

Plano de Engajamento Público da MBTA

Sumário executivo

A Massachusetts Bay Transportation Authority (MBTA)¹ acredita que o engajamento público no desenvolvimento e melhoria da infraestrutura e do planejamento de trânsito é fundamental para responder às necessidades cada vez maiores do Commonwealth. Desenvolvemos um Plano de Engajamento Público (PEP ou plano) para detalhar nosso compromisso em atender a essas necessidades cada vez maiores, bem como garantir os direitos civis² do público de participar e influenciar as decisões de transporte por meio de estratégias de engajamento acessíveis e inclusivas.

O PEP descreve porque o engajamento público é importante; os princípios de como vamos chegar ao público; nossos objetivos de divulgação responsável e cuidadosa; os métodos e tipos de eventos comunitários e públicos; e nossos esforços para garantir a participação de todos. O PEP, em um nível elevado, procura explicar os tipos de processos, projetos e decisões que o público pode influenciar por meio do engajamento e da nossa responsabilidade nesses processos.³

Há várias décadas, alguns interesses da população eram sub-representados e não priorizados nos processos de tomada de decisões. Esse PEP representa nossa correção proativa dessa realidade histórica. Queremos ouvir de populações historicamente desfavorecidas, incluindo, entre elas, comunidades minoritárias, de baixa renda, idosas, deficientes, veteranas de guerra e LGBTQ+, a população com proficiência limitada em inglês e não cidadãos dos EUA.

A MBTA está empenhada em desenvolver políticas e procedimentos para alcançar os objetivos e princípios descritos neste PEP. Queremos realmente obter sua participação contínua no desenvolvimento do transporte público, do planejamento, design e construção, ao planejamento e política de serviços.

História da MBTA

A MBTA é a quinta maior agência de transporte público do país e o maior sistema de transporte público de Massachusetts. A MBTA é responsável pelas operações de trânsito multimodal na Grande Boston, incluindo o fornecimento de serviços de trens urbanos para 170 comunidades. A MBTA é uma entidade pública supervisionada e financiada em parte pela Commonwealth of Massachusetts e cidades e municípios em sua área de serviço.

A legislatura estabeleceu um Conselho de Administração da MBTA⁴ para conferir supervisão, apoio e responsabilidade fiscal à Autoridade. O Conselho é composto por sete membros, incluindo o Secretário de Transportes e um membro experiente do governo municipal. Os outros membros são nomeados pelo

¹ O site público da MBTA está disponível em: www.mbta.com

² A Federal Transit Authority divulgou orientações sobre participação pública inclusiva, disponíveis na Circular 4702.1B da FTA, Título VI Requirements and Guidelines for Federal Transit Administration Recipients (Requisitos e Diretrizes para Beneficiários da Federal Transit Administration, nos Capítulos de 3 a 5.

³ Além disso, buscamos alinhar nossas práticas com o “Plano de Participação Pública” da *Organização de Planejamento Metropolitano da Região de Boston*, revisado em 2019, que pode ser encontrado [aqui](#).

⁴ Para mais informações sobre o Conselho de Administração da MBTA, visite mbta.com/leadership/mbta-board-directors

governador e incluem usuários do transporte público e residentes de uma população de justiça ambiental, e uma pessoa recomendada pelo presidente da AFL-CIO.

O diretor geral, o diretor geral adjunto e o diretor executivo da MBTA reportam regularmente ao conselho sobre o estado atual do desempenho do sistema, operação, finanças e iniciativas da MBTA. Além disso, o público pode comentar sobre os tópicos da agenda durante a maioria das reuniões do conselho.

Engajamento público na MBTA

A MBTA desenvolveu este plano para fornecer uma linha de base para a realização de reuniões públicas inclusivas, acessíveis e responsivas, audiências e outras formas de participação para a tomada de decisões sobre transporte, de acordo com as leis estaduais e federais. Este plano será atualizado regularmente a fim de incorporar melhorias ao engajamento público na MBTA. Trata-se de um passo para delinear e comunicar nossos objetivos e prioridades ao público.

Este plano deseja fornecer oportunidades antecipadas, contínuas e importantes para o público ajudar a identificar os impactos sociais, econômicos e ambientais das políticas, projetos e iniciativas de trânsito propostos. Ele foi elaborado para garantir que o alcance e inclusão dessas comunidades carentes ou historicamente marginalizadas sejam incorporados aos procedimentos do engajamento público da MBTA. A adesão a esses princípios garantirá o amplo cumprimento das obrigações de não discriminação,⁵ que expandem as proteções para alguns grupos contra a discriminação com base, por exemplo, na orientação sexual e no status de veterano de guerra.

Sendo uma entidade pública que atende às necessidades do público, a MBTA tem a responsabilidade de ser transparente sobre as decisões que afetam o público, de criar vários canais através dos quais o público pode fornecer informações e pesar essas informações como parte de seu processo de tomada de decisão. A MBTA reconhece que essa contribuição pode levar à prestação de serviços e projetos que se alinham com os interesses do público que utilizam o transporte público – um benefício para a MBTA e os usuários do transporte público a longo prazo – e é por isso que este plano enfatiza ouvir uma variedade de pontos de vista dos usuários do transporte público e diferentes comunidades dentro da área de serviço da MBTA ao tomar decisões.

O plano se concentra em quatro tipos principais de decisões que a MBTA toma e que impactam o público: serviços, tarifas, orçamento de capital e projetos e políticas. A maioria das decisões inclui vários componentes e, às vezes, opiniões e sugestões conflitantes. Além da contribuição do público, a MBTA deve considerar conhecimentos técnicos e viabilidade, disponibilidade de financiamento, autoridade legal e jurisdição e equilibrar as necessidades das muitas partes interessadas. No entanto, o interesse público e a contribuição pública estão na vanguarda dessas decisões.

A MBTA deve seguir as obrigações federais de não discriminação em conformidade com o Título VI da Lei dos Direitos Civis de 1964, das Seções 504 e 508 da Lei de Reabilitação de 1973 e da Lei dos Americanos com Deficiência. A MBTA não discriminará com base em raça, cor, origem nacional (incluindo proficiência limitada em inglês) ou deficiência. Além disso, a lei estadual e federal proíbe a

⁵ As obrigações estabelecidas no nível estadual exigem considerações que vão além das proteções federais e incluem etnia, orientação sexual, identidade ou expressão de gênero, religião, credo, ascendência e status de veterano de guerra (incluindo veteranos da guerra do Vietnã).

discriminação com base em idade, sexo e orientação sexual. A MBTA também redobrou seus compromissos referentes à acessibilidade para pessoas com deficiência. Conforme o Acordo Alterado de 2018 *Daniels-Finegold et al vs. MBTA*,⁶ a MBTA está comprometida em garantir que quaisquer alterações de serviço propostas incluam apoio específico para pessoas com deficiência.

Princípios orientadores para o envolvimento público

Antes da tomada de decisão final, os processos de desenvolvimento de projetos precisam oferecer ao público oportunidades de participar de discussões a fim de apresentar suas necessidades e dar opiniões. A MBTA possui os seguintes princípios de envolvimento público que tanto os representantes de agências com as pessoas que trabalham juntamente com a MBTA em projetos e iniciativas de transporte se esforçarão para alcançar:

- **Parcerias comunitárias sólidas:** A MBTA deve desenvolver parcerias de trabalho colaborativo com membros da comunidade, organizações comunitárias e de apoio e municípios para criar confiança, canais para comunicação regular e engajamento contínuo.
- **Alcance estratégico e contínuo:** Devemos nos esforçar de forma concentrada para incentivar a participação por meio de divulgação antecipada, acessível, contínua e estratégica para o público que servimos. Isso inclui o uso de uma variedade de ferramentas e mecanismos para alcançar os usuários do transporte público com maior probabilidade de serem afetados pelas alterações propostas.
- **Acessibilidade, equidade e inclusão:** Todas as atividades de participação e engajamento público devem promover a inclusão e a equidade com estratégias específicas que incentivem a participação de membros diversificados da comunidade. Devemos fazer o máximo possível para garantir que as oportunidades de participação sejam físicas, geográfica, temporal, linguística e culturalmente acessíveis. Os processos de envolvimento público devem incluir, conforme apropriado a um projeto ou às pessoas impactadas, diversas perspectivas socioeconômicas, étnicas, ambientais e culturais e incluir pessoas de baixa renda, pessoas de cor, pessoas com incapacidade, pessoas com proficiência limitada em inglês, jovens e idosos e outras comunidades tradicionalmente carentes.
- **Diálogo com respeito e orientado para a solução:** A MBTA saúda as contribuições construtivas do público e incentiva o respeito e a inclusão de todos os pontos de vista. Quando existem opiniões conflitantes, as conversas devem ser estruturadas para permitir o comprometimento, quando possível, mantendo o foco na solução para responder às preocupações da comunidade.
- **Processo transparente:** Os processos de tomada de decisão e o nível de contribuição para qualquer evento ou processo comunitário devem ser claros, abertos e compreensíveis. Os planos e projetos devem ser claramente descritos, incluindo o efeito potencial da contribuição pública, para que o público entenda o que está sendo proposto e como se envolver.

Ação responsável e consciente

Para criar planos, projetos e políticas de transporte responsivos e inovadores, a MBTA deve ter total entendimento das necessidades de uma comunidade, o que implica em aprender sobre a comunidade

⁶ Para mais informações, consulte <https://www.mbta.com/accessibility/history>

pela comunidade e compreender sua relação com o transporte e o projeto em questão. Ao interagir consistentemente com membros e líderes da comunidade, a MBTA obtém informações sobre as razões pelas quais os membros da comunidade podem concordar ou discordar dos planos ou projetos propostos.

Historicamente, os métodos convencionais de alcance não incluíam indivíduos em comunidades de baixa renda ou minorias, nem os com baixa alfabetização e/ou proficiência limitada em inglês. O alcance a grupos tradicionalmente carentes ajuda a garantir que todos os membros da comunidade tenham oportunidades de afetar o processo de tomada de decisão da MBTA. Os esforços de alcance público da MBTA devem ser projetados para adaptar as necessidades das pessoas de baixa renda, das comunidades minoritárias, pessoas com proficiência limitada em inglês, com deficiência e outras pessoas tradicionalmente carentes em todas as fases de qualquer processo de participação pública. A MBTA reconhece que nossas técnicas mais tradicionais de alcance não são sempre eficazes com essas populações.

A MBTA também a obrigação de realizar atividades de divulgação para incentivar a participação, especialmente entre grupos protegidos pelas leis de não discriminação federais e estaduais. Garantir que o maior número possível do público tenha a chance de participar da discussão vai além de selecionar o lugar, a hora e o local certos para uma reunião.

Para apoiar o planejamento criativo das reuniões públicas, elas devem ser adaptadas para informar de forma eficaz a comunidade e/ou o público-alvo sobre o tópico a ser abordado e responder às suas perguntas ou preocupações. Do ponto de vista dos direitos civis, o envolvimento público eficaz requer conhecer o público-alvo, incluindo os idiomas falados, os grupos raciais ou culturais na área, organizações e líderes comunitários e os principais protagonistas. Idealmente, os organizadores irão ainda mais além para aprender sobre o histórico de transporte da comunidade, como problemas no passado e áreas de preocupação.

Ferramentas de engajamento fora das reuniões públicas tradicionais também devem ser usadas como um mecanismo para engajar diversas comunidades e são descritas a seguir.

O planejamento estratégico para o engajamento das comunidades de pessoas de cor, baixa renda, deficiência e outros grupos protegidos é essencial para um esforço inclusivo e bem-sucedido. Tomar medidas para eliminar barreiras à participação do público aumenta sua representação e a possibilidade de um projeto ser totalmente abraçado pela comunidade. O envolvimento público em um contexto direcionado é complexo, especialmente quando se deseja garantir uma participação diversificada. No entanto, esse esforço é essencial para que haja um grande engajamento com o público.

Eventos e engajamento da comunidade

A MBTA procurará envolver o público sobre nossas políticas, planejamento e projetos. O nível de complexidade de cada projeto e o impacto na comunidade guiarão a estrutura e o processo do engajamento público. Projetos simples podem exigir um processo de envolvimento menos extenso, enquanto outros podem exigir maior divulgação ao longo da vida do projeto. Além disso, a MBTA reconhece que os usuários do transporte público têm restrições de tempo diferentes e se esforça para fornecer várias maneiras de garantir que as vozes dos usuários sejam ouvidas.

Os tipos mais comuns de engajamento público usados pela MBTA são reuniões públicas presenciais e virtuais, incluindo audiências públicas e reuniões comunitárias, open houses, reuniões das partes interessadas e interações individuais. A MBTA também implanta equipes de alcance de rua, interceptação e pesquisas periódicas, entrevistas ou perguntas nas estações ou pontos de ônibus, e aumentou o engajamento público virtual para atender os usuários do transporte público onde eles estiverem. Veja abaixo uma descrição dos tipos comuns de engajamento.⁷ Essas estratégias de engajamento variam de acordo com a hora do dia e o dia da semana para garantir amplo acesso a várias oportunidades de contribuição.

Reuniões públicas, incluindo audiências públicas (presenciais e virtuais)

Reuniões públicas, tanto no nível do projeto quanto de maneira mais ampla, são uma oportunidade para os membros do público se envolverem no processo de tomada de decisão sobre transporte. Durante essas reuniões públicas, a equipe da MBTA deve apresentar informações sobre o projeto, alterações no serviço ou tarifa, ou atualização de políticas para pessoas que estejam menos familiarizadas com o contexto e responder perguntas.

Audiências públicas são um tipo de reunião pública formal e muitas vezes requeridas pelas leis estaduais ou federais. Em uma audiência pública, qualquer membro da comunidade tem a oportunidade de fazer um comentário público formal sobre o tópico sendo discutido. A MBTA registra todos os comentários em uma transcrição por escrito.

Reuniões comunitárias

Além dos tipos mais formais de eventos públicos organizados pela MBTA, há também oportunidades menos formais onde os funcionários da MBTA entram nos espaços comunitários existentes para obter as opiniões do público, muitas vezes por meio de convite dos membros da comunidade e/ou organizações. Isso pode significar participar ou apresentar em fóruns existentes, participar de reuniões comunitárias ou de bairro ou participar de eventos ou feiras locais. Aqui, em vez de esperar que a comunidade venha às nossas reuniões, procuramos envolver as comunidades onde elas estão e em ambientes familiares. Essas ferramentas devem ser amplamente aproveitadas para minimizar as barreiras envolvidas no engajamento da comunidade.

Eventos do tipo *open house* e sessões em grupo

A equipe e os consultores da MBTA interagem regularmente com os membros do público por meio de eventos do tipo *open house* ou sessões em grupo. Esses são eventos mais informais que as reuniões ou audiências públicas e dão aos membros do público a oportunidade de rever documentos de estudos ou planos de design de projetos. Em alguns casos, as sessões de *open house* em grupo ocorrem antes de uma audiência pública, para que o público possa obter todas as informações antes da reunião. A equipe e os consultores da MBTA participam dessas reuniões para discutir detalhes específicos com os membros do público. Embora as interações nessas sessões sejam informais, muitas vezes são levantados problemas sérios. A equipe e os consultores da MBTA tentam ao máximo resolver esses problemas com precisão e eficácia durante essas sessões. Além disso, as conversas com o público são documentadas, a fim de informar o desenvolvimento do estudo ou do projeto.

⁷ Todos os eventos de engajamento público agendados podem ser encontrados em www.mbta.com/events

Reuniões das partes interessadas

O objetivo a MBTA é envolver diversas partes interessadas, internas e externas à organização, a fim de obter feedback sobre diversos projetos complexos. Em alguns casos, pode ser apropriado criar um grupo de partes interessadas que se reúnem regularmente durante o processo do projeto para compartilhar seus conhecimentos especializados. Em outros casos, pode ser necessário segmentar especificamente determinados grupos de partes interessadas. Por exemplo, um gerente de projeto que supervisiona o redesenvolvimento de caminhos de pedestres em uma estação de trem pode se beneficiar da coordenação específica de uma reunião com as partes interessadas da deficiência, dada a complexidade e a importância da perspectiva única desse grupo sobre o assunto.⁸ A inclusão de uma gama diversificada de líderes comunitários em conversas desse tipo é uma estratégia útil para obter feedback representativo. As partes interessadas podem incluir, entre elas, proprietários de lojas locais, associações de bairro, câmaras de comércio, organizações de ruas principais, funcionários municipais e organizações de defesa.

Interações face-a-face

Os funcionários da MBTA interagem diretamente com o público em virtude dos programas, serviços e atividades que o público enfrenta. Essas interações podem incluir reuniões planejadas e interações espontâneas com os membros do público. Nesses casos, a equipe da MBTA tenta se envolver com o público em um nível mais personalizado, mantendo ao mesmo tempo acesso e inclusão semelhantes, fornecidos por meio de métodos mais formais de envolvimento. Quando possível, a MBTA prioriza o relato dessas discussões para ajudar a informar o trabalho que fazemos.

Engajamento público virtual

Durante a pandemia da COVID-19, as oportunidades de engajamento público da MBTA foram convertidas em espaços virtuais para proteger a saúde e a segurança de todos. Esses espaços virtuais incluem videoconferências, webinars, sites, transmissão ao vivo, aplicativos móveis, pesquisas on-line e mídias sociais. Embora a MBTA esteja comprometida com o engajamento público presencial, os métodos virtuais de engajamento público provaram tornar a participação mais acessível e conveniente para o público e a equipe e são uma estratégia-chave de engajamento público em toda a MBTA.

A MBTA inova continuamente e se esforça para utilizar novas ferramentas de comunicação e engajamento para aumentar o número de vozes públicas em decisões importantes. Queremos garantir que estamos alcançando um público diversificado e proporcionando uma grande oportunidade para o público compartilhar feedback, garantindo formatos acessíveis de participação.

Acessibilidade e engajamento público

Ao planejar, anunciar ou organizar reuniões públicas e/ou se envolver com o público, a equipe da MBTA deve garantir que todos possam participar totalmente, independentemente de raça e etnia, renda,

⁸ Um desses grupos de engajamento do cliente é o Riders' Transportation Access Group (R-TAG), que se concentra em questões de transporte que afetam idosos e pessoas com deficiência. O R-TAG é o grupo consultivo oficial da MBTA em questões de acessibilidade e é composto por um Conselho Executivo de nove membros e de membros em geral.

proficiência limitada em inglês, idade, deficiência e localização geográfica. Isso requer tomar medidas especiais para a notificação das reuniões, promoções e acomodações.

Para garantir que o público tome conhecimento dos eventos de divulgação e engajamento, a MBTA se empenha em fornecer notificação com mais antecedência e da forma mais ampla possível. A MBTA visa postar notificações (folhetos, sinalização ou páginas da internet) pelo menos 14 dias antes de um evento da comunidade. Embora nossa meta seja fornecer notificações com pelo menos 14 dias de antecedência, há casos em que isso não é possível devido à natureza dinâmica dos projetos de transporte e quando são feitas trocas para responder imediatamente às preocupações do público. As notificações devem incluir informações sobre a forma como o público pode participar.

A MBTA utiliza várias maneiras para garantir a ampla divulgação para que o público possa participar de eventos da comunidade. Essas formas de divulgação incluem sinalização em locais públicos (estações de transporte, paradas de ônibus, prefeituras, bibliotecas, quadros de avisos da comunidade etc.), notificações em jornais locais, publicações nas redes sociais, distribuição no site da MBTA e nas redes de comunicação dos nossos parceiros da comunidade. Usando os dados disponíveis, a equipe da MBTA identifica as necessidades referentes aos idiomas das comunidades afetadas, para que as informações do projeto e as notificações de reuniões públicas sejam publicados nos idiomas identificados para incentivar a participação de populações tradicionalmente carentes. A utilização desses vários métodos de comunicação é necessária para atingir uma ampla faixa demográfica.

A notificação antecipada de um evento público também é importante, pois permite que os participantes planejem a participação. Também fornece tempo suficiente para os participantes solicitarem as adaptações necessárias, como as relacionadas a uma deficiência ou proficiência limitada em inglês. A MBTA geralmente pede que essas adaptações sejam solicitadas pelo menos 10 dias antes do evento, a fim de permitir garantir que tenhamos a capacidade de atender às necessidades dos participantes. Além disso, a MBTA se esforça para garantir a acessibilidade durante o engajamento público virtual. Os pedidos de acomodações em eventos virtuais também devem ser enviados com 10 dias de antecedência.

Ao escolher o local para um evento da comunidade, a equipe da MBTA considera vários fatores para garantir que o local seja de fácil acesso para aqueles que desejam participar. Todos os eventos da comunidade devem estar localizados na comunidade ou área de estudo afetada de um projeto e ser acessíveis por transporte público, se disponível. Além disso, o local da reunião deve fornecer Wi-Fi. O local também deve ser acessível a participantes com deficiência e estar em conformidade com os regulamentos de acessibilidade estaduais e federais. Para isso, a MBTA deve considerar vários fatores antes de escolher um local para a reunião.⁹ Esses requisitos incluem, entre eles:

- Ser acessível via transporte público, se possível;
- Estacionamento acessível;
- Ruas desobstruídas;

⁹ A política de reuniões públicas acessíveis da MBTA, incluindo uma lista de verificação de requisitos, pode ser encontrada online em:

- Entradas acessíveis;
- Banheiros acessíveis;
- Sala de reuniões acessível;
- Espaço para Transcrição em Tempo Real Assistida por Computador (CART);
- Espaço e sinalização para intérpretes de línguas estrangeiras;
- Microfones e pódios ajustáveis; e
- Plataformas elevadas acessíveis.

Além de garantir que uma reunião pública seja fisicamente acessível, pode também levar em consideração outras adaptações. Como mencionado acima, a MBTA se empenha em fornecer adaptações adicionais razoáveis quando solicitado. Quando houver a necessidade referente à acessibilidade ou idioma, o público pode fazer o pedido junto a uma pessoa de contato designada da MBTA, que deve estar sempre listada em todas as notificações ou panfletos sobre o evento da comunidade. Exemplos de adaptações específicas que podem ser fornecidas a indivíduos para permitir que participem de um evento da comunidade incluem:

- Documentos em formatos alternativos (letras grandes, eletrônico, braile ou em áudio);
- Documentos traduzidos;
- Dispositivos de audição assistida;
- Interpretação remota por vídeo;
- Serviços de retransmissão de voz por vídeo e telecomunicações;
- Closed caption;
- Transcrição em tempo real assistida por computador (CART);
- Intérpretes da linguagem americana de sinais (ASL); e
- Intérpretes de idiomas.

É importante planejar as necessidades de idiomas e interpretação de uma comunidade. Usando os dados disponíveis, a equipe da MBTA identifica proativamente as necessidades de idiomas das comunidades afetadas, para que as informações do projeto e as notificações das reuniões públicas sejam publicadas nos idiomas identificados a fim de incentivar a participação dos grupos tradicionalmente carentes. O público pode saber mais sobre acessibilidade linguística em nosso site em: <https://www.mbt.com/language-services>.

Envolvimento público em relação às alterações tarifárias

A política de tarifas da MBTA visa três objetivos principais: receita¹⁰, passageiros e equidade. De tempos em tempos, a MBTA pode alterar as tarifas para atingir uma ou mais desses objetivos. Exemplos incluem aumentos de tarifas para aumentar a receita e a introdução de novos passes para usuários de tarifas reduzidas para aumentar a equidade.

A lei estadual permite que a MBTA aumente as tarifas em incrementos regulares e modestos, limitando os aumentos a uma vez a cada 2 anos, com um limite máximo de 7% para cada aumento.¹¹ Ao considerar uma alteração bienal da tarifa, a MBTA elabora um ou dois cenários e os impactos associados à receita, aos passageiros e ao patrimônio líquido.

A MBTA reconhece que quaisquer alterações nos custos e produtos da tarifa afetarão os clientes. Se compromete em envolver os passageiros em diálogos importantes sempre que considerar alguma alteração das tarifas. Todas as alterações de tarifa e análises de equidade de tarifa relacionadas¹² são apresentadas ao público por um período de comentários com duração de pelo menos 21 dias. Se uma análise de equidade tarifária constatar que uma alteração tarifária proposta impõe um ônus desproporcional às populações protegidas, a MBTA também envolverá o público para discutir quaisquer medidas de mitigação propostas, incluindo alternativas menos discriminatórias que possam estar disponíveis.

A MBTA tem vários canais para comentários, incluindo uma página dedicada da Web, formulários on-line ou um endereço de e-mail dedicado, um endereço físico para correspondência e reuniões públicas presenciais ou virtuais e/ou audiências para obtenção de depoimentos. Nessas audiências, a MBTA faz uma apresentação formal sobre as alterações propostas na tarifa, e o público terá a oportunidade de prestar depoimento sobre as propostas para registro público.

O objetivo das reuniões públicas sobre a alteração da tarifa é discutir as alterações propostas e solicitar as opiniões do público. Isso pode ser feito na forma de reuniões independentes ou em combinação com outras iniciativas relacionadas à MBTA. A MBTA prioriza reuniões nos formatos que permitem que o público faça perguntas diretamente aos dirigentes da MBTA.

O número e o local das reuniões públicas sobre as alterações de tarifa propostas dependem de outras iniciativas contínuas da MBTA, mas os locais serão selecionados para cobrir a área de serviço da MBTA, garantindo que as comunidades mais afetadas pelas alterações tenham oportunidades de comentar. Tal como acontece com todo o engajamento público, as reuniões de alteração de tarifa devem ser

¹⁰ A receita necessária para operar a MBTA vem de várias fontes: Imposto sobre vendas de Massachusetts e avaliações municipais/locais, receita de fonte própria (por exemplo, estacionamento, publicidade e imóveis), receita única, como financiamento de subsídios e receita das tarifas. A força da economia em Massachusetts impulsiona o aumento da receita do imposto estadual sobre vendas e indiretamente impulsiona o aumento da publicidade e das receitas imobiliárias. A fórmula para as avaliações municipais é definida pela legislatura de Massachusetts. Por fim, a MBTA pode aumentar a receita por meio de aumentos de tarifas e taxas de estacionamento.

¹¹ A partir de 1º de janeiro de 2017, os aumentos de tarifa só podem entrar em vigor a cada dois anos e não em mais de 7% de cada aumento. Consulte An Act Relative to MBTA Fare Increases, 2016 Mass. Atos Cap. 164.

¹² As análises de equidade de serviços e tarifa da MBTA estão descritas na política de equidade de alteração de serviço e tarifa (Service and Fare Change Equity Policy) da MBTA, disponível online em: <https://www.mbta.com/policies>

acessíveis, projetadas para disseminar informações e devem levar em consideração o tipo de reunião ideal (presencial ou virtual), tempo, localização e equidade de idioma.

A contribuição do público pode ter um impacto no montante do aumento da tarifa, quer as tarifas sejam aumentadas em todos os produtos ou tipos de tarifa, na introdução de novos produtos ou programas de tarifa para servir usuários de transporte público específicos ou na redução ou eliminação de alguns produtos com tarifas.

A equipe da MBTA lê todos os comentários recebidos do público sobre as alterações tarifárias propostas, incluindo informações do Conselho Consultivo da MBTA, e elabora um resumo para a diretoria executiva da MBTA, que é usado para fazer possíveis alterações ou revisões no(s) cenário(s) proposto(s). Em seguida, esse cenário revisado é apresentado ao conselho de administração da MBTA com uma atualização da receita, número de passageiros e análise de patrimônio.

O conselho de administração da MBTA fará uma votação final sobre as alterações das tarifas propostas após levar em consideração a condição financeira geral da MBTA, o número de passageiros, as receitas e as implicações patrimoniais das alterações, o resumo dos comentários do público e os comentários do conselho consultivo da MBTA.

Quando a MBTA pretende fazer grandes alterações na estrutura da tarifa, é necessário um maior envolvimento público. As alterações na estrutura da tarifa se referem a preços baseados na distância ou na hora do dia. Esses tipos de alterações incluirão mais tipos de envolvimento público e um período mais longo para explicar as opções e considerar diferentes cenários. Esse processo provavelmente deve incluir várias reuniões das partes interessadas, *open houses* e oficinas para discutir as compensações entre os objetivos políticos. Uma vez que os cenários formais são criados, o processo de adoção segue as mesmas etapas dos aumentos de tarifa padrão.

Engajamento público sobre planejamento e alterações dos serviços

A MBTA estabeleceu objetivos e padrões de serviço para todos os serviços da MBTA.¹³ A fim de atender a esses objetivos declarados e para adaptar alterações dos comportamentos de viagens na região, a MBTA avalia regularmente o desempenho dos seus serviços e recomenda alterações durante o processo de planejamento de serviços. O processo de planejamento de serviços inclui alterações trimestrais em todo o sistema¹⁴, alterações contínuas no plano de serviços e uma avaliação anual.

Fora do processo regular de planejamento de serviços, as alterações de serviços podem ser propostas por qualquer equipe da MBTA e o público, incluindo municípios, organizações e clientes. As formas comuns para o público enviar ideias de alterações de serviços são através de reuniões públicas ou workshops, correspondência por escrito, o site da MBTA, Atendimento ao cliente da MBTA¹⁵, e-mail e plataformas de mídia social, como o Twitter. Os municípios também podem enviar ideias de serviço para a MBTA realizar como projeto piloto através do nosso Processo de serviço piloto.

¹³ A política de prestação de serviços da MBTA pode ser encontrada online em <https://www.mbta.com/policies>.

¹⁴ Alterações trimestrais podem ser implementadas com equipamentos existentes e dentro do orçamento adotado após serem aprovadas pelo comitê de serviços de acordo com a Política de Prestação de Serviços da MBTA.

¹⁵ Para obter informações sobre como entrar em contato com o Atendimento ao cliente da MBTA, visite [mbta.com/customer-support](https://www.mbta.com/customer-support)

Para qualquer plano de serviço, incluindo quaisquer grandes reduções de serviço propostas,¹⁶ a MBTA deve envolver o público para garantir que os benefícios das alterações propostas superem quaisquer possíveis desvantagens. Tal como acontece com as alterações de tarifas, todas as principais alterações de serviços propostas são apresentadas ao público para comentários por um período de pelo menos 21 dias por meio dos canais de feedback listados acima. Por exemplo, a MBTA agendará uma ou mais reuniões públicas presenciais ou virtuais, incluindo uma audiência pública oficial, para apresentar as alterações, bem como quaisquer análises de patrimônio ou compensações por trás das principais alterações dos serviços propostas. Essas reuniões públicas destinam-se a solicitar comentários públicos e qualquer testemunho fornecido em audiências públicas será para registro público. Todas as reuniões públicas relacionadas ao planejamento de serviço seguirão os valores e princípios da reunião pública descritos neste documento, incluindo a realização de reuniões públicas, sempre que possível, nas comunidades mais afetadas pela alteração proposta.

Após o período de comentários públicos, a equipe da MBTA analisa e considera as sugestões recebidas, incluindo a contribuição do Conselho Consultivo da MBTA para quaisquer reduções de 10% ou mais propostas no serviço em todo o sistema, e elabora um resumo para a diretoria executiva da MBTA, que é usado para fazer possíveis revisões às alterações de serviços propostas. Para as principais alterações de serviço propostas, uma proposta final e análise de patrimônio é apresentada ao Conselho de Administração da MBTA, que votará para aprovar a proposta final e aceitar a análise de patrimônio antes da implementação.

Além disso, a MBTA fornece canais de comunicação contínua por meio de seu site, linha telefônica do usuário de transporte público, redes sociais, comitês permanentes e comentários enviados a funcionários da MBTA. Comentários e pedidos relacionados ao serviço são encaminhados ao departamento apropriado para análise e resposta. Mediante solicitação, a equipe da MBTA também considerará participar de reuniões públicas realizadas pelos municípios ou com funcionários públicos para tratar de questões específicas de serviço. Periodicamente, a MBTA pode realizar reuniões específicas de mercado ou baseadas em rotas para obter feedback direto sobre possíveis alterações de serviço. Essa divulgação pública contínua informa o processo de planejamento de serviços trimestral e o plano de serviços.

Envolvimento público em projetos de capital

Os projetos de capital são desenvolvidos em resposta às necessidades identificadas no sistema e surgem de sugestões ou preocupações sobre um ativo ou através de processos de planejamento de corredores ou áreas. As necessidades de capital também são identificadas por meio de iniciativas de organização de planejamento ou podem surgir da contribuição da comunidade, legislativa ou cidadã. A contribuição do público é fundamental para que a MBTA continue a atender às necessidades cada vez maiores dos usuários de transporte público.

A MBTA, em coordenação com o Gabinete do Planejamento de Transportes do Departamento de Transporte de Massachusetts (MassDOT), desenvolveu um plano de investimento de longo alcance para que a MBTA possa atender às necessidades da região da Grande Boston em 2040. Ao elaborar o plano,

¹⁶ A definição de grande alteração de serviços da MBTA, incluindo importante redução de serviço, pode ser encontrada na política de equidade de alteração de serviço e tarifa da MBTA, disponível online em: <https://www.mbtta.com/policies>

conhecido como Focus40¹⁷, MBTA e MassDOT realizaram importantes pesquisas e envolvimento público para identificar necessidades futuras para os serviços da MBTA. Por meio dessas iniciativas, o público teve a oportunidade de influenciar os projetos que a MBTA irá realizar. A melhor maneira de identificar as necessidades futuras de transporte e dar início aos projetos existentes é trabalhar com as MPOs (Metropolitan Planning Organization) locais e outras agências de planejamento e também diretamente com a Organizativo MassDOT em nosso planejamento de longo alcance. As necessidades identificadas acabam se transformando em projetos contidos no plano de Investimento de Capital (CIP) de cinco anos da MBTA.¹⁸

Após um projeto ser priorizado por meio do processo CIP para obtenção de financiamento, dá-se início ao planejamento e design dos projetos individuais. Durante a fase de planejamento, são identificados possíveis problemas, impactos e aprovações necessárias para determinar quais projetos e processos de licenciamento são aplicáveis. O engajamento público em um projeto deve começar logo no início do planejamento do projeto e antes que exista um curso de ação recomendado. Para projetos de grande porte, o processo inicial de envolvimento público se dar antes do design do projeto e deve continuar durante todas as etapas importantes ao longo do processo de planejamento.

As reuniões públicas são realizadas durante a fase de planejamento, a fim de comunicar as informações ao público em geral e solicitar opiniões referente ao projeto. As reuniões públicas servem de fóruns onde a MBTA pode tomar conhecimento e responder às preocupações da comunidade. Alguns projetos, especialmente os relacionados à manutenção do sistema e à melhoria de ativos, podem não exigir o envolvimento público. No entanto, o público deve ser mantido informado sobre o progresso dessas iniciativas com regularidade.

Após a aprovação de um contrato de construção, um plano de gestão da construção deve ser desenvolvido. As agências de licenciamento, as autoridades locais, empresas e os membros afetados do público em geral precisam ser informados sobre mudanças nos desvios, operações de tráfego, serviços alternativos e áreas e atividades de construção que ocorrem ao longo do projeto.

Antes do início das atividades de construção, os gerentes de projeto devem determinar o tipo apropriado de notificação e participação pública necessários. Os projetos resultam em diferentes tipos de interrupção no transporte e em outras atividades próximas aos locais. Para projetos simples, o envolvimento público necessário pode ser mínimo. Nesse caso, o proprietário do projeto deve, no mínimo, notificar os proprietários de propriedades adjacentes (em outros idiomas que não o inglês, se apropriado) sobre a construção iminente. Para projetos mais complexos, pode ser necessário um maior envolvimento público. Podem ser realizadas reuniões das partes interessadas e dos proprietários de propriedades adjacentes, mensais ou trimestrais, quando o tamanho ou o local de um projeto assim exigir. Além disso, a MBTA utilizará as seguintes ferramentas de comunicação para compartilhar informações sobre o projeto e obter feedback:

- Site da MBTA;

¹⁷ O plano de investimento de longo alcance da MBTA, Focus40, pode ser visualizado aqui:

<https://www.mbtafocus40.com/>

¹⁸ O plano de Investimento de Capital pode ser encontrado aqui:

<https://www.mass.gov/service-details/capital-investment-plan-cip>

- Meios de comunicação, impressos e TV;
- Ferramentas para redes sociais; e
- Conta de e-mail para assuntos públicos.

Embora a extensão do envolvimento público dependa do tamanho, escopo e complexidade de um projeto, a MBTA valoriza a comunicação consistente e regular com o público, além das oportunidades para o público compartilhar seus comentários em intervalos regulares.

Engajamento público na elaboração de políticas

A MBTA desenvolve políticas para orientar nossa tomada de decisão de maneira transparente e informar aos membros do público e às partes interessadas o que eles devem esperar.¹⁹ As leis federais exigem algumas políticas, como as relacionadas aos direitos civis e ao título VI, são exigidas pelo governo federal e exigem engajamento público formal, seguindo os padrões descritos neste plano. Outras políticas, como a Política de serviço piloto ou a Política de fornecimento de serviço, não são obrigatórias pelo governo federal. Mesmo assim, a MBTA está comprometida em envolver nossos usuários em questões importantes para os usuários de transporte público. Portanto, essas políticas são elaboradas com base nas contribuições recebidas pela MBTA por meio de um diálogo público contínuo. Os usuários de transporte público potencialmente afetados pelas mudanças na política serão envolvidos, conforme apropriado.

Engajamento contínuo

A MBTA fornece um serviço aos passageiros todos os dias, fora dos projetos de capital, alterações de tarifa, alterações de serviço e desenvolvimento de políticas. Portanto, é de suma importância manter uma comunicação aberta com os usuários do transporte público fora dessas oportunidades de engajamento especificadas. A MBTA tem fóruns para os usuários do transporte público darem feedback fora de oportunidades de engajamento mais amplas e específicas do projeto, como por meio do Atendimento ao cliente e das mídias sociais da MBTA. A MBTA monitora e usa esse feedback para melhorar a qualidade do serviço prestado aos nossos usuários.

Conclusão

A MBTA está comprometida em fazer sua parte para melhorar o sistema de transporte da Commonwealth. O engajamento público significativo, contínuo e acessível é um componente essencial para que isso possa ser feito com eficiência e sucesso. Ao usar as estratégias e métodos estabelecidos neste documento, a MBTA está confiante de que juntos podemos melhorar a maneira como nos movemos.

¹⁹ As políticas da MBTA podem ser encontradas online aqui: <https://www.mbta.com/policies>