



# Massachusetts 2025-2027 Plano de Eficiência Energética e Descarbonização

Resumo executivo  
31 de outubro de 2024

**SOMOS A MASS SAVE®:**



[massave.com](https://massave.com)



# Introdução



Os Administradores do Programa de Massachusetts (PA)<sup>1</sup> sentem orgulho em apresentar o Plano de Eficiência Energética e Descarbonização 2025-2027 (Plano).<sup>2</sup> Este investimento de quase cinco mil milhões de USD, incluindo 1,9 mil milhões de USD em investimentos relacionados com a igualdade, representa um passo significativo para alcançar os objetivos climáticos de Massachusetts 2030 no setor da construção e como apoio aos nossos esforços para garantir que os residentes e as empresas em toda a Comunidade beneficiam dos programas Mass Save®.

Para conseguir estes resultados, apresentamos um conjunto de soluções corajosas e novas concebidas para melhorar a experiência do cliente e reduzir as barreiras com impacto na participação, especialmente nas comunidades e nos clientes carenciados. As atividades e as ofertas desenvolvidas de forma colaborativa no âmbito do Plano representam um compromisso significativo com a equidade e a justiça distributiva e com a melhoria contínua através da aprendizagem e do envolvimento. Estamos profundamente gratos ao *Energy Efficiency Advisory Council* (Conselho Consultor em Eficiência Energética - EEAC), que inclui o *Equity Working Group* (Grupo de Trabalho de Equidade - EWG), ao *Department of Energy Resources* (Departamento de Recursos Energéticos - DOER), ao *Attorney General's Office* (Procuradoria Geral Estadual - AGO), ao público, aos nossos parceiros de execução e parceiros na comunidade e aos nossos aliados comerciais pelo seu *feedback* e apoio no desenvolvimento do primeiro esboço do Plano e sem os quais a execução dos programas Mass Save® não seria possível. Esperamos prosseguir a colaboração enquanto trabalhamos para implementar estes esforços. Agradecemos igualmente ao Departamento de Serviços Públicos (Departamento)<sup>3</sup> pelo seu compromisso com a supervisão e a orientação regulamentar contínua.







<sup>1</sup> Os PA são: The Berkshire Gas Company, Cape Light Compact JPE (Compact), NSTAR Electric Company, NSTAR Gas Company e Eversource Gas Company of Massachusetts, a operar sob a denominação Eversource Energy respetivamente, Liberty Utilities Corp. (New England Natural Gas Company) a operar sob a denominação Liberty, Massachusetts Electric Company, Nantucket Electric Company, Boston Gas Company, a operar sob a denominação National Grid e Fitchburg Gas respetivamente e Electric Light Company a operar sob a denominação Unitil. Os Administradores do Programa podem ser designados como "PA", "PA do Massachusetts" ou "Administradores do Programa" neste documento.

<sup>2</sup> O Plano de Eficiência Energética e Descarbonização de 2025-2027 pode ser referido como o «Plano 2025-2027», o «Plano Triannual» ou o «Plano» neste documento.

<sup>3</sup> O Departamento de Serviços Públicos do Massachusetts pode ser referido como o «Departamento», «DPU» ou «D.P.U.» neste documento.

# De acordo com os números

O Plano 2025-2027 assenta em mais de duas décadas de investimento do cliente em eficiência energética e eletrificação na Comunidade. Estes programas líderes ao nível nacional apoiam aproximadamente 76 000 empregos de elevada qualidade, a eficiência energética e a eletrificação no Massachusetts.<sup>4</sup>

O que Fizemos Desde 2013, nós:	O que vamos fazer no âmbito do Plano 2025-2027, pretendemos:
 <p>Apoiámos a instalação de bombas de calor em mais de 75 000 casas e empresas (desde 2019), incluindo em 6100 famílias de baixos rendimentos.</p>	Apoiar a instalação de bombas de calor em mais de 119 000 famílias, incluindo em 23 000 famílias de rendimentos baixos e moderados e mais de 13 000 unidades de arrendamento.
 <p>Protegemos contra a intempérie aproximadamente 350 000 casas, incluindo de 70 000 famílias de baixos rendimentos.</p>	Proteger contra a intempérie mais de 184 000 casas, incluindo mais de 75 000 famílias de baixos rendimentos e moderados e mais de 51 000 unidades de arrendamento.
 <p>Reduzimos as emissões de gases com efeito de estufa (GEE) em 3,7 milhões de toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO<sub>2</sub>e), o que corresponde a retirar 800 000 veículos da estrada durante um ano.</p>	Reduzir as emissões de GEE em 1,0 milhão de toneladas métricas de CO <sub>2</sub> e.
 <p>Fornecemos mais de 153 milhões de <i>megawatts</i>-hora (MWh) e 4,7 mil milhões de termias em poupança energética, bem como 31 mil milhões de USD em benefícios totais para os clientes.</p>	Fornecer 8,3 milhões de MWh e 1,1 mil milhões de termias em poupança energética e 13 mil milhões de USD em benefícios totais para os clientes.
 <p>Investimos 1,1 mil milhões de USD em melhorias que reduzem as faturas de eletricidade e melhoram a saúde, a segurança e o conforto das famílias de baixos rendimentos.</p>	Investir mais de 1,9 mil milhões de USD em esforços relacionados com a igualdade, incluindo 1,3 mil milhões de USD em incentivos pagos para os clientes de rendimentos baixos e moderados e mais de 615 milhões de USD para inquilinos.
 <p>Proporcionámos 6,7 mil milhões de USD em incentivos aos clientes.</p>	Proporcionar mais de 3,4 mil milhões de USD em incentivos aos clientes.

<sup>4</sup> Centro de Energia Limpa do Massachusetts, «Relatório da Indústria da Energia Limpa do Massachusetts de 2023», na página 17.

# Como vamos fazer isto



## Reduzir as emissões de gases com efeito de estufa

1. Promover a eletrificação dos edifícios novos e existentes, incluindo o apoio à instalação de bombas de calor em 119 000 casas
2. Proteger contra a intempérie mais de 185 000 casas e pequenas empresas, incluindo melhorias significativas para ajudar as pequenas empresas a aceder e beneficiar dos programas disponíveis
3. Apoiar as reduções de GEE para os clientes comerciais e industriais (C+I) através do planeamento de descarbonização e colocação em funcionamento de edifícios existentes
4. Identificar novas medidas e abordagens inovadoras concebidas especificamente para reduzir as emissões de GEE em edifícios comerciais
5. Introduzir uma abordagem coordenada ao financiamento conjunto da eletrificação e ao envolvimento dos clientes entre os PA elétricos e de gás
6. Reduzir os custos dos programas para os clientes que procuram financiamento externo e outras medidas de controlo de custos



## Acelerar o acesso ao programa para os clientes vulneráveis e carenciados

1. Aumentar a eletrificação e continuar a expandir o acesso à proteção contra a intempérie para os clientes de baixos rendimentos
2. Aumentar a participação dos clientes de rendimentos moderados, reduzindo as barreiras à elegibilidade, alargando a oferta aos inquilinos de rendimentos moderados (para além dos proprietários), eliminando os custos não comparticipados para a proteção contra a intempérie e a eletrificação, resolvendo as barreiras na saúde e na segurança e melhorando a experiência do cliente
3. Aumentar a participação para os inquilinos residenciais e propriedades de arrendamento, com um foco particular nas comunidades para a igualdade designadas
4. Expandir as vias de participação para os inquilinos de pequenas empresas, propriedades arrendadas e senhorios
5. Apoiar a eficiência energética e as melhorias na eletrificação em escolas da Comunidade, com um foco particular nas comunidades de justiça ambiental
6. Continuar a estabelecer parcerias e a investir nas comunidades como uma estratégia fundamental para chegar aos clientes carenciados
7. Melhorar o apoio aos clientes que preferem ser atendidos num idioma diferente do inglês (clientes LOTE)<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Uma pessoa que fala uma língua diferente do inglês, ou cliente LOTE, designa qualquer pessoa que fala, lê, escreve ou compreende uma língua não inglesa e com uma necessidade de acesso linguístico. A utilização do termo LOTE está a crescer no setor do acesso linguístico, tendo sido identificado como um termo preferido por pessoas que se identificam como tal. Vamos utilizar «cliente LOTE» neste documento do Plano em vez dos termos usados anteriormente de falantes não ingleses, clientes isolados do inglês e proficiência limitada em inglês.





## Proporcionar uma experiência do cliente melhorada

1. Proporcionar um apoio global e multilíngue a todos os clientes através da criação de um centro de contacto estadual
2. Garantir um processamento atempado dos reembolsos e uma experiência de reembolso melhorada
3. Melhorar a experiência do cliente na eletrificação, começando com clientes e inquilinos de rendimentos baixos e moderados
4. Padronizar as ferramentas e os requisitos personalizados do percurso do projeto de C+I para criar uma experiência consistente para o cliente
5. Investir em aperfeiçoamentos digitais e relatos melhorados



## Fortalecer e diversificar a força de trabalho

1. Colaborar com o Centro de Energia Limpa do Massachusetts para aumentar a diversidade da força de trabalho, duplicando o financiamento anual para 24 milhões de USD por ano
2. Aumentar a diversidade dos fornecedores, incluindo através da adoção de um valor de referência aspiracional para gastar 15 % do volume em dólares dos contratos diretos Mass Save com fornecedores diversos
3. Expandir e consolidar uma força de trabalho sólida para a instalação de bombas de calor através da Rede de Instalação de Bombas de Calor e garantir a entrega de instalações de elevada qualidade em casas e empresas através da gestão e formação de empreiteiros
4. Expandir as oportunidades de formação C+I, com um foco na integração de controlos de edifícios e na eletrificação

# Quais são novidades?

## As principais melhorias para o Plano 2025-2027 incluem:

### Descarbonização

- Avaliações Energéticas da Casa Redesenhadas para proporcionar aos clientes interessados as recomendações e as oportunidades de descarbonização das suas casas.
- Uma experiência do cliente simplificada para promover a eletrificação mediante uma opção de fornecimento gerido para instalar as bombas de calor, começando pelos clientes e inquilinos de rendimentos moderados nas comunidades para a igualdade designadas.
- Novas ofertas de assistência técnica para os clientes comerciais, de forma a apoiar a colocação em funcionamento de edifícios existentes a curto prazo e o planeamento da descarbonização a longo prazo.
- Incentivos para novas medidas que produzam poupanças significativas de GEE para os clientes comerciais de média e grande dimensão, como a mitigação e a modernização de fugas de refrigerante e a mitigação de fugas de gás a jusante do contador, e incentivos para os clientes comerciais e novas construções residenciais associados à redução do carbono incorporado nos materiais de construção.
- Criar uma abordagem coordenada estadual para o fornecimento e o financiamento conjunto da eletrificação.

### Equidade

- Critérios de elegibilidade alargados para os clientes de rendimentos moderados, considerando o rendimento médio estadual e da área e prolongando as ofertas de rendimentos moderados a inquilinos com rendimentos elegíveis.
- Aumento da mitigação de barreiras e apoio à eletrificação para os clientes de rendimentos moderados e inquilinos em comunidades para a igualdade designadas, que incluirão um modelo de entrega gerido para reduzir ou eliminar os custos não participados e reduzir o compromisso temporal necessário dos clientes.
- Expansão significativa dos esforços para impulsionar a eletrificação de baixo rendimento. Em colaboração com a DOER, aproximadamente 72 milhões de USD em financiamento federal de redução da Lei da Inflação para apoiar a eletrificação dos clientes de rendimentos baixos e moderados.
- Fornecimento acelerado das melhorias de proteção contra a intempérie e eletrificação aos clientes de baixos rendimentos, alargando a lista de prestadores qualificados e proporcionando serviços autónomos de verificação do rendimento.
- Aumento do financiamento e acesso a dados para os parceiros Comunidade Primeiro.
- Apoio direcionado para a descarbonização de escolas em toda a Comunidade, com foco nas comunidades de justiça ambiental.
- Apoio melhorado aos clientes LOTE, trabalhando para prestar uma assistência abrangente no acesso linguístico durante toda a experiência do cliente.
- Colaborar com o Centro de Energia Limpa do Massachusetts para aumentar a diversidade da força de trabalho, duplicando o financiamento anual para 24 milhões de USD por ano.
- Suporte de incentivos aumentado para pequenas organizações sem fins lucrativos e pequenas empresas arrendatárias.
- Esforços para aumentar a diversidade dos fornecedores, incluindo através do estabelecimento de um valor de referência aspiracional para gastar 15 % do volume em dólares dos contratos diretos com vários fornecedores.
- Alterações no empréstimo HEAT e adoção de incentivos decrescentes para reduzir os custos dos programas e libertar financiamento para abordar as prioridades de equidade.

### Experiência do cliente

- Prestação de apoio ao cliente, multilíngue e global para todos os clientes residenciais e pequenas empresas através do lançamento de um centro de contacto estadual e da expansão contínua de um centro de atendimento ao cliente estadual para os clientes de baixos rendimentos.
- Maior transparência dos dados e relato reformulado.
- Padronização do apoio técnico para os clientes comerciais.
- Foco melhorado em projetos compreensivos para as pequenas empresas e em garantir que todas as oportunidades são identificadas durante as avaliações de energia.
- Simplificar a experiência do cliente de pequenas empresas, garantindo que os fornecedores contratados podem satisfazer as necessidades de eletricidade e gás de um cliente.



# Reduzir as emissões de gases com efeito de estufa

A Lei de Soluções para o Aquecimento Global, conforme as alterações, estabelece uma meta estadual para atingir emissões líquidas nulas de GEE até 2050 e reduzir as emissões de GEE, pelo menos, 50 % abaixo dos níveis de 1990 até 2030.<sup>6</sup> Para ajudar a cumprir estas metas, o Plano de Energia Limpa e Clima 2030 visa reduzir as emissões de GEE provenientes de equipamentos de aquecimento e arrefecimento residenciais e comerciais através da climatização e eletrificação dos edifícios. O Plano de Energia Limpa e Clima de 2030 reconhece a importância dos programas Mass Save para alcançar esta transição. Em linha com os esforços estaduais e com os requisitos da Lei de Soluções para o Aquecimento Global, a Secretária de Energia e Assuntos Ambientais (Secretária EAA) estabeleceu uma meta de redução dos GEE para o Plano de 2025-2027 de 1,0 milhão de toneladas métricas de CO<sub>2</sub>e.<sup>7</sup>

**Pretendemos reduzir estas emissões de GEE através de seis estratégias-chave:**

## 1. Promover a eletrificação dos edifícios novos e existentes, incluindo o apoio à instalação de bombas de calor em 119 000 casas

A Lei do Clima de 2022 reforçou os nossos esforços de descarbonização, exigindo a eliminação gradual do apoio e dos incentivos aos combustíveis fósseis no âmbito dos programas Mass Save, exceto em situações muito limitadas.<sup>8</sup>

O Plano torna a eletrificação a solução padrão para todos os clientes residenciais, sempre que possível, e uma pedra angular para alcançar as reduções dos GEE previstas. Para apoiar estes esforços, iremos redesenhar as avaliações energéticas da casa para proporcionar aos clientes interessados as recomendações e as oportunidades de descarbonização das suas casas. Além de apoiar a eletrificação do aquecimento de água quente e do espaço interior, e dos eletrodomésticos (p. ex., placas de indução, máquina de secar roupa), as avaliações também irão ajudar a informar os clientes sobre as atualizações elétricas necessárias para a eletrificação, bem como as oportunidades para adotar o carregamento de veículos elétricos e a energia renovável no local.

No período anterior, lançámos as bases para transformar o mercado do aquecimento e arrefecimento, apoiando o desenvolvimento de um ecossistema de empreiteiros, fabricantes e distribuidores para a instalação de bombas de calor, necessário para impulsionar este trabalho na Comunidade. No período de 2025-2027, iremos continuar a construir e fortalecer este ecossistema com o objetivo de instalar bombas de calor em 119 000 unidades habitacionais, incluindo 23 000 de famílias de rendimentos baixos e moderados e mais de 13 000 unidades de arrendamento. Para melhorar a experiência do cliente e reduzir as barreiras à adoção, iremos desenvolver uma solução gerida (ou «chave na mão») para os clientes residenciais que querem instalar bombas de calor sem terem de identificar e selecionar um empreiteiro. Nesta abordagem, os clientes terão a opção de trabalhar com um único prestador disponibilizado através dos programas para a proteção à intempérie, a mitigação de barreiras e as atualizações de eletrificação na sua casa. O prestador irá gerir cada passo do processo e os vários subempreiteiros. Inicialmente, prevemos começar com os clientes e inquilinos de rendimento moderado em comunidades para a igualdade designadas e depois expandir para os clientes com capacidade para pagar os preços de mercado próximo do fim do período de três anos. Prevemos que a criação desta oferta chave na mão irá ajudar a gerir os custos associados à descarbonização dos clientes.

Além disso, iremos proporcionar aos clientes residenciais a opção de escolha do seu próprio prestador de instalação para a aprovação prévia dos projetos de bombas de calor antes da instalação. A aprovação prévia ajudará a garantir que os clientes compreendem os requisitos de elegibilidade desde o início e que instalam bombas de calor que são subsequentemente elegíveis para os incentivos. De forma separada, iremos oferecer consultas virtuais de descarbonização para ajudar os clientes a tomar decisões informadas quando pensarem em instalar uma bomba de calor, incluindo a ajuda para comparar os orçamentos de instalação. Por fim, iremos redesenhar o programa de Casas Novas Residenciais e Renovações para tornar a construção totalmente elétrica como a opção predefinida nas casas novas construídas na Comunidade.

<sup>6</sup> Consultar as Leis de 2008, c. 298 (lei de soluções para o aquecimento global) reformuladas pela legislação de 2012, c. 209; legislação de 2018, c. 227 § 20; legislação de 2021, c. 8; legislação de 2022, c. 179.

<sup>7</sup> Consultar Carta do Secretário da EAA aos Administradores do Programa, estabelecendo um requisito de redução das emissões de GEE para os Planos de Eficiência Energética Mass Save 2025-2027, em 1 de março de 2024.

<sup>8</sup> Consultar Uma Lei para Impulsionar a Energia Limpa e Eólica *Offshore*, legislação de 2022, c. 179, § 26 (Lei do Clima 2022).

## 2. Proteger contra a intempérie mais de 185 000 casas e pequenas empresas, incluindo melhorias significativas para ajudar as pequenas empresas a aceder e beneficiar dos programas disponíveis

A eficiência energética e a proteção contra a intempérie são fundamentais para reduzir o consumo de energia e as emissões, manter o conforto e minimizar as faturas de eletricidade dos clientes. A eficiência energética também proporciona a base para gerir os custos sistémicos da eletrificação, minimizando os investimentos em infraestruturas que resultam da transição para o aquecimento e o arrefecimento elétrico. De acordo com a nossa autoridade competente, iremos continuar a procurar toda a poupança de energia disponível e uma boa relação custo-benefício, com um foco primário na proteção contra a intempérie e nas melhorias da envolvente do edifício em mais de 175 000 casas e pequenas empresas.

Para promover a adoção da proteção contra a intempérie nas pequenas empresas, iremos captar mais fornecedores através da nossa Opção Direcionada ao Cliente e trabalhar para melhorar as competências da comunidade de fornecedores para identificar e entregar projetos de elevada qualidade de proteção contra a intempérie. Além disso, simplificaremos o processo para os fornecedores de proteção contra a intempérie, realizando projetos mais prescritivos e tornando os projetos personalizados mais fáceis de calcular com ferramentas rápidas personalizadas e disponíveis para a comunidade de empreiteiros. Além disso, iremos apoiar mais projetos de proteção contra a intempérie das pequenas empresas para os clientes que arrendam as suas instalações e para organizações sem fins lucrativos selecionadas, aumentando os incentivos.



## 3. Apoiar as reduções de GEE para os clientes C+I através do planeamento de descarbonização e colocação em funcionamento de edifícios existentes

Estamos empenhados em ajudar os clientes de C+I a descarbonizar. Como parte deste Plano, as avaliações energéticas irão abranger a eficiência energética e a eletrificação para que os clientes desenvolvam roteiros de descarbonização nos seus edifícios. Esta estratégia centra-se na transição da participação no programa de um modelo *widget*, “plug and play”, para uma abordagem abrangente, estratégica e de todo o portefólio, de forma a otimizar a utilização de energia nos sistemas do edifício.

Ajudaremos também a gerar poupanças para os clientes de C+I de média e grande dimensão, introduzindo um suporte melhorado para a colocação em funcionamento de edifícios existentes. Este esforço irá produzir poupanças no curto prazo, otimizando o desempenho dos controlos e dos equipamentos existentes, ao mesmo tempo que identifica as oportunidades através de uma variedade de avaliações ou estudos de engenharia para implementar novas medidas, tais como as atualizações de controlo e as melhorias na envolvente do edifício.



Além disso, iremos lançar novos serviços para apoiar os clientes mediante avaliações ao nível do portefólio de edifícios e mediante uma assistência melhorada em instalações que devem cumprir as normas de redução das emissões de GEE, como o Regulamento de Divulgação e Redução das Emissões de Edifícios de Boston, o Regulamento de Divulgação da Utilização de Energia de Edifícios de Cambridge, e os novos requisitos estaduais de informação energética dos edifícios para todos os outros edifícios com mais de 6000 m<sup>2</sup>. Para as cidades e vilas que precisem de mais ajuda para definir e realizar os objetivos de descarbonização nos edifícios municipais, iremos oferecer apoio financeiro para as comunidades contratarem um gestor municipal de energia dedicado.

#### **4. Identificar novas medidas e abordagens inovadoras concebidas especificamente para reduzir as emissões de GEE em edifícios comerciais**

Para ajudar os clientes C+I a avançar na descarbonização, iremos também incentivar medidas que resultarão em poupanças significativas de GEE. Exemplos destas medidas incluem a mitigação e a retromontagem de fugas de refrigerante e a mitigação de fugas de gás a jusante do contador. Além disso, iremos incentivar novas medidas para reduzir o carbono incorporado nos materiais de construção, tanto para os clientes de C+I, como em novas construções residenciais. Em determinados edifícios, estas medidas de redução dos GEE podem ser altamente rentáveis e ter ciclos de implementação mais curtos, ajudando os clientes a progredirem imediatamente na redução das emissões.

#### **5. Introduzir uma abordagem coordenada ao financiamento conjunto da eletrificação e ao envolvimento dos clientes entre os PA elétricos e de gás**

Iremos implementar um novo modelo estadual para financiar e entregar conjuntamente C+I prescritivos e projetos de eletrificação com descontos residenciais que simplificarão e melhorarão a experiência do cliente e garantirão que o financiamento está disponível para os clientes de todos os tipos de combustível com uma conta elétrica ou de gás em, pelo menos, um PA. Neste modelo, iremos dispor de um único prestador estadual do processamento dos reembolsos para todos os PA e implementar a partilha de dados entre os PA para os clientes de vários PA. Isto vai reduzir a confusão do cliente e melhorar a sua experiência, garantindo que os clientes residenciais se dirigem rapidamente à pessoa certa quando precisam de orientação ou têm um problema no seu reembolso. Esta abordagem conjunta também irá garantir que podemos comercializar e educar os nossos clientes na eletrificação, independentemente do tipo de combustível de aquecimento ou de territórios de serviço sobrepostos.

**Vamos incentivar novas medidas para os clientes de C+I que irão resultar em poupanças significativas de GEE, como a mitigação e a correção de fugas de refrigerante, a mitigação de fugas de gás a jusante do contador e a redução do carbono incorporado nos materiais de construção.**

Este novo modelo também irá permitir uma partilha e alocação equitativa dos custos, poupanças e reduções de emissões dos GEE entre os PA elétricos e de gás relacionados com os projetos de eletrificação prescritivos. Esta partilha irá mitigar questões da relação custo-eficácia referentes às conversões de gás para eletricidade. Para os clientes comerciais, os custos do estudo também serão partilhados com relatórios alojados numa base de dados central acessível, tanto ao PA elétrico, como a gás.

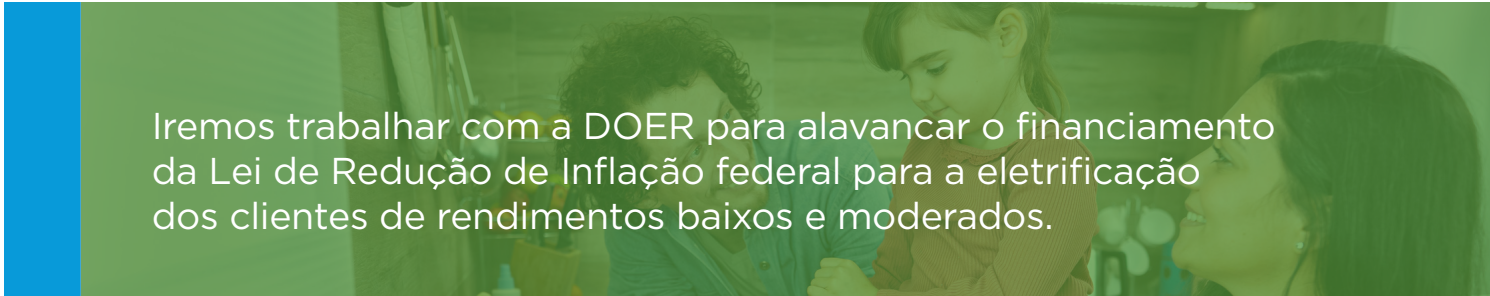
Além disso, o envolvimento do cliente nos projetos de eletrificação de C+I personalizados será liderado pelo PA elétrico, eliminando o potencial de sobreposição do alcance e de confusão em territórios de serviços conjuntos. Esta abordagem também irá permitir uma partilha e alocação equitativa dos custos, poupanças e reduções de emissões de GEE entre os PA elétricos e de gás relacionados com os projetos personalizados de eletrificação de C+I.

## 6. Reduzir os custos dos programas para os clientes que procuram financiamento externo e outras medidas de controlo de custos

Estamos perfeitamente conscientes de que o custo deste Plano é substancial e continuaremos a procurar intensamente financiamento externo e a conter os custos para apoiar os nossos esforços de descarbonização e reduzir a carga sobre os clientes. Os PA irão definir um grupo de trabalho de financiamento externo com a DOER, o AGO e outras partes interessadas importantes para identificar e procurar fontes de financiamento adicionais para os programas e os participantes do programa. As fontes de financiamento externo para o período 2025-2027 incluem, mas não estão limitadas a, receitas dos leilões da Iniciativa Regional de Gases com Efeito de Estufa, receitas associadas à participação no Mercado de Capacidade Avançada gerido pela Operação de Sistema Independente na Nova Inglaterra, Programa Federal de Assistência na Proteção contra a Intempérie, financiamento para a proteção contra a intempérie e substituições e reparações de sistemas de aquecimento de emergência em casas de baixos rendimentos, financiamento federal da Lei de Redução da Inflação para a eletrificação dos clientes de rendimentos baixos e moderados e financiamento bipartidário federal da Lei de Investimento e Emprego em Infraestruturas para a instalação de baterias para os clientes de rendimentos baixos e moderados. Os PA esperam também trabalhar com a DOER e o Centro de Energia Limpa do Massachusetts para explorar as oportunidades de entrega conjunta de energia solar com a eletrificação, em coordenação com a Iniciativa Solar para Todos.

Os aumentos da taxa de juro, juntamente com o elevado custo das melhorias na eletrificação, aumentaram significativamente os custos dos empréstimos HEAT no período 2022-2024. Num esforço para limitar os custos do empréstimo HEAT, reduzimos o limite máximo do empréstimo para 25 000 USD por empréstimo e criámos prazos de empréstimo novos e mais curtos para os clientes com rendimentos mais elevados. Através dos testes de recursos, os PA irão assegurar que as famílias com rendimentos mais baixos podem continuar a aceder ao empréstimo HEAT a uma taxa de juro de 0 % ao longo de sete anos.<sup>9</sup> Iremos trabalhar também para promover outras oportunidades de financiamento junto do Banco Climático do Massachusetts, a fim de reduzir o número de empréstimos HEAT e explorar oportunidades para negociar uma redução da taxa de juro com os credores em relação aos níveis atuais e considerar o potencial para estabelecer mecanismos de mitigação do risco (incluindo, mas não limitado a, uma reserva para perdas com empréstimos) para ajudar a suportar estas reduções. Além disso, iremos estabelecer um grupo de trabalho de investidores, que inclui a AGO, DOER e a equipa de consultores do Conselho, para explorar opções para reduzir os custos dos empréstimos HEAT, incluindo o potencial de acesso a capital externo.

Além disso, adotámos uma estrutura de incentivos decrescentes para incentivos de bombas de calor residenciais ao longo do prazo, com o objetivo de reduzir os preços pagos pelos clientes. À medida que as bombas de calor atingem uma escala superior, prevemos que o custo de fornecimento das bombas de calor irá diminuir. Estas reduções irão ajudar a reduzir os custos e libertar o orçamento para outras prioridades do Plano relacionadas com equidade. Ao mesmo tempo, também iremos proporcionar apoio para uma maior transparência dos preços para os trabalhos de instalação de bombas de calor, através da criação de uma calculadora melhorada da bomba de calor, que deverá permitir que os clientes escolham as ofertas de preço mais baixo e que atendam às suas necessidades. Também iremos utilizar os preços geridos para ajudar a minimizar os custos associados à nova bomba de calor pronta a utilizar e ao modelo de entrega de correção de barreiras e à expansão de ofertas gratuitas para os clientes de rendimentos moderados e inquilinos em comunidades para a igualdade designadas. Por fim, iremos continuar os nossos esforços existentes para minimizar os custos, incluindo a colaboração e a partilha de recursos, a utilização de aquisições competitivas e os controlo de qualidade rigoroso e os esforços de inspeção.



Iremos trabalhar com a DOER para alavancar o financiamento da Lei de Redução de Inflação federal para a eletrificação dos clientes de rendimentos baixos e moderados.

<sup>9</sup> Os PA irão continuar a oferecer um prazo de reembolso de sete anos com juros de 0 % para as famílias que recebam de 81 % a 135 % do rendimento mediano do estado ("SMI"). As famílias dos clientes que recebam de 135 % até 300 % do SMI e aquelas que recebam acima de 300 % do SMI serão elegíveis para os termos de empréstimo de cinco anos e três anos, respetivamente, a uma taxa de juro de 0 %.



# Acelerar o acesso ao programa para os clientes vulneráveis e carenciados



Neste plano, expandimos o nosso compromisso com a equidade e incorporamos a justiça distributiva como um elemento-chave da conceção e implementação do programa. Reconhecer que podem existir várias definições e utilizações destes termos, no contexto dos serviços de descarbonização e da eficiência energética prestados através dos programas Mass Save, definimos a “justiça distributiva” como um compromisso para a promoção justa e equitativa dos benefícios e encargos para todos os clientes, defendendo e priorizando as necessidades dos clientes historicamente carenciados, sobrecarregados com desafios económicos, desigualdade racial, impactos ambientais negativos e disparidades na justiça. Para o plano de 2025-2027, propomos investir mais de 1,9 mil milhões de USD na eficiência energética e melhorias na eletrificação para os clientes de baixo rendimento<sup>10</sup> e comunidades carenciadas e grupos de clientes, incluindo clientes de rendimentos moderados, inquilinos, clientes LOTE e pequenas empresas. Embora reconheçamos que a justiça distributiva é um trabalho em curso, acreditamos que as atividades e as ofertas propostas neste Plano representam um compromisso forte e significativo com a equidade e com a melhoria contínua. Estamos profundamente agradecidos a todos os investidores, incluindo a EWG, pelo seu tempo, esforço e envolvimento no processo de desenvolvimento do plano e esperamos continuar envolvidos com eles durante o próximo mandato, para cumprir as metas estabelecidas e identificar as melhorias adicionais na promoção da distribuição justa e equitativa dos benefícios da eficiência energética.

**Para o período de 2025-2027, pretendemos acelerar o acesso ao programa para os clientes vulneráveis e carenciados através das seguintes cinco estratégias-chave:**

## **1. Aumentar a eletrificação e continuar a expandir o acesso à proteção contra a intempérie para os clientes de baixos rendimentos**

À medida que a Comunidade faz a transição para um aquecimento elétrico de alta eficiência, é importante que os clientes de baixos rendimentos, especialmente aqueles que aquecem com os combustíveis fornecidos, tenham a oportunidade de optar pelo aquecimento elétrico. Em parceria com a rede de organizações do Programa Ação da Comunidade (CAP), iremos continuar a oferecer programas sem custos para os clientes de baixos rendimentos. Também iremos garantir que a eletrificação é a solução de aquecimento predefinida para os clientes de baixos rendimentos, que aquecem com resistência elétrica e combustíveis fornecidos, porque estas são as situações em que a eletrificação não levará a um aumento dos encargos energéticos. Além disso, trabalharemos com o Gabinete Executivo de Habitação e Comunidades Habitáveis (EOHLC) para apoiar as conversões de gás em eletricidade para os clientes de baixos rendimentos que vivem em habitações subsidiadas, em que os subsídios de serviços públicos estão a ser ajustados para lidar com os custos diferenciais entre o aquecimento a gás e elétrico e eliminar as preocupações com a carga energética nestes clientes.

<sup>10</sup>Os clientes de baixos rendimentos são definidos como aqueles que auferem até 60 % do rendimento médio estadual e vivem em casas de uma a quatro famílias e aqueles que auferem até 60 % do rendimento médio da área e vivem em edifícios multifamiliares com mais de cinco unidades. Os clientes de baixos rendimentos também são referidos frequentemente nos documentos do programa Mass Save como «clientes de rendimento elegível», porque se qualificam para uma determinada assistência financeira adicional. «Rendimentos baixos» e «rendimentos elegíveis» são usados de forma intercambiável neste documento para referir estes clientes.

Ao longo do Plano 2025-2027, os PA e as suas agências parceiras da PAC pretendem proteger contra a intempérie mais de 42 000 casas de baixos rendimentos e instalar bombas de calor em mais de 16 000 unidades habitacionais de baixos rendimentos. Este objetivo representa um crescimento anual de aproximadamente 50 % nas instalações de bombas de calor de baixos rendimentos durante o período e exigirá um investimento adicional significativo na proteção contra a intempérie e na mitigação de barreiras para preparar estas casas para a eletrificação. Para melhorar a experiência do cliente e reduzir o tempo necessário para prestar os serviços a esta população, iremos continuar a apoiar as operações da LEAN (Centro Estatal de Serviços ao Cliente) da *Action for Boston Community Development* (ABCD) e disponibilizar uma elegibilidade do rendimento durante todo o ano que seja independente do processo de candidatura para a assistência ao combustível. Além disso, iremos trabalhar com a EOHLC para expandir a partilha automatizada de dados sobre a elegibilidade categorial, o que ajudará a aumentar a inscrição na taxa de desconto e a expandir o número de clientes elegíveis para os serviços nos programas de baixos rendimentos.

Para garantir que existe mão de obra suficiente para levar a cabo estas melhorias no serviço, a ABCD And Action, Inc. irá continuar a impulsionar as capacidades e os recursos dos empreiteiros e fornecedores do programa de taxa de mercado por todos os territórios da Eversource e National Grid para prestar serviços nos programas de baixos rendimentos. As agências CAP locais também aumentarão a capacidade através de colaboradores adicionais. Da mesma forma, os PA, ABCD, and Action, Inc. irão rever e otimizar os processos de fluxo de trabalho, incluindo com estes novos fornecedores, para garantir que os projetos são geridos da maneira mais eficiente possível, ao garantir igualmente instalações de qualidade neste grupo de clientes vulneráveis.

## 2. Aumentar a participação de clientes rendimentos moderados

Iremos alargar a definição de «rendimento moderado» para considerar tanto o rendimento médio estadual como regional e disponibilizar ofertas de rendimento moderado aos senhorios cujos inquilinos cumpram estes critérios de rendimento. Estas mudanças irão aumentar o número de clientes elegíveis para as nossas ofertas de rendimento moderado e reduzir as barreiras à elegibilidade do programa, alinhando-se com os critérios usados em muitos programas federais e estaduais, como a ajuda ao arrendamento.

Para reduzir os custos não comparticipados e eliminar as barreiras de participação, propomos oferecer a proteção contra a intempérie, a correção de barreiras e a eletrificação aos clientes de rendimentos moderados. Estas medidas serão executadas através de uma solução chave na mão, simplificando a experiência do cliente, garantindo instalações de qualidade e ajudando a controlar os seus custos. Para reduzir ainda mais as barreiras de elegibilidade, também propomos que os clientes de rendimentos moderados sejam elegíveis para a proteção contra a intempérie sem custos através da autoavaliação do seu rendimento familiar e da dimensão do agregado familiar.<sup>11</sup> Através destes esforços, temos o objetivo de proteger contra a intempérie aproximadamente 33 000 unidades residenciais de rendimentos moderados e de apoiar a eletrificação de quase 7000 unidades residenciais de rendimentos moderados em todo o estado. Para proteger os clientes de rendimentos moderados contra o aumento dos encargos energéticos, os nossos esforços de eletrificação irão concentrar-se nos clientes que fazem o aquecimento através de resistência elétrica, óleo e propano.

## 3. Aumentar a participação para os inquilinos residenciais e propriedades de arrendamento, com um foco particular nas comunidades para a igualdade designadas

Para servir de forma mais abrangente os inquilinos residenciais e os imóveis para arrendamento, iremos fornecer proteção contra a intempérie, remediação de barreiras e eletrificação sem custos em imóveis para arrendamento em comunidades para a igualdade designadas, em que a eletrificação não aumentará os encargos energética dos inquilinos e que qualificará automaticamente todas as propriedades com mais de 50 % de rendas dentro destas comunidades para a oferta. Isto irá incluir a coordenação (ou “chave na mão”) da prestação de serviços para resolver as restrições temporais, gerir os custos e melhorar a experiência do cliente, bem como para chegar aos proprietários. Para proteger contra o aumento dos encargos energéticos, os proprietários serão obrigados a assinar um formulário, semelhante ao exigido atualmente no programa de baixos rendimentos, comprometendo-se a não aumentar a renda ou a despejar inquilinos durante um

<sup>11</sup> Os clientes de rendimentos moderados terão, ainda assim, de verificar os seus rendimentos para poder aceder à mitigação de barreiras e à eletrificação sem custos.

período após a receção dos incentivos do programa.

Trabalhámos colaborativamente com a DOER e a EWG para estabelecer os critérios e selecionar as comunidades para igualdade designadas para o Plano 2025-2027. Selecionámos comunidades nas quais: (1) mais de 35 por cento da população são inquilinos; (2) existiam mais de 8000 inquilinos; e (3) mais de 50 % da população tem rendimentos baixos ou moderados. O processo resultou na seleção de 21 comunidades, incluindo: Boston, Brockton, Chelsea, Everett, Fall River, Framingham, Fitchburg, Lawrence, Lowell, Lynn, Malden, New Bedford, Oak Bluffs, Pittsfield, Quincy, Revere, Salem, Springfield, Tisbury, Woburn e Worcester.<sup>12</sup>

Fora destas comunidades, continuaremos a fornecer unidades de arrendamento com proteção contra a intempérie sem custos e incentivos reforçados para mitigar as barreiras prévias à proteção contra a intempérie. No total, o Plano inclui um investimento recorde de mais de 615 milhões de USD dedicados à prestação de serviços aos inquilinos.

#### **4. Expandir as vias de participação para os inquilinos de pequenas empresas, propriedades arrendadas e senhorios**

Estamos a conceber novas vias para tornar mais fácil o trabalho conjunto dos inquilinos de pequenas empresas e dos proprietários em projetos de poupança de energia. Visto que os investimentos de longo prazo como as bombas de calor e a proteção contra a intempérie envolvem compromissos, tanto para os inquilinos como, para os proprietários, iremos criar novos incentivos e processos simplificados para o benefício de ambas as partes. Para os proprietários, iremos lançar uma estratégia de envolvimento direcionada para que mais edifícios arrendados participem no nosso programa e para agilizar o processo de participação, incluindo as opções para gerir várias contas num edifício. Os inquilinos também terão acesso a recursos numa nova página Web Mass Save Rents, ajudando-os a abordar os seus proprietários sobre as atualizações de eficiência energética e a compreender os incentivos disponíveis. Estes esforços, que incluem uma ênfase nos clientes LOTE, são concebidos para tornar os benefícios de eficiência energética acessíveis e atrativos, tanto para os arrendatários dos edifícios, como para os proprietários.

#### **5. Apoiar a eficiência energética e as melhorias na eletrificação em escolas da Comunidade, com um foco particular nas comunidades de justiça ambiental**

Iremos trabalhar com a DOER e outros investidores para apoiar a eficiência energética e as melhorias na descarbonização nas escolas em comunidades de justiça ambiental através de duas propostas. Primeiro, em conjunto com o apoio de outras agências estaduais, ajudaremos a descarbonizar completamente cinco escolas em comunidades de justiça ambiental que servirão como modelos para apoiar uma transição limpa e equitativa para as nossas escolas públicas. Iremos apoiar a liderança da DOER na seleção das cinco escolas e ajudar as comunidades a procurar outros financiamentos, como o programa de bombas de calor da Massachusetts School Building Authority (MSBA) e a bolsa MassCEC Green School Works. Depois, os PA lançarão uma oferta para ajudar todas as escolas básicas e secundárias participantes no seu caminho para a descarbonização. Estes esforços incluirão o apoio aos novos gestores municipais de energia, o apoio à elaboração de subvenções e melhores incentivos e assistência técnica. Além disso, os PA proporcionarão formação aos funcionários e aos professores do ensino básico e secundário da Mass Save, bem como *workshops* para estudantes para integrar a energia limpa nos resultados de aprendizagem, ao mesmo tempo que se envolvem na modernização dos edifícios. A abordagem dos PA à descarbonização escolar reconhece o conjunto, por vezes sobreposto, de financiamento disponível para as escolas de diferentes entidades e fontes estaduais. Juntamente com os esforços de liderança da DOER, os PA estão a colaborar com um grupo de trabalho interagências que inclui o Climate Office, MSBA e MassCEC, para alinhar as prioridades e as ofertas do programa, os requisitos de participação, os processos de candidatura e outras logísticas para garantir uma experiência simplificada no acesso a este apoio tão necessário à descarbonização.

<sup>12</sup> A Unital, a Berkshire Gas e a Liberty podem limitar ainda mais a elegibilidade nestas comunidades nos seus territórios de serviço, concentrando-se em determinados blocos de recenseamento de justiça ambiental.



## 6. Continuar a estabelecer parcerias e a investir nas comunidades como uma estratégia fundamental para chegar aos clientes carenciados

O plano 2025-2027 fortalece significativamente o nosso compromisso para trabalhar com os parceiros da comunidade, ao aprofundar os nossos esforços para proporcionar uma divulgação e envolvimento multilíngues e culturalmente sensíveis. Esta abordagem é crucial para a consciencialização e a participação nos programas de eficiência energética, especialmente em comunidades para a igualdade designadas com populações substanciais de clientes, inquilinos e clientes LOTE de rendimentos baixos e moderados. Em resposta às recomendações da EWG, estamos a aumentar tanto o orçamento, como a flexibilidade para CFP. Isto permitirá aos CFP adaptar as suas estratégias de divulgação de uma forma mais eficaz, reter colaboradores qualificados e conceber iniciativas de *marketing* que tenham impacto nos seus residentes e proprietários de pequenas empresas. Também iremos dar apoio e formação ao principal fornecedor de CFP e aos defensores da energia sobre os incentivos e as oportunidades para pequenas empresas de modo a impulsionar mais avaliações de pequenas empresas.

Consideramos o conhecimento único destas organizações baseadas na comunidade e nos municípios e que assumimos o compromisso de continuar a capacitá-las mediante a melhoria da partilha de dados entre os fornecedores e as comunidades, apoiando uma divulgação mais direcionada e fomentando um aumento significativo da participação entre os grupos carenciados. Estas iniciativas reforçam o apoio aos CFP e são integram o nosso compromisso com a justiça distributiva, garantindo que todas as comunidades têm a oportunidade de participar plenamente num futuro energeticamente eficiente que estamos a cocriar. Este modelo de parceria melhorado não apenas reconhece a importância do conhecimento local, como também é importante para fornecer princípios mais abrangentes de justiça distributiva, ao garantir que os benefícios da eficiência energética são distribuídos equitativamente, em particular entre aqueles que têm sido historicamente carenciados. Além disso, através da nossa Bolsa de Educação para a Comunidade Mass Save, iremos continuar a aumentar o envolvimento da nossa comunidade, com um foco nas comunidades que promovem a justiça ambiental, através da educação em eficiência energética e em programas de literacia, combinados com o *marketing* e o apoio à formação. As iniciativas de igualdade do Plano 2025-2027, informadas pelo EWG, representam um esforço concertado para enfrentar tanto os novos desafios, como as necessidades atuais.

## 7. Apoio melhorado para os clientes LOTE

O Plano disponibiliza um apoio melhorado para os clientes LOTE, ao melhorar o acesso linguístico durante todo o percurso do cliente, incluindo as traduções de materiais, os serviços de intérprete e a equipa multilíngue. Trabalhámos com fornecedores para desenvolver estratégias de acesso linguístico para programas residenciais e de pequenas empresas, começando com as cinco línguas mais faladas no Massachusetts para além do inglês, incluindo o espanhol, português, mandarim, cantonês e crioulo haitiano. Estas línguas foram identificadas com base nos resultados do estudo, como a área de maior e mais imediata necessidade de melhoria do apoio ao acesso linguístico. O estudo e as recomendações foram divulgados num esboço em junho. Comprometemo-nos em implementar as recomendações e em trabalhar para as tornar operacionais nos programas. Os CFP fornecerão um apoio adicional nas comunidades onde sejam faladas outras línguas. Como parte destes esforços, a LEAN Centro Estatal de Serviços ao Cliente e o Centro Estatal de Contacto Mass Save serão posicionados para servir de forma abrangente os clientes LOTE.



# Proporcionar uma experiência do cliente melhorada



Atualmente, os clientes enfrentam desafios no acesso aos recursos apropriados de apoio ao cliente, de modo a compreenderem as várias opções de descarbonização das suas casas ou de pequenas empresas, nas etapas necessárias à sua obtenção eficaz e no acesso eficiente aos apoios do programa e incentivos financeiros. Estes desafios podem criar barreiras à participação, limitando, em última análise, a adoção pelos clientes das soluções essenciais de descarbonização dos edifícios para atingir os objetivos climáticos e de energia limpa da Comunidade.

**Para impulsionar os níveis ambiciosos de adoção pelos clientes que são necessários para atingir os objetivos de descarbonização da Comunidade, prevemos implementar novas melhorias para simplificar a experiência do cliente e levar a uma maior participação no programa. O nosso objetivo é proporcionar uma melhor experiência ao cliente através de cinco estratégias-chave:**

## 1. Proporcionar um apoio global e multilíngue a todos os clientes através da criação de um centro de contacto estadual

Para complementar o Centro Estatal de Atendimento ao Cliente LEAN da ABCD para os clientes de baixos rendimentos descritos acima, iremos lançar um novo centro de contacto em todo o estado para prestar um apoio abrangente e multilíngue aos clientes residenciais e pequenas empresas em todo o estado em relação a todas as ofertas de eficiência energética e eletrificação.<sup>13</sup> Esta assistência incluirá a orientação para os clientes no início da sua experiência de descarbonização que procuram informação sobre onde e como começar e sobre a seleção de possíveis soluções disponíveis para a sua casa ou pequena empresa. O nosso centro de contacto estadual também irá apoiar os clientes que já têm um objetivo específico em mente, como a eletrificação da casa, e que querem saber como podem aceder aos programas Mass Save para impulsionar os planos.

O nosso centro de contacto estadual será dotado de especialistas no programa que conhecem todas as ofertas Mass Save e que podem prestar ajuda em temas como a orientação de programas, a Avaliação Energética da Casa, os empréstimos HEAT, Massachusetts Climate Bank's Energy Saver Loan, as consultas de descarbonização, os créditos fiscais relevantes ou incentivos federais e o estado de um reembolso. Os colaboradores do centro também serão formados e equipados para ajudar os clientes a aceder aos incentivos fora dos programas Mass Save, como os incentivos para os veículos elétricos e as instalações solares distribuídas. Os clientes poderão aceder a estes recursos abrangentes através do telefone, *chat* e correio eletrónico.

<sup>13</sup> O centro de atendimento ao cliente existente da Compact oferecerá estes esforços e fará a coordenação com o Centro de Contacto Estadual para garantir uma experiência do cliente perfeita.

## 2. Garantir um processamento atempado dos reembolsos e uma experiência de reembolso melhorada

Processamos aproximadamente 300 000 reembolsos por ano. Para sustentar esta procura e criar um processo de reembolso mais rápido, envolvemos um novo prestador de processamento de reembolsos a partir de 1 de julho de 2023 e trabalhamos em estreita colaboração para melhorar este processo para os clientes. Compreendemos os desafios significativos para os clientes causados pelos atrasos no processamento de reembolsos no último período e temos trabalhado ativamente para os eliminar e melhorar a experiência. Daqui para a frente, continuaremos a melhorar a experiência de processamento de reembolsos. Este esforço incluirá o aumento da qualidade e a integridade das candidaturas apresentadas, criando uma etapa opcional de aprovação prévia para os clientes que pretendem a eletrificação, de modo a garantir que os clientes compreendem e respeitam cada componente necessário para assegurar com sucesso um reembolso antes da apresentação de um formulário de candidatura.

Além disso, iremos continuar a trabalhar com o nosso prestador de processamento de reembolsos para reduzir ainda mais as candidaturas com informação em falta através de melhorias no processo de envio *online* e de divulgação proativa aos clientes afetados. Esta coordenação vai para além das notificações automatizadas que os clientes já recebem. Também estamos a trabalhar para otimizar e reduzir o tempo necessário para as inspeções, assegurando níveis adequados de inspeção pós-instalação. Por fim, trabalhamos com o nosso fornecedor de processamento de reembolsos para apoiar os pagamentos digitais, tal como o pagamento ACH e os “cheques digitais”. Juntos, esperamos que estes esforços continuem a melhorar a experiência de reembolso, garantindo que as bombas de calor instaladas atingem as poupanças energéticas esperadas e as reduções de GEE e que o dinheiro dos clientes é executado de uma forma prudente.

## 3. Melhorar a experiência do cliente na eletrificação, começando com clientes e inquilinos de rendimentos baixos e moderados

Como já foi referido, propomos melhorar a experiência do cliente e eliminar os custos não comparticipados, oferecendo aos clientes e inquilinos de rendimentos moderados uma proteção contra a intempérie sem custos, a correção de barreiras e a eletrificação, através de uma abordagem chave na mão. Esta abordagem será formulada com base na nossa abordagem existente para a proteção contra a intempérie e o nosso modelo de entrega abrangente para os clientes de baixos rendimentos, permitindo que os programas proporcionem uma experiência de gestão dos projetos mais alargada aos clientes para uma melhor seleção das ofertas na descarbonização. Ao expandir a seleção de ofertas chave na mão, duas a quatro unidades habitacionais com uma mistura de clientes que podem pagar os preços de mercado e de rendimentos baixos e moderados poderão participar mais eficazmente.

Com base na nossa experiência inicial na implementação de uma abordagem chave na mão para os clientes de rendimentos moderados e inquilinos nas comunidades para a igualdade designadas, vamos expandir a oferta de eletrificação chave na mão aos clientes que podem pagar os preços de mercado antes do final do período de 2025-2027. Através da nossa parceria com a rede de organismos do Programa Ação Comunidade e parceiros de execução, também continuaremos a reduzir o tempo para prestar os serviços aos clientes de baixos rendimentos, disponibilizando prestadores qualificados nas áreas em que o tempo de atendimento do organismo do Programa Ação Comunidade local ultrapassa seis a oito semanas.

Para impulsionar os níveis ambiciosos de adoção pelos clientes necessários para atingir os objetivos de descarbonização da Comunidade, prevemos implementar novas melhorias para simplificar a experiência do cliente e aumentar a participação no programa.



## 4. Padronizar as ferramentas e os requisitos personalizados do percurso do projeto de C+I para criar uma experiência consistente para o cliente

Iremos oferecer várias melhorias para reforçar a experiência dos clientes C+I e prestadores que participam num percurso personalizado. Isto inclui a normalização das ferramentas de cálculo de poupanças, dos requisitos de engenharia, da documentação do projeto, das inspeções pré- e pós-instalação e dos processos de validação de poupanças nos PA. Estes recursos serão disponibilizados num *site* comum disponível para todos os técnicos dos PA e prestadores de serviços técnicos. Um grupo de trabalho central irá analisar este esforço de alinhamento para criar uma experiência consistente para os clientes C+I, desenvolvendo projetos personalizados de uma forma contínua. Um requerimento estadual de 2024 para prestadores de serviços técnicos também ajudará a garantir uma abordagem consistente para supervisionar os fornecedores técnicos e possibilitar práticas partilhadas. Novas iniciativas para avaliações de energia abrangentes, a colocação em funcionamento para edifícios existentes e as escolas em comunidades para a igualdade oferecerão um apoio adicional ao cliente no desenvolvimento de projetos mais abrangentes. Finalmente, os PA estão a explorar maneiras de disponibilizar a informação do projeto mais prontamente aos clientes C+I.

## 5. Investir em aperfeiçoamentos digitais e relatos melhorados

Iremos continuar a melhorar o MassSave.com para expandir o conteúdo relacionado com a eletrificação, melhorar o acesso linguístico e promover uma experiência de utilizador ótima. Isto inclui melhorias na personalização para receber os clientes residenciais e de C+I ao longo das suas experiências de descarbonização, proporcionando o conteúdo e a informação mais relevantes e úteis. O resultado líquido das estratégias mencionadas acima levará a uma maior satisfação do cliente, uma maior velocidade e precisão do processamento de reembolsos, um melhor apoio ao cliente e, por fim, uma maior participação no programa.

Os PA colaboram com a DOER para proporcionar ao Conselho, ao público e às partes interessadas informações valiosas e de fácil compreensão sobre os programas que medem o progresso rumo aos objetivos do nosso Plano. Esta informação incluirá detalhes sobre medidas-chave, como empregos na proteção contra a intempérie e bombas de calor instaladas em diferentes clientes e comunidades; investimentos em clientes de rendimentos baixos e moderados e em comunidades para a igualdade específicas e informações sobre projetos comerciais, como a eletrificação personalizada e projetos de entrada em funcionamento de edifícios existentes. Mais detalhes na Secção 5.4: Métricas operacionais e indicadores do desempenho-chave.



# Fortalecer e diversificar a força de trabalho



O sucesso do Plano 2025-2027 e, em última análise, a capacidade da Comunidade para o cumprimento dos seus compromissos de líquido nulo dependem de pessoal capaz de prestar os serviços de eficiência energética, descarbonização e serviços de resposta à procura. Na última década, a força de trabalho em eficiência energética no Massachusetts cresceu mais de 86 % e agora apoia diretamente cerca de 76 000 empregos bem remunerados relacionados com o ambiente. Apesar deste crescimento rápido, reconhecemos as lacunas no apoio e na promoção de uma mão de obra diversificada e equitativa. Para esta finalidade, consideramos que uma força de trabalho estável, formada, diversa e adaptável é essencial para o crescimento e o sucesso contínuos dos nossos programas.

Para satisfazer esta necessidade, estamos a implementar várias estratégias para expandir e diversificar uma força de trabalho sólida. Estes esforços foram concebidos para atingir objetivos ambiciosos de eficiência na construção, na poupança energética e na descarbonização, com uma força de trabalho que reflete a diversidade das comunidades e dos clientes que servimos. As nossas quatro estratégias-chave para fortalecer e diversificar a força de trabalho são descritas a seguir:

## **1. Colaborar com o Centro de Energia Limpa do Massachusetts para aumentar a diversidade da força de trabalho, duplicando o financiamento anual para 24 milhões de USD por ano**

Iremos trabalhar de forma colaborativa como Centro de Energia Limpa do Massachusetts durante o período 2025-2027 para aumentar a diversidade da força de trabalho, duplicando o financiamento de 24 milhões de USD por ano. As áreas de foco incluirão a formação para os empreiteiros e às pessoas à procura de emprego que preferem receber os serviços num idioma diferente do inglês e a criação de um “percurso de desenvolvimento do empreiteiro” para proporcionar o desenvolvimento de negócios e outros apoios essenciais às Empresas de Propriedade de Minorias e Mulheres (MWBE). Os PA e o Centro de Energia Limpa de Massachusetts esperam que este “percurso de desenvolvimento do empreiteiro” permita às MWBE participarem com mais sucesso no ecossistema de fornecedores para a eficiência energética e eletrificação. O Centro de Energia Limpa do Massachusetts também irá disponibilizar relatórios regulares à EEAC e ao Departamento sobre os seus esforços, incluindo os indicadores-chave do desempenho. Isto ajudará a garantir que os 72 milhões de USD em fundos do cliente transferidos dos programas Mass Save para o Centro de Energia Limpa do Massachusetts são concebidos para apoiar as necessidades da força de trabalho relacionadas com a igualdade nos programas, que diversos estagiários e empresas recebem oportunidades, consoante estejam disponíveis, no âmbito da rede de empreiteiros e prestadores Mass Save após a conclusão da sua formação, e que conseguimos criar uma força de trabalho mais diversificada que represente melhor as comunidades nas quais prestam os serviços.

Além da colaboração com o Centro de Energia Limpa do Massachusetts, também iremos continuar a apoiar vários esforços complementares. Estes incluem: (1) oferecer a Bolsa de Formação da Força de Trabalho Mass Save, que procura aumentar a sustentabilidade da força de trabalho em eficiência energética através do aumento e da transição de novos trabalhadores para a força de trabalho com o desenvolvimento de parcerias e do financiamento de bolsas; e (2) especificamente para a Eversource e a National Grid, formar novos e diversos candidatos de comunidades para a igualdade através do programa Caminhos para a Energia Limpa.

## **2. Aumentar a diversidade dos fornecedores, incluindo através da adoção de um valor de referência aspiracional para gastar 15 % do volume em dólares dos contratos diretos Mass Save com fornecedores diversos**

Também trabalharemos para aumentar a diversidade dos fornecedores nos programas no âmbito dos programas da Mass Save. Como um novo esforço e com base nas recomendações do Conselho, os PA definirão um valor de referência ambicioso<sup>14</sup> para gastar 15 % do volume em dólares dos contratos diretos Mass Save com fornecedores diversos para o período 2025-2027. Para alcançar uma diversidade de fornecedores melhorada, trabalharemos de modo diligente para construir um conjunto de fornecedores diversos, apoiá-los na resposta a pedidos de propostas (RFP) e estabelecer novas métricas, a reportar anualmente, para que possamos medir o progresso neste valor de referência. Em separado, os PA irão convidar a nossa comunidade de empreiteiros a indicar o seu estatuto empresarial diversificado através de questionários regulares e disponibilizando os dados relevantes às comunidades e clientes interessados, incluindo em MassSave.com.

Além disso, comprometemo-nos a aumentar a participação diversificada de fornecedores ao: (1) publicar publicamente anúncios de oportunidades e entrar em contacto proativamente para convidar diretamente fornecedores diversos a responderem a RFP específicos; (2) comunicar aos fornecedores diversos oportunidades para trabalhar com os PA através de Cimeiras Anuais sobre a Diversidade dos Fornecedores; (3) facilitar oportunidades de correspondência trimestrais e específicas de RFP para ligar fornecedores diversos a fornecedores líderes; (4) em alguns casos, os PA individuais pedem aos fornecedores que forneçam voluntariamente uma percentagem que podem comprometer-se a gastar em subempreiteiros diversos. Caso os fornecedores sejam selecionados, estes compromissos voluntários irão tornar-se parte das condições do contrato com esse fornecedor que o PA consegue acompanhar; e (5) criar e financiar uma rede de fornecedores diversos para coordenar as oportunidades de RFP futuras e partilhar as melhores práticas entre os fornecedores diversos.

## **3. Expandir e consolidar uma força de trabalho sólida para a instalação de bombas de calor através da Rede de Instalação de Bombas de Calor e garantir a entrega de instalações de elevada qualidade em casas e empresas através da gestão e formação de empreiteiros**

Iremos continuar a desenvolver uma extensa rede de instaladores de bombas de calor que passam por um processo de qualificação para participar nos programas Mass Save. Os requisitos de formação para instaladores de bombas de calor asseguram que os clientes recebem uma instalação de bomba de calor de qualidade. Ao longo do período de 2025-2027, iremos continuar a expandir a nossa Rede de Instalação de Bombas de Calor e a reforçar os requisitos de formação. A nossa rede de instalação de bombas de calor será a base para o desenvolvimento de um roteiro de eletrificação chave na mão para os clientes de rendimentos moderados e que pagam os preços do mercado. Será também aproveitado para expandir a eletrificação nos nossos pequenos edifícios comerciais. À medida que as pequenas empresas na Comunidade procuram recursos para apoiar os seus objetivos de descarbonização, os PA continuarão a expandir a participação dos instaladores comerciais na Rede de Instalação de Bombas de Calor.

Por fim, estamos constantemente a avaliar os empreiteiros que participam nos programas Mass Save e os empreiteiros que não satisfazem as expectativas podem ser excluídos. Para garantir a excelência na entrega do programa e para ajudar os empreiteiros a terem sucesso, iremos proporcionar oportunidades de formação, incluindo formações virtuais sem custos, disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana, através do nosso Centro de Formação para o Aquecimento e Arrefecimento Mass Save. Estas formações foram criadas para abordar a conceção e a instalação de sistemas de bombas de calor em casas e em edifícios comerciais.

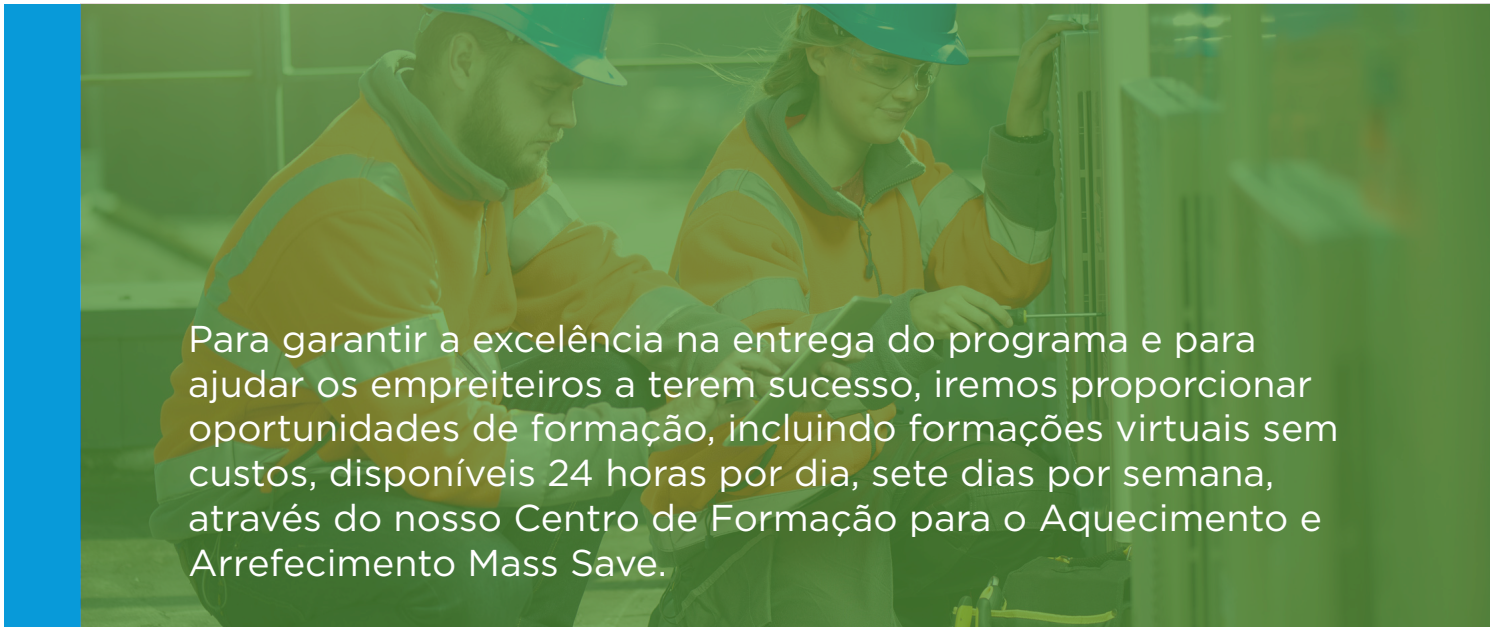
<sup>14</sup> Os PA não irão usar o valor de referência como forma de preferência ou colocação em desvantagem de certos fornecedores com base na raça, género ou orientação sexual nas nossas decisões individuais de aquisição. O valor de referência é ambicioso e não exige expressamente que uma determinada percentagem de gastos ou quota seja gasta em fornecedores diversos.



## 4. Expandir as oportunidades de formação C+I, com um foco na integração de controlos de edifícios e na eletrificação

Vamos expandir a quantidade e a variedade dos cursos de formação disponíveis, com pessoal dedicado ao apoio destes esforços. As nossas áreas de foco para as formações C+I adicionais incluem a eletrificação, proteção contra a intempérie, recuperação de calor, controlos de edifícios, auditoria de energia e entrada em funcionamento de edifícios. Embora a maioria destes cursos tenha como alvo os projetistas de sistemas e instaladores, muitos também beneficiarão os gestores de instalações e o pessoal. Também iremos colaborar com a DOER para atualizar e expandir as formações sobre o regulamento energético para arquitetos, engenheiros e construtores em resposta às recentes mudanças na norma de construção e eficiência energética do Massachusetts, bem como as formações práticas de desenho avançado. Iremos conceber estas oportunidades de formação, focadas na integração de controlos da construção e eletrificação, para equipar a mão de obra local com o conjunto de capacidades necessárias de modo a prestar os serviços aos clientes C+I e atingir os objetivos de descarbonização.

Finalmente, estabelecemos relações com instituições locais e organizações industriais para fomentar o desenvolvimento da força de trabalho no setor de C+I. Estas relações resultarão na formação estruturada para apresentar as últimas tecnologias e capacitar os participantes da formação com a compreensão de como devem identificar as oportunidades para implementar as tecnologias, enumerar os seus benefícios e impulsionar o financiamento e os recursos relevantes dos PA. Também estabelecemos parcerias com o Conselho de Eficiência Energética Northwest para oferecer a Certificação do Gestor do Edifício, que eleva as capacidades dos gestores de edifícios através de formação em eficiência energética e tecnologias de construção inteligente, formação contínua e certificação.



Para garantir a excelência na entrega do programa e para ajudar os empreiteiros a terem sucesso, iremos proporcionar oportunidades de formação, incluindo formações virtuais sem custos, disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana, através do nosso Centro de Formação para o Aquecimento e Arrefecimento Mass Save.



**SOMOS A MASS SAVE®:**



Saber mais em [masssave.com](http://masssave.com)