



Agência para a Energia



Espaço Cidadão Energia

Webinares Pacto de Autarcas
03/06/2024

PROGRAMA

10h00

Abertura Webinar

Enquadramento, objetivos e calendário da Reforma 44 do PRR

Integração do ECE nos Planos Municipais de Ação Climática

Resultados da análise de benchmarking

Próximos passos para a constituição da Rede de ECE Locais

10h45

Perguntas e Respostas



Agência para a Energia



Pacto de Autarcas
para o Clima e Energia

Com toda a energia.

Enquadramento



Agência para a Energia



Pacto de Autarcas
para o Clima e Energia

Com toda a energia.

Enquadramento

PLANO DE RECUPERAÇÃO E RESILIÊNCIA

Um programa de âmbito nacional com um período de execução até 2026, direcionado para a implementação de reformas e investimentos. O seu principal propósito é impulsionar o crescimento económico sustentado pós-pandemia, alinhado ao objetivo de convergência com a Europa ao longo da próxima década.



A componente referente ao **REPowerEU** contribui para dar resposta às recomendações específicas dirigidas a Portugal no sentido de reduzir a sua dependência dos combustíveis fósseis e de focalizar o investimento na transição energética e para uma economia hipocarbónica e na produção e utilização eficientes e não poluentes da energia.

A dimensão da **Transição Climática** é resultado do compromisso e contribuição de Portugal para as metas climáticas, visando alcançar a neutralidade carbónica até 2050. A descarbonização da economia e da sociedade traz consigo oportunidades significativas, preparando o país para as realidades que moldarão os fatores de competitividade em um futuro próximo.

Reforma RP-r44: Criação de balcões únicos para os cidadãos em matéria de eficiência energética (Espaços Cidadão Energia)

Objetivos



Agência para a Energia



Pacto de Autarcas
para o Clima e Energia

Com toda a energia.

Objetivos

r44

Reforma RP-r44: Criação de balcões únicos para os cidadãos em matéria de eficiência energética (Espaços Cidadão Energia)

O objetivo desta reforma é apoiar os cidadãos na preparação e aplicação de medidas de eficiência energética e de energias renováveis e adotar comportamentos sustentáveis em matéria de utilização de energia, através de uma maior literacia energética.

O que a reforma prevê?



Criação de **balcões únicos** para a eficiência energética destinados aos cidadãos



Criados por **órgãos de poder local** ou **regional** ou outras **entidades locais**



Incluídos nos **Planos Municipais de Ação Climática**



Agência para a Energia



Pacto de Autarcas
para o Clima e Energia

Fonte: Anexo revisto da Decisão de Execução do Conselho, de 17 de outubro de 2023, relativa à aprovação do plano de recuperação e resiliência de Portugal (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CONSIL:ST_13351_2023_ADD_1_REV_1)

Com toda a energia.

Objetivos

Gama de serviços a serem prestados nos **Espaços Cidadão Energia**:



Prestação de informações e apoio técnico, desde a interpretação das faturas de energia até à utilização sustentável da energia e aos direitos dos consumidores;



Aconselhamento, nomeadamente em matéria de aquisição de energia, aquisição de equipamentos, seleção de soluções de eficiência energética e de energias renováveis, seleção de propostas comerciais para a aplicação de soluções;



Avaliação energética das habitações e propostas de investimento com vista a aumentar o conforto térmico e a reduzir o valor das faturas de energia;

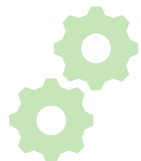


Aconselhamento sobre o acesso a incentivos e instrumentos de financiamento, públicos e privados, nacionais e locais;



Recolha de dados sobre os utilizadores a partilhar com o Observatório Nacional da Pobreza Energética.

Objetivos



Como?

Desenvolvimento e implementação de um modelo de Espaço Cidadão Energia e capacitação de profissionais cumprindo os objetivos e requisitos da reforma



Equipa

Projeto coordenado pela **ADENE** - **Agência para a Energia**, envolvendo:

- ✓ Estabelecimento de parcerias chave
- ✓ Criação do modelo de ECE, com base em metodologias de benchmarking e *design thinking*
- ✓ Realização de pilotos
- ✓ Formação de profissionais qualificados
- ✓ Acompanhamento da implementação dos balcões.



Parceiros

Em conjunto com **entidades de relevância nacional e local**:

- ✓ **ANMP** - Associação Nacional de Municípios Portugueses;
- ✓ **ANAFRE** - Associação Nacional de Freguesias;
- ✓ **RNAE** - Associação das Agências de Energia e Ambiente;
- ✓ **CNIS** - Confederação Nacional de Instituições de Solidariedade.

Objetivos

Criação de balcões únicos para os cidadãos



Protocolos

Marco 21.9

Assinatura do protocolo de cooperação entre a Agência para a Energia (ADENE), a Associação Nacional de Freguesias (Anafre) e a Rede Nacional de Agências de Energia (RNAE), a Associação Nacional de Municípios (ANMP) e a Confederação Nacional de Instituições de Solidariedade (CNIS) para a criação dos Espaços Cidadão Energia, especificando as suas funções, governação e estrutura de financiamento, **até ao final de dezembro de 2023.**

50

Meta 21.11

Balcões físicos devem estar operacionais e abertos aos cidadãos **até ao final de março de 2025**

300

Meta 21.10

Profissionais qualificados devem receber formação para desempenhar diferentes **capacitados** para os balcões cidadão energia, **até ao final de 2024**

Calendário da Reforma RP-r44 do PRR



Agência para a Energia



Pacto de Autarcas
para o Clima e Energia

Com toda a energia.

Calendário da Reforma RP-r44 do PRR



Agência para a Energia



Pacto de Autarcas
para o Clima e Energia

Com toda a energia.

Integração do ECE nos Planos Municipais de Ação Climática




Agência para a Energia



Pacto de Autarcas
para o Clima e Energia

Com toda a energia.

Integração do ECE nos Planos Municipais de Ação Climática



Conselho da
União Europeia

Bruxelas, 9 de outubro de 2023
(OR. en)

Dossiê interinstitucional:
2023/0335 (NLE)

13351/23
ADD 1 REV 1

ECOFIN 921
FIN 952
UEM 255

NOTA

de:	Secretariado-Geral do Conselho
para:	Delegações
Assunto:	ANEXO revisto da DECISÃO DE EXECUÇÃO DO CONSELHO que altera a Decisão de Execução (UE) (ST 10149/2021; ST 10149/2021 ADD 1), de 6 de julho de 2021, relativa à aprovação da avaliação do plano de recuperação e resiliência de Portugal

Junto se envia, à atenção das delegações, o anexo revisto da Decisão de Execução do Conselho modificativa em epígrafe, com base na proposta da Comissão COM(2023) 555 final.

13351/23 ADD 1 REV 1

ECOFIN 1A

PT

Reforma RP-C21-r44: Criação de balcões únicos para os cidadãos em matéria de eficiência energética (Espaços Cidadão Energia)

O objetivo desta reforma é apoiar os cidadãos na preparação e aplicação de medidas de eficiência energética e de energias renováveis e adotar comportamentos sustentáveis em matéria de utilização de energia, através de uma maior literacia energética.

Com base no projeto-piloto desenvolvido no quadro do investimento TC-C13-I01.01, a reforma criará balcões únicos para a eficiência energética destinados aos cidadãos (Espaços Cidadão Energia) criados por órgãos de poder local ou regional ou outras entidades locais, que devem ser incluídos nos Planos Municipais de Ação Climática nos termos da Lei n.º 98/2021 e oferecer uma série de serviços aos residentes, tais como:

- Prestação de informações e apoio técnico, desde a interpretação das faturas de energia até à utilização sustentável da energia e aos direitos dos consumidores;
- Aconselhamento, nomeadamente em matéria de aquisição de energia, aquisição de equipamento, seleção de soluções de eficiência energética e de energias renováveis, seleção de propostas comerciais para a aplicação de soluções;
- Avaliação energética das habitações e propostas de investimento com vista a aumentar o conforto térmico e a reduzir as faturas de energia;
- Aconselhamento sobre o acesso a incentivos e instrumentos de financiamento, públicos e privados, nacionais e locais;
- Recolha de dados sobre os utilizadores a partilhar com o Observatório Nacional da Pobreza Energética.

Devem ser empreendidas ações de capacitação para assegurar que pelo menos trezentos pessoas recebam formação para o funcionamento dos Espaços Cidadão Energia.

A execução da reforma estará concluída até 31 de março de 2025.

Integração do ECE nos Planos Municipais de Ação Climática

Lei de bases de Clima

Planos Regionais de Ação Climática

Planos Municipais de Ação Climática

Planos sectoriais de mitigação e adaptação às alterações climáticas

Consonância com os objetivos e metas definidos:



Dimensão descarbonização

Linhas de atuação

“1.3. Reduzir a intensidade carbónica do parque de edifícios”

“2.1. Promover a renovação energética do parque imobiliário e dos edifícios NZEB/ZEB”

Medidas de ação

“1.3.1 Promover a reabilitação como principal forma de intervenção ao nível do edificado e do desenvolvimento urbano”

“2.1.8 Promover o financiamento e a assistência técnica vocacionada para a reabilitação dos Edifícios”

Análise de *benchmarking*



Agência para a Energia



Pacto de Autarcas
para o Clima e Energia

Com toda a energia.

Análise de *benchmarking*

1. Metodologia

2. Resultados

3. Conclusões preliminares



Agência para a Energia



Pacto de Autarcas
para o Clima e Energia

Com toda a energia.

Análise de *benchmarking*

1. Metodologia

A **análise de *benchmarking*** visou comparar melhores práticas e casos de sucesso de iniciativas nacionais e internacionais que consubstanciem estruturas de apoio à escala local nas **áreas da eficiência energética** e hídrica. Tendo em conta que os Espaços Cidadão Energia (ECE) contribuirão para a aceleração do cumprimento dos objetivos da Estratégia de Longo Prazo para a Renovação dos Edifícios (ELPRE), bem como da Estratégia de Longo Prazo para o Combate à Pobreza Energética (ELPPE), em particular na identificação e acompanhamento de famílias em situação de pobreza energética, incluíram-se iniciativas da área de **atuação da ação social**, que se revelaram referências potencialmente valiosas para o desenvolvimento do modelo ECE e das suas variantes.

A análise de *benchmarking* incluiu:



20 Projetos nacionais

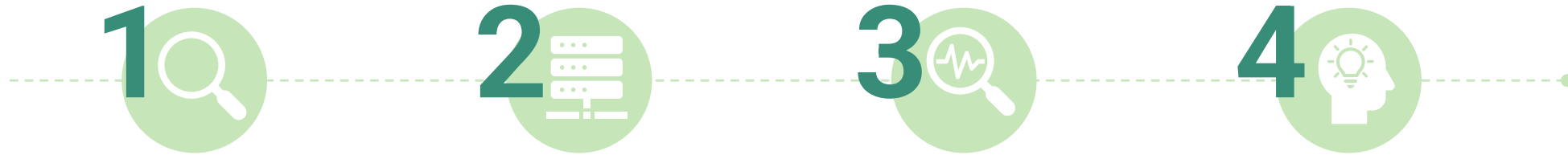
- 17 Eficiência Energética
- 2 Apoio ao consumidor
- 1 Operacionalização

5 Projetos internacionais

- 5 Eficiência Energética

Análise de *benchmarking*

1. Metodologia



A metodologia utilizada para esta análise de *benchmarking* envolveu uma abordagem sistemática que inclui as **seguintes etapas**:

1. **Identificação de referências:** envolvendo a pesquisa e seleção de iniciativas na área da eficiência energética e hídrica (ou similares), iniciativas na área da ação social (uma vez que os ECE darão resposta a consumidores vulneráveis e em situação de pobreza energética), bem como outras iniciativas relevantes para a análise da componente operacional do balcão, independentemente do tipo de serviço prestado
2. **Recolha de dados:** através de um questionário e depois com visitas ao terreno (estas últimas no contexto nacional) foram recolhidos dados caracterizadores das iniciativas analisadas sob os seguintes **eixos de análise**: **âmbito** geográfico e de atuação; tipo de estrutura e **proximidade ao cidadão**; **serviços prestados**; **governança** e **operação**; **monitorização** das atividades; **comunicação** e divulgação; **financiamento**
3. **Análise comparativa:** envolvendo a análise estatística comparativa, tendo por base os referidos **eixos de análise**, de forma a identificar padrões, tendências e correlações, como também uma análise mais ampla e aprofundada dos dados recolhidos
4. **Análise SWOT:** envolvendo a identificação de **forças, fraquezas, oportunidades e ameaças**, permitindo contributos valiosos para o desenvolvimento do modelo de ECE em particular no que se refere a governação, estrutura de financiamento e funções.

Análise de *benchmarking*

1. Metodologia

2. Resultados

3. Conclusões preliminares



Agência para a Energia



Pacto de Autarcas
para o Clima e Energia

Com toda a energia.

Análise *benchmarking*

2. Resultados

Âmbito

Proximidade
ao cidadão

Serviços
prestados

Governança e
Operação

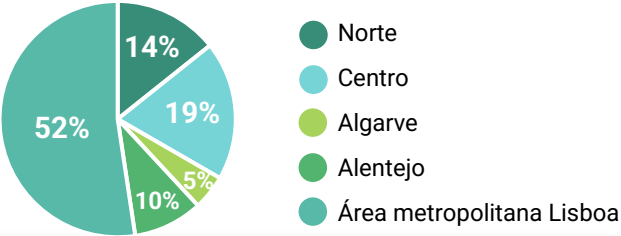
Monitorização
da atividade

Comunicação

Financiamento

Resultados
finais do projeto

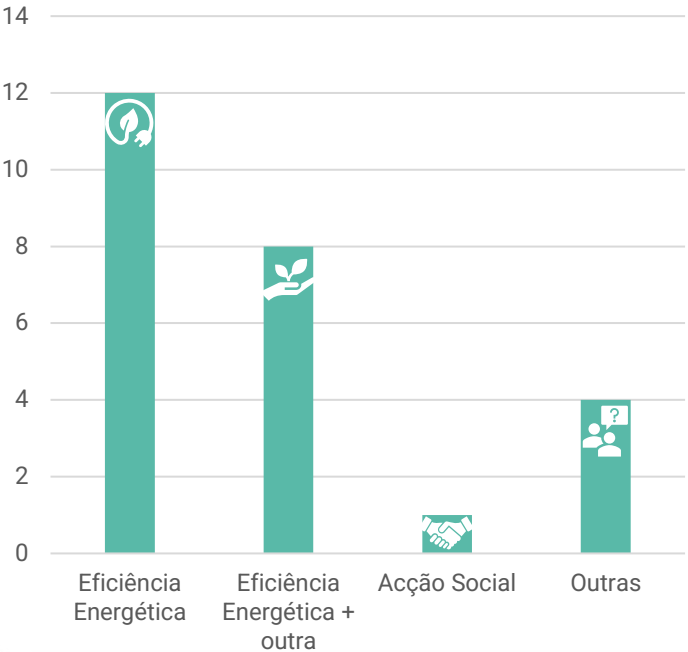
Distribuição regional dos casos de estudo (nacionais)



Qual a origem dos casos de estudo?



Quais as áreas de atuação dos casos de estudo?



O ECE tem por objetivo central apoiar os cidadãos (os vulneráveis em primeira linha) na adoção de medidas de eficiência energética e de energia renovável e de comportamentos sustentáveis, por via da literacia energética. Neste contexto, os casos de estudo analisados apresentam relevância em pelo menos uma de 3 áreas de operação basilares:

- **Eficiência energética:** permitindo conhecer que tipo de serviços são prestados nestes projetos em matérias de eficiência energética e hídrica;
- **Ação Social:** permitindo uma abordagem mais holística e identificação da melhor forma de dar resposta às necessidades de pessoas em situação de vulnerabilidade;
- **Operacionalização:** permitindo conhecer estruturas de projetos a nível operacional, com o objetivo de garantir o correto funcionamento dos serviços de maneira eficiente e eficaz.

Análise *benchmarking*

2. Resultados

Âmbito

Proximidade
ao cidadão

Serviços
prestados

Governança e
Operação

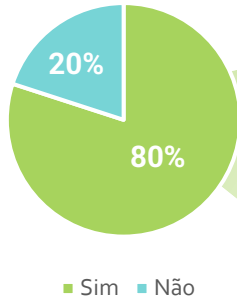
Monitorização
da atividade

Comunicação

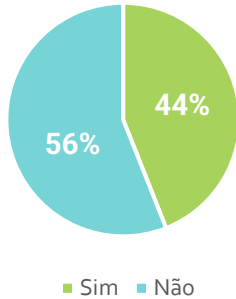
Financiamento

Resultados
finais do projeto

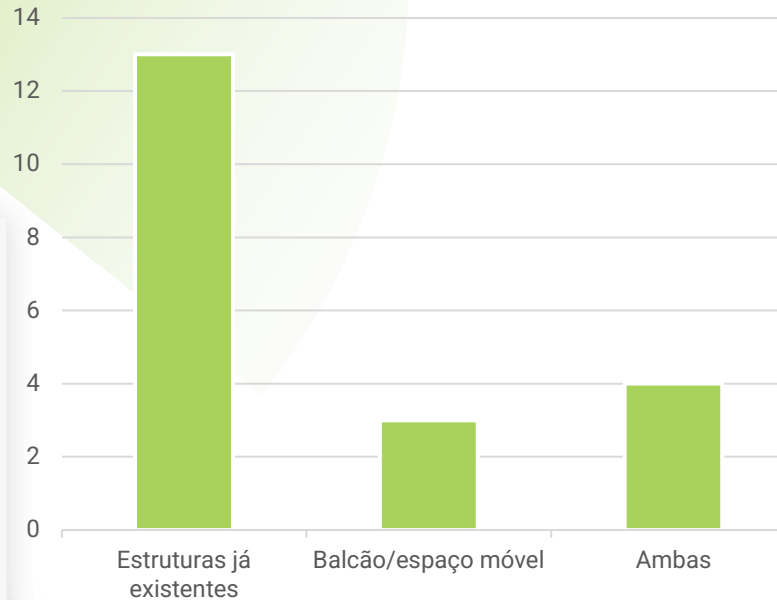
O caso de estudo dispõe de balcão presencial de atendimento?



O caso de estudo dispõe de plataforma online de apoio?



Onde se encontra(m) instalado(s) o(s) espaço(s) físico(s)?



A maior parte dos casos de estudo inclui **espaços/balcões físicos** de apoio à população, maioritariamente **instalados em estruturas existentes**, propriedade da entidade gestora do projeto ou cedidas por um dos seus parceiros.

Grande parte dos locais onde estes espaços se encontram instalados correspondem a **adaptações de balcões pré-existent**s, resultando **num acréscimo de serviços prestados**. A adaptação destes espaços pode trazer várias mais valias, como a **agilização da instalação do balcão**, a **divulgação** do mesmo e dos serviços prestados, como a **redução do custo associado**.

Não obstante a inegável importância dos balcões físicos, **todos destacaram a necessidade e importância de uma estrutura online** de apoio ao balcão físico, podendo esta vir a desempenhar um papel crucial no **aprimoramento da experiência do cidadão**, na **eficiência operacional** dos serviços e na ampliação do **alcance** do projeto.

Análise *benchmarking*

2. Resultados

Âmbito

Proximidade
ao cidadão

Serviços
prestados

Governança e
Operação

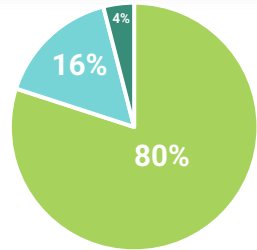
Monitorização
da atividade

Comunicação

Financiamento

Resultados
finais do projeto

Quais os *target groups* dos casos de estudo?



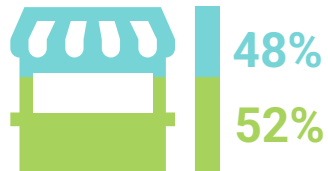
■ Todos os consumidores
■ Consumidor vulnerável
■ Outro

TOP 3 tipos de serviços prestados

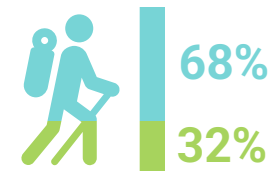
- 18% Identificação de medidas a implementar para poupança energética
- 18% Apoio na identificação de fontes de financiamento
- 15% Apoio na leitura de faturas

Dos casos de estudo analisados, no que diz respeito aos grupo-alvo, estes dividiram-se entre o **consumidor comum** e o **consumidor vulnerável**. Esta análise permitiu a identificação de diferentes necessidades, preferências e comportamentos de cada um destes grupo-alvo. Enquanto as necessidades do consumidor comum estão normalmente mais relacionadas à **qualidade do serviço** e sua **conveniência**, as do consumidor vulnerável encontram-se mais centradas na **equidade, acessibilidade e inclusão**.

Apoio técnico presencial ^{*1}



Deslocam-se até ao consumidor ^{*2}



■ Sim ■ Não

Visita às habitações ^{*3}



^{*1} – Se existe um técnico especialista no balcão; ^{*2} – Se o espaço vai ao encontro de grandes centros populacionais (como centros comerciais); ^{*3} – Se realizam visitas às habitações

Apesar de esta análise de *benchmarking* ter também como casos de estudo projetos nas áreas da ação social entre outros, deu-se mais enfoque aos tipos de serviços prestados nos projetos da área da eficiência energética. De acordo com os dados recolhidos, podemos confirmar que a maioria dos serviços prestados dizem respeito à **prestação de informações, aconselhamento**, como por exemplo a identificação de medidas de melhoria a implementar para poupança energética, ou identificação e aconselhamento sobre o acesso a incentivos e instrumentos de financiamento.

Relativamente à forma de contacto com o consumidor, apesar de uma grande percentagem dos casos de estudo apresentar um balcão físico de atendimento, somente cerca de 40% dispõe da opção da visita à habitação para a **realização de uma avaliação e/ou auditoria energética** mais precisa.



Agência para a Energia



Pacto de Autarcas
para o Clima e Energia

Com toda a energia.

Análise *benchmarking*

2. Resultados

Âmbito

Proximidade
ao cidadão

Serviços
prestados

Governança e
Operação

Monitorização
da atividade

Comunicação

Financiamento

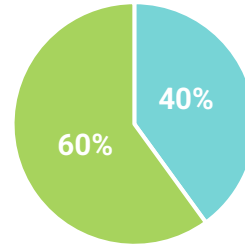
Resultados
finais do projeto

Horário de trabalho



Dias úteis da 9h às 18h

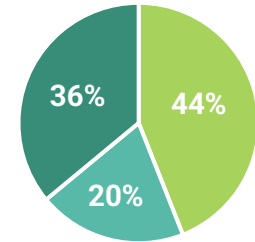
Quem presta apoio nestes espaços/balcões/ projetos?



■ Recursos humanos do projeto ■ Recursos humanos partilhados*

*recursos humanos partilhados pela entidade gestora do projeto e/ou por um parceiro

Qual a escolaridade mínima ou área de formação?



■ Técnico especialista ■ 12º ano ■ Nenhuma

Cerca de 40% dos espaços analisados são governados por municípios, 40% são da responsabilidade de agências, cabendo a gestão dos restantes 20% a outras entidades (ex., DECO, AMA).

No campo da operacionalização dos espaços/projetos dos casos de estudo consultados, teve-se em consideração: o **horário de funcionamento e esquema de operação** destes espaços/balcões; definição e descrição dos **recursos humanos** alocados ao projeto. Dos diferentes formatos de prestação de serviços, grande parte dos balcões/espaços operam como uma **1ª linha de apoio ao consumidor**, na qual são maioritariamente prestados serviços de **informação e sensibilização** sendo, caso seja necessário um apoio mais técnico ou especializado, o processo encaminhado para uma **2ª linha de apoio**. Desta forma é possível realizar-se triagem e encaminhamento adequado do consumidor, garantindo um **atendimento eficaz e eficiente**. A grande maioria destes espaços encontram-se disponíveis ao consumidor durante o **horário de trabalho mais corrente** (dias úteis das 09h00 às 18h00), mas existem casos que apresentaram melhores resultados com um **horário fixo durante a semana**, fazendo com que o consumidor soubesse de antemão que em determinado dia e horário específico poderia se deslocar até ao balcão.

No que respeita aos recursos humanos que prestam apoio nestes balcões/espaços, a maioria diz respeito a pessoas contratadas unicamente para o projeto, mas existem também muitos casos em que os **recursos** são **cedidos** ou **partilhados** pela entidade gestora e/ou parceiras do projeto.



Agência para a Energia



Pacto de Autarcas
para o Clima e Energia

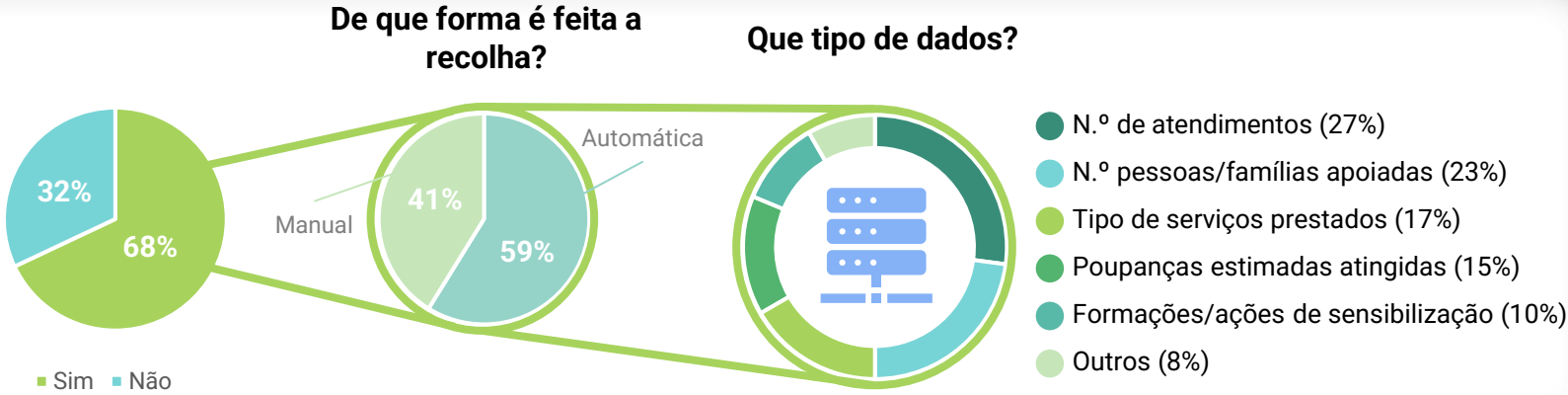
Com toda a energia.

Análise benchmarking

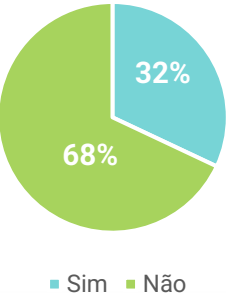
2. Resultados

Âmbito Proximidade ao cidadão Serviços prestados Governança e Operação **Monitorização da atividade** Comunicação Financiamento Resultados finais do projeto

Existe a recolha e monitorização de dados?



Realizam questionários de satisfação?



Dos 25 casos de estudo, apenas 32% não efetuam a recolha nem monitorização dos seus dados. Esta **monitorização da atividade revela-se fundamental** para o sucesso do projeto, desempenhando um papel crucial para as diferentes etapas do seu **ciclo de vida**. A recolha destes dados proporciona não só uma base sólida para a tomada de **decisões informadas**, como também permite a **identificação de formas de otimização de processos** e **maximização dos seus resultados**.

Dos projetos que efetuam a monitorização da sua atividade, cerca de 60% apresentam uma **recolha automática de dados através de programas de gestão**, ou através de **serviços de análise de dados** (como o *Power BI*). A decisão entre a recolha automatizada e manual, em parte dos casos teve em consideração os objetivos específicos do projeto, o orçamento disponível e a complexidade dos dados a serem coletados, não se justificando por vezes o investimento e desenvolvimento para que a recolha dos dados fosse feita de forma automática.

A realização de **questionários de satisfação** revelou-se também um importante meio de recolha de dados para uma **compreensão mais profunda da perceção dos consumidores face ao projeto** e/ou serviços prestados, permitindo a identificação de melhorias.

Análise *benchmarking*

2. Resultados

Âmbito

Proximidade
ao cidadão

Serviços
prestados

Governança e
Operação

Monitorização
da atividade

Comunicação

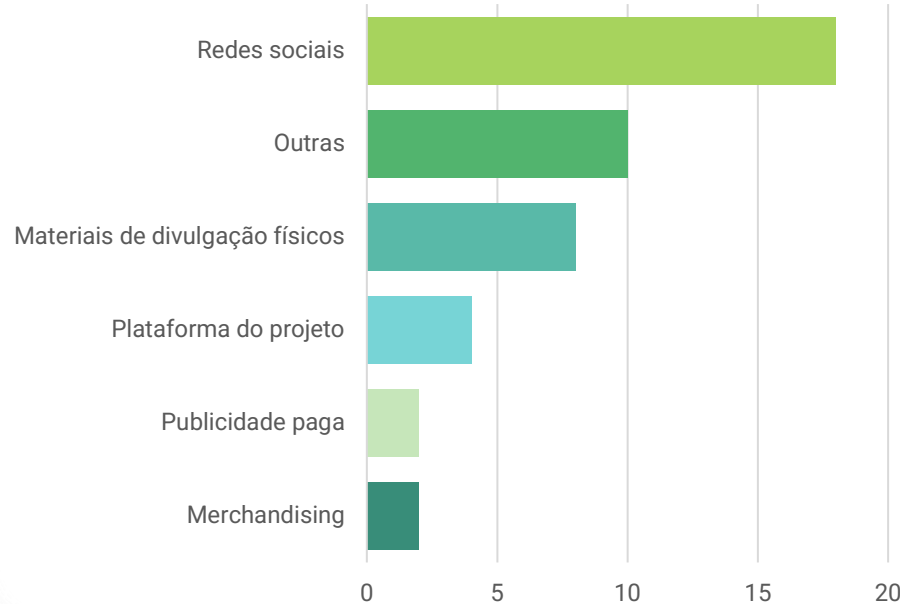
Financiamento

Resultados
finais do projeto

Existe algum plano de
comunicação?



Que ferramentas de comunicação
são utilizadas?



Na maioria dos casos de estudo, o plano de comunicação destaca-se como uma ferramenta vital para o projeto, garantindo: um **alinhamento estratégico** do projeto e/ou da entidade gestora do mesmo; a **eficiência na comunicação**, otimizando os recursos e maximizando o impacto da comunicação; a **promoção** e **visibilidade** do projeto, serviços ou iniciativas, do forma a atingir o público-alvo de uma forma eficaz.

Das ferramentas de comunicação apresentadas, as redes sociais destacam-se como as mais utilizadas, como páginas do *LinkedIn*, *Instagram* e *Facebook*. Outra forma ainda muito utilizada como comunicação é a utilização de materiais físicos de sensibilização e divulgação (como *flyers*) de forma a chegar a todo o tipo de consumidores, incluindo os que não têm acesso às redes sociais ou que têm algum nível de iliteracia digital.

A **definição da identidade de imagem** associada ao projeto foi ainda referida com um fator muito importante no que diz respeito à sua **comunicação e disseminação**.

Análise *benchmarking*

2. Resultados

Âmbito

Proximidade
ao cidadão

Serviços
prestados

Governança e
Operação

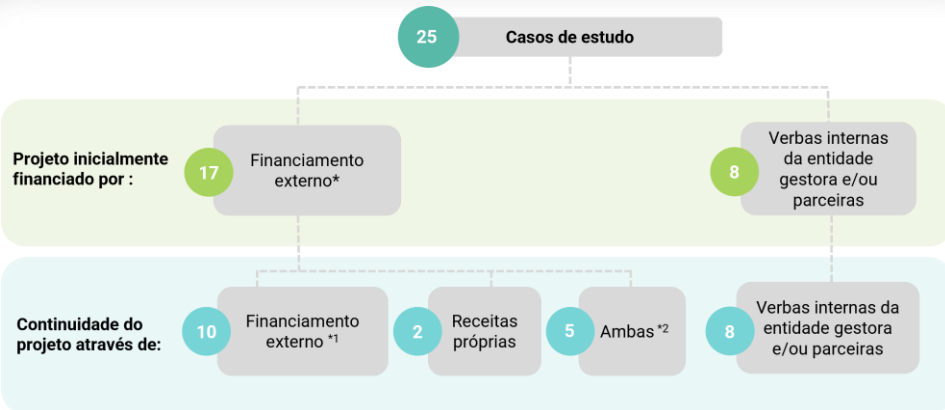
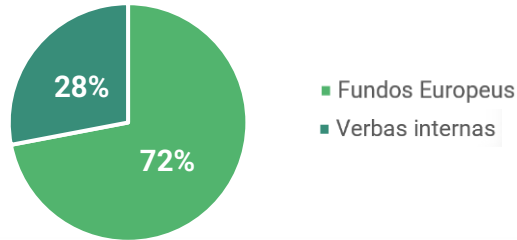
Monitorização
da atividade

Comunicação

Financiamento

Resultados
finais do projeto

Qual a fonte de
financiamento dos
casos de estudo?



*1 – Fundos Europeus, Orçamento de Estado, ou por quadros de apoio nacionais

*2 – Financiamento externo + receitas próprias da entidade gestora e/ou parceiras

Para a análise da sustentabilidade financeira dos casos de estudo, teve-se em consideração os seguintes indicadores: **fontes de financiamento** (como investimentos iniciais do projeto), **custos e despesas** e **receitas geradas** pelo(s) projeto(s).

No que diz respeito à fonte de financiamento dos projetos identificados como casos de estudo, **a maioria recorreu a fundos de financiamento europeus**, o que garantiu o lançamento dos projetos mas não a **implementação** e **sustentabilidade** dos mesmos a **longo prazo**.

No que diz respeito à continuidade do projeto, cerca de 40% dos casos que recorreram inicialmente a linhas de apoio financeiro, necessitaram da **recorrer também a verbas internas**, de forma a cobrir todas as despesas associadas ao projeto.

Uma vez que quase todos os casos de estudo apresentam como objetivo primordial prestar apoio ao cidadão/consumidor, a maior parte dos serviços **não têm qualquer tipo de custo associado**. Apenas em alguns casos, determinados tipos de serviços apresentaram um custo reduzido para o consumidor, mas o mesmo acaba por não cobrir os custos associados à prestação do serviço ou nem garante a **viabilidade do projeto a longo prazo**.

Análise *benchmarking*

2. Resultados

Âmbito

Proximidade
ao cidadão

Serviços
prestados

Governança e
Operação

Monitorização
da atividade

Comunicação

Financiamento

**Resultados
finais do projeto**

FORÇAS

- **Contato direto com as pessoas**, através da prestação de serviços em um balcão físico, e atendimento personalizado por meio de avaliações e/ou auditorias realizadas caso a caso;
- **Participação ativa das entidades parceiras** dos projetos, tanto no processo de idealização como a nível de operação local;
- Contribuição ativa para o combate à **iliteracia energética, digital, financeira e pobreza energética**;
- Prestação de serviços de acordo com as **necessidades locais**.

OPORTUNIDADES

- A **integração de serviços** de apoio na área da eficiência energética em balcões/projetos já em curso, **potenciando** o valor oferecido;
- Criação de uma **rede de apoio técnico** de alcance nacional na área da eficiência energética e social;
- Parcerias com outros projetos da mesma área atuação, para a **disseminação e partilha de conhecimentos**, potenciando a uniformização do tipo de serviços prestados na área da eficiência energética, hídrica e de recursos, e possibilitando o acesso dos mesmos ao maior número de cidadãos possível.

FRAQUEZAS

- **Dificuldade na construção de uma relação de confiança** entre o cidadão e o projeto;
- Identificação, formação e disponibilização de **recursos humanos** para prestarem apoio nestes espaços/balcões físicos;
- Os resultados dos projetos **dependerem** muitas vezes da existência de **incentivos financeiros direcionados aos consumidores**, como o caso dos Vale Eficiência ou Programa de Apoio a Edifícios mais Sustentáveis.

AMEAÇAS

- **Continuidade do projeto** e/ou **garantir a disponibilização dos serviços** à população abrangida, após o término do projeto (ou seja, com o esgotamento das verbas disponíveis);
- **Garantir a qualidade dos serviços prestados ao longo do tempo**, através da contínua atualização dos serviços e dos conteúdos de formação e/ou sensibilização utilizados;
- **Sustentabilidade financeira** dos projetos que não têm como objetivo gerar lucro financeiro mas sim fornecer um apoio direto aos cidadãos, em particular aos vulneráveis.



Agência para a Energia



Pacto de Autarcas
para o Clima e Energia

Com toda a energia.

Análise de *benchmarking*

1. Metodologia

2. Resultados

3. Conclusões preliminares



Agência para a Energia



Pacto de Autarcas
para o Clima e Energia

Com toda a energia.

Análise *benchmarking*

3. Conclusões preliminares

- De acordo com a reforma incluída no PRR, os ECE serão criados por órgãos de poder local ou regional ou outras entidades locais, que devem ser incluídos nos Planos Municipais de Ação Climática nos termos da Lei n.º 98/2021.
- O exercício de benchmarking e a análise SWOT que dele resultou permitem identificar fatores de sucesso (potenciadores das forças e oportunidades e dissuasores de fraquezas e ameaças) a considerar na definição do modelo de governação e funcional e da estrutura de financiamento do ECE.

- Fatores de sucesso para o **modelo de governação**



- Prestação de serviços de acordo com as necessidades locais
- Proximidade e criação de relação de confiança com o cidadão
- Parcerias com outros projetos, incluindo de cariz social
- Monitorização centralizada para melhoria contínua

- Fatores de sucesso para o **modelo funcional**



- Balcão físico com atendimento e apoio técnico personalizado
- Recursos humanos locais capacitados e suficientes
- Rede de apoio técnico e social ao nível local
- Ferramentas, capacitação e apoio técnico de alcance nacional
- Contínua atualização dos serviços e dos conteúdos de formação e/ou sensibilização

- Fatores de sucesso para a **estrutura de financiamento**



- Financiamento estável e independente de incentivos financeiros pontuais
- Sustentabilidade financeira
- Aproveitamento de sinergias com outros serviços existentes

Próximos passos



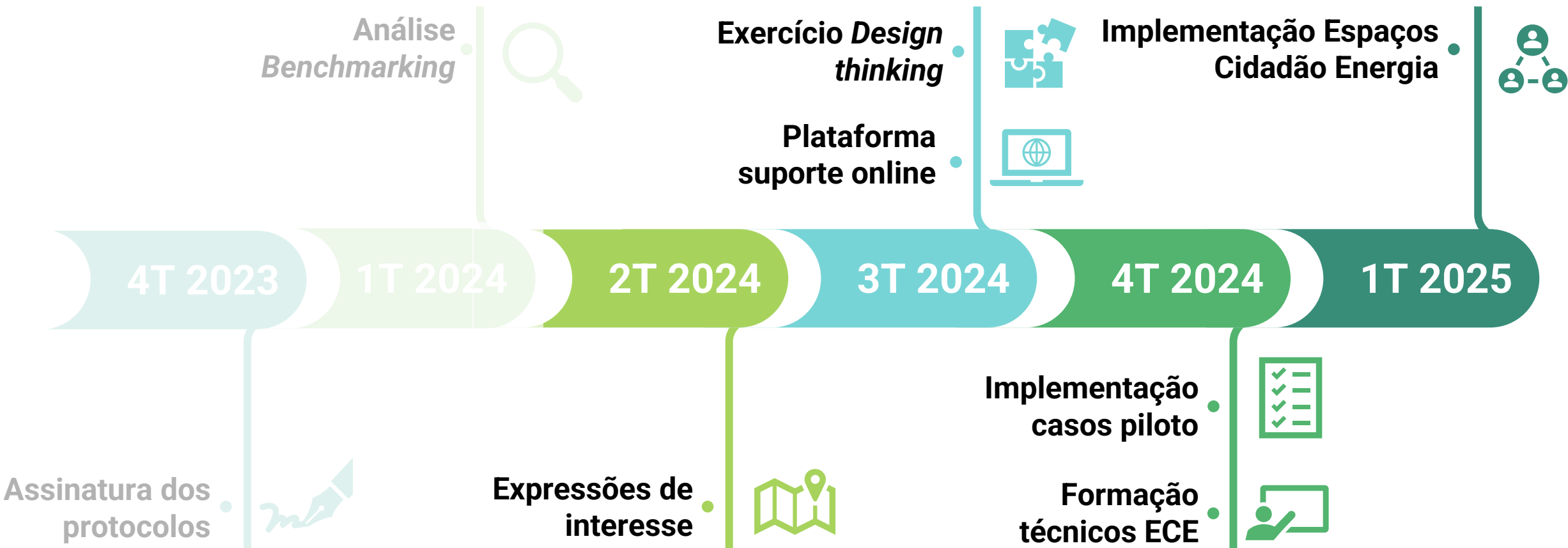
Agência para a Energia



Pacto de Autarcas
para o Clima e Energia

Com toda a energia.

Próximos passos





pactodeautarcas@adene.pt

Convidamo-los a enviarem-nos um e-mail indicando

- O interesse em vir a integrar a rede de ECE
- Espaços já em funcionamento com potencial para virem a ser ECE
- Condições que já reúnem para o efeito (espaço físico, recursos humanos e materiais).



Coloque as suas questões...

Obrigado!



Agência para a Energia



Pacto de Autarcas
para o Clima e Energia

Com toda a energia.