



Agência para a Energia

# Espaço Cidadão Energia

Relatório *benchmarking*

*março 2024*

# ÍNDICE

<b>1. ENQUADRAMENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ANÁLISE BENCHMARKING.....</b>	<b>10</b>
2.1. Metodologia.....	11
2.2. Resultados.....	13
2.3. Conclusões preliminares.....	22
<b>Apêndice I: Casos de estudo e formulário benchmarking .....</b>	<b>24</b>

# 1. ENQUADRAMENTO



# 1. 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)**

# 1. ENQUADRAMENTO

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**

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://thinktank-fundosue.ministeriopublico.pt/sites/default/files/2024-01/anexodadecisaoexecucaoconselho\\_alterapr\\_pt.pdf](https://thinktank-fundosue.ministeriopublico.pt/sites/default/files/2024-01/anexodadecisaoexecucaoconselho_alterapr_pt.pdf))

# 1. ENQUADRAMENTO

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.

# 1. ENQUADRAMENTO



## 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**:

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

# 1. ENQUADRAMENTO

Criação de balcões únicos para os cidadãos



MARCOS e METAS

## 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.**

300

Meta 21.10

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

50

Meta 21.11

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

# 1. ENQUADRAMENTO

Calendarização das atividades





## 2. *Análise benchmarking*

### 2.1. Metodologia

### 2.2. Resultados

### 2.3. Conclusões preliminares

## 2. Análise *benchmarking*

### 2.1. 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

## 2. Análise *benchmarking*

### 2.1. 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.

## 2. *Análise benchmarking*

2.1. Metodologia

**2.2. Resultados**

2.3. Conclusões preliminares

# 2. Análise *benchmarking*

## 2.2. Resultados

### Âmbito

Proximidade  
ao cidadão

Serviços  
prestados

Governança e  
Operação

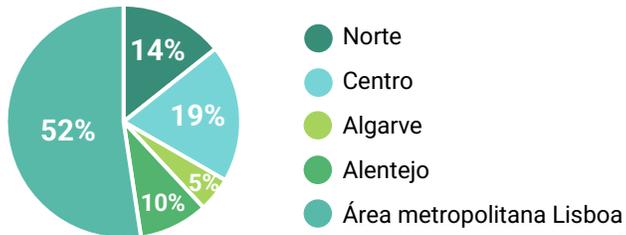
Monitorização  
da atividade

Comunicação

Financiamento

Resultados  
finais do projeto

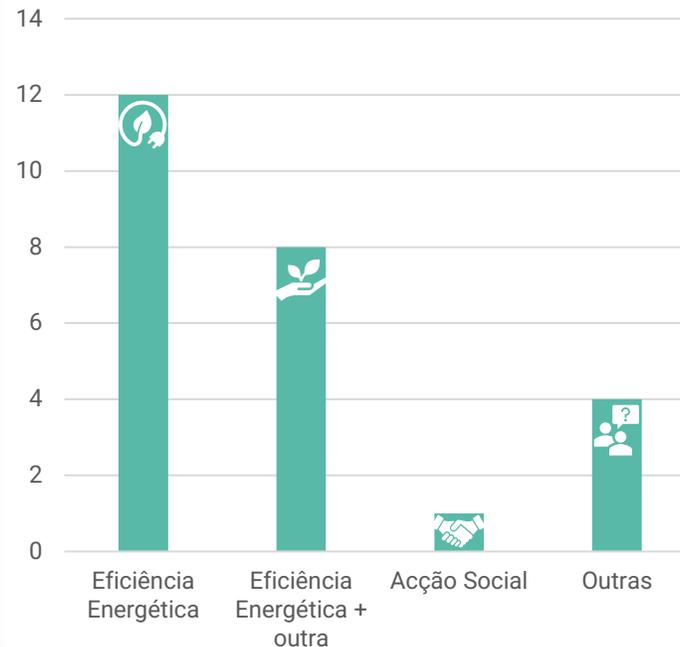
### Distribuição regional dos casos de estudo (nacionais)



### 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.

# 2. Análise *benchmarking*

## 2.2. Resultados

Âmbito

Proximidade  
ao cidadão

Serviços  
prestados

Governança e  
Operação

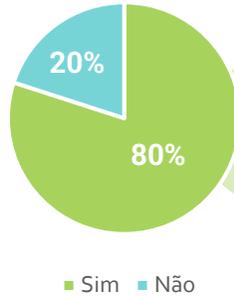
Monitorização  
da atividade

Comunicação

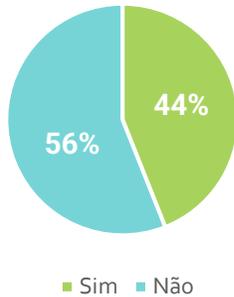
Financiamento

Resultados  
finais do projeto

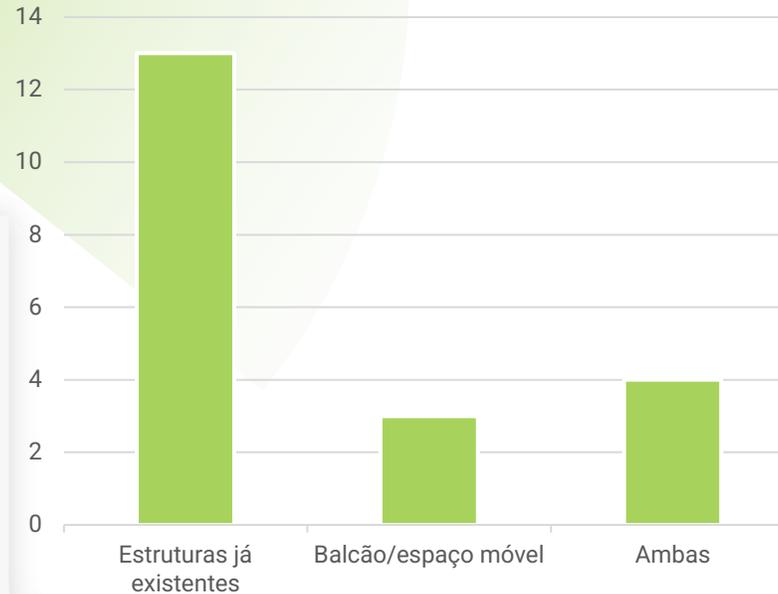
O caso de estudo dispõe de balcão presencial de atendimento?



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.

# 2. Análise *benchmarking*

## 2.2. Resultados

Âmbito

Proximidade  
ao cidadão

Serviços  
prestados

Governança e  
Operação

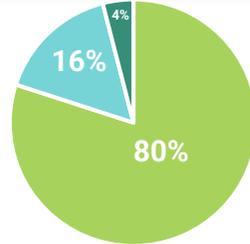
Monitorização  
da atividade

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.

## 2. Análise *benchmarking*

### 2.2. Resultados

Âmbito

Proximidade  
ao cidadão

Serviços  
prestados

**Governança e  
Operação**

Monitorização  
da atividade

Comunicação

Financiamento

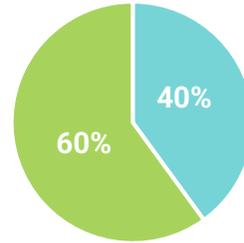
Resultados  
finais do projeto

Horário de trabalho



Dias úteis da 9h às 18h

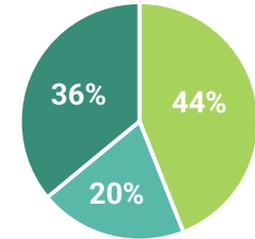
Quem presta  
apoio nestes  
espaços/balcões/  
projetos?



■ 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 .

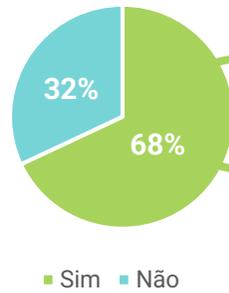


# 2. Análise *benchmarking*

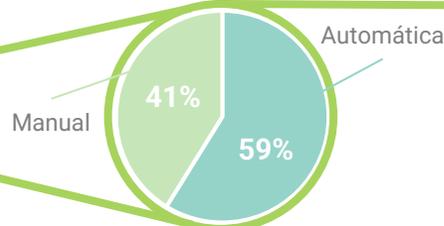
## 2.2. Resultados

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?



De que forma é feita a recolha?

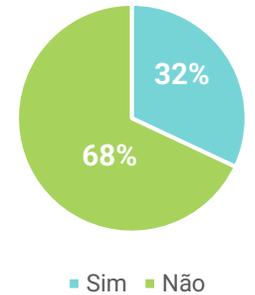


Que tipo de dados?



- N.º de atendimentos (27%)
- N.º pessoas/famílias apoiadas (23%)
- Tipo de serviços prestados (17%)
- Poupanças estimadas atingidas (15%)
- Formações/ações de sensibilização (10%)
- Outros (8%)

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.

# 2. Análise *benchmarking*

## 2.2. Resultados

Âmbito

Proximidade  
ao cidadão

Serviços  
prestados

Governança e  
Operação

Monitorização  
da atividade

**Comunicação**

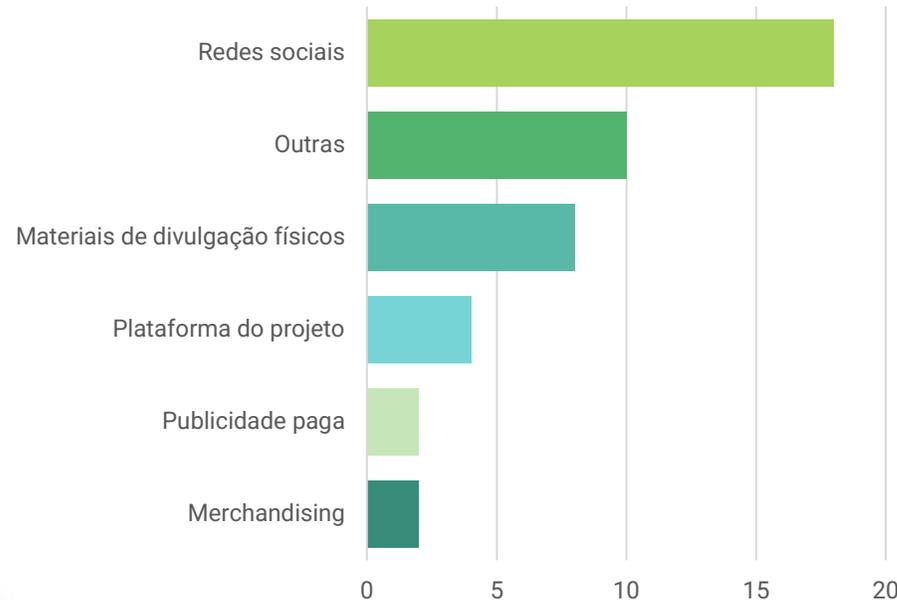
Financiamento

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.

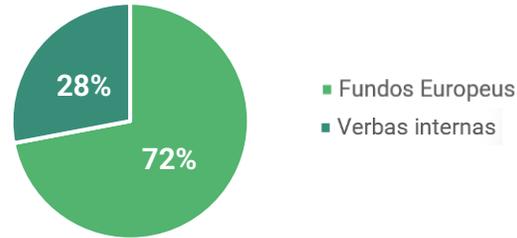
A **definição da identidade de imagem** associada ao projeto foi ainda referida com um fator muito importante no que diz respeito à sua **comunicação e disseminação**.

# 2. Análise *benchmarking*

## 2.2. 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?**

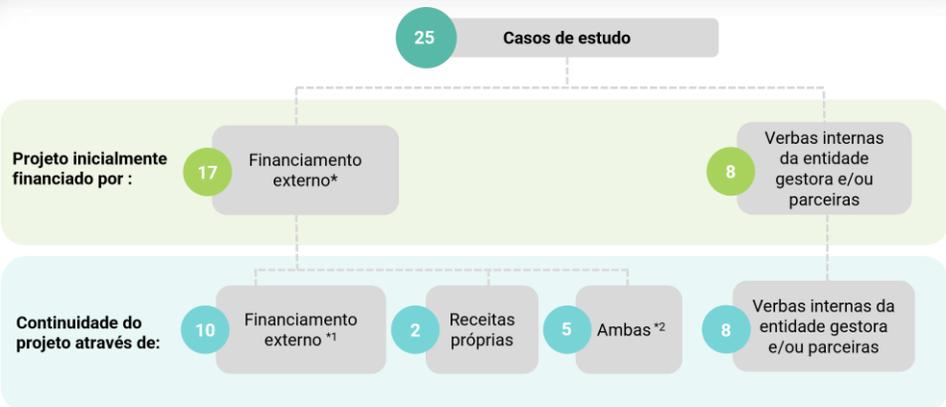


Para a análise da sustentabilidade financeira dos casos de estudo, teve-se em consideração os seguintes indicadores: **fontes de financiamento** (como investimentos iniciais do projeto), **custos e despesas** e **receitas geradas** pelo(s) projeto(s).

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**.



\*1 – Fundos Europeus, Orçamento de Estado, ou por quadros de apoio nacionais  
\*2 – Financiamento externo + receitas próprias da entidade gestora e/ou parceiras



# 2. Análise *benchmarking*

## 2.2. 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.

## 2. *Análise benchmarking*

2.1. Metodologia

2.2. Resultados

2.3. **Conclusões preliminares**

## 2. Análise *benchmarking*

### 2.3. 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

- **Gestão municipal**, podendo existir parcerias com entidades locais de solidariedade social e/ou agências de energia e ambiente;
- **Monitorização através de uma plataforma comum** (ligação ao ONPE).

#### • 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

- **Balcão físico suportado por plataforma online**, apoiado em rede técnica e rede de apoio social;
- Modelo (específico) de ECE **adaptado às necessidades locais**;

#### • 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

- **Orçamento de Estado complementado por fundos europeus** (e.g., Fundo Social do Clima) e **receitas provenientes dos serviços técnicos especializados (gratuitos para consumidores vulneráveis)**.

# APÊNDICE I: Casos de estudo e formulário *benchmarking*



# APÊNDICE I

## Casos de estudo



**Nome projeto:** BUPi – Balcão Único do prédio

**Entidade:** Município Vila Real

**Target group:** Todos os consumidores

**Área de atuação:** Proprietários

**Início dos trabalhos:** 2022

O **Balcão Único do Prédio**, ou BUPi, é uma plataforma gratuita dirigida aos proprietários de prédios rústicos e mistos, que permite mapear, entender e valorizar o território português, de forma simples e gratuita.

### RESULTADOS

3 Balcões fixos

3 Balcões móveis

18 465 RGG\* finalizadas

19% matrizes georreferenciadas

17 técnicos registados

\* Representação gráfica georreferenciada

### FORÇAS

**Imagem da marca** muito bem conseguida, de fácil identificação pelo consumidor;

Criação da modalidade **de balcões móveis**, de forma a facilitarem o acesso dos mesmos aos cidadãos de todas as freguesias (mesmo as mais pequenas)

### FRAQUEZAS

**Sustentabilidade** a longo prazo do projeto (uma vez que depende de fontes de financiamento – em processo de candidatura);

**Dependência** de trabalho externo para viabilidade dos balcões (RH contrato de serviços externos)

# APÊNDICE I

## Casos de estudo



**Nome projeto:** Porto Energy Hub

**Entidade:** AdEPorto

**Target group:** Todos os consumidores

**Área de atuação:** Eficiência Energética

**Início dos trabalhos:** 2021

O projeto **Porto Energy Hub**, financiado pelo H2020, tem como objetivo apoiar os cidadãos a melhorar o conforto térmico nas suas casas e mitigar a pobreza energética no território da Área Metropolitana do Porto.

### RESULTADOS

**6** Balcões físicos

Mais de **600** agregados familiares sensibilizados

### FORÇAS

**Parcerias com a autarquia local** para disponibilização dos espaços físicos;

**Estrutura da prestação de serviços** bem realizada, com um processo de triagem e devido encaminhamento do consumidor;

Horário de atendimento especializado por **agendamento**.

### FRAQUEZAS

**Inexistência de uma plataforma** online de suporte à rede de balcões;

**Número de técnicos** vs população

**Inexistência de apoio presencial** (visita às habitações/auditorias energéticas)

# APÊNDICE I

## Casos de estudo



**Nome projeto:** Loja da Poupança Energética de Seia

**Entidade:** Município de Seia

**Target group:** Todos os consumidores

**Área de atuação:** Eficiência Energética e hídrica

**Início dos trabalhos:** 2019

A **Loja da Poupança Energética de Seia** tem como objetivo sensibilizar os cidadãos para a eficiência energética e hídrica e, simultaneamente, apresentar um conjunto de soluções que permitissem avaliar e reduzir, caso a caso, os consumos.

### RESULTADOS

1 Balcão físico

1 Balcão itinerante

Mais de **600** agregados familiares sensibilizados

### FORÇAS

**Parcerias** com várias escolas do município;

**Materiais de sensibilização** muito apelativos e didáticos;

Para além da loja física, têm **um balcão itinerante** que é muitas vezes requisitado para eventos e participação em várias **ações de sensibilização**.

### FRAQUEZAS

Dificuldade de **trazer a população a visitar a loja da energia** (apesar da mesma se encontrar no mercado municipal);

**Sustentabilidade financeira**, a longo prazo.

# APÊNDICE I

## Casos de estudo



**Nome projeto:** Ponto de Transição

**Entidade:** ENA – Agência de Energia e Ambiente da Arrábida

**Target group:** Consumidor vulnerável

**Área de atuação:** Pobreza energética

**Início dos trabalhos:** 2022

O **Ponto de Transição** é um espaço de atendimento presencial – uma *one-stop-shop* – que oferece no mesmo local vários serviços e que funciona num contentor marítimo reutilizado, podendo ser deslocado entre municípios consoante as necessidades do projeto.

### RESULTADOS

1 balcão físico itinerante

628 agregados familiares apoiados\*

Mais de 10 Agentes de transição formados

4 localizações diferentes

\*soma de registos efetivos e de contactos, pessoas de outras regiões, pedidos de informações sem abertura de registo, etc

### FORÇAS

**Equipa multidisciplinar** (especialistas de agências de energia e centros de investigação, em parceria com o poder local e associações com conhecimento aprofundado do território);

Diferentes **estratégias de contacto** (porta-a-porta, telefone ou online) como forma de chegar a pessoas que não tinham oportunidade de se deslocar presencialmente

### FRAQUEZAS

**Descrença** existente relativamente a programas públicos de financiamento;

**Limitação de tempo** da OSS em cada localização;

**Dificuldade em chegar às famílias** mais vulneráveis (timidez, estigma, desconfiança).

# APÊNDICE I

## Casos de estudo



**Nome projeto:** EUROPA.

**Entidade:** AREANATEjo

**Target group:** Todos os consumidores

**Área de atuação:** Eficiência Energética

**Início dos trabalhos:** 2020

O Projeto **EUROPA** tem por objetivo principal o desenvolvimento de uma subscrição de eficiência energética (um conjunto de especificações técnicas, procedimentos e acordos contratuais-padrão), garantindo poupanças de energia através da profunda renovação de edifícios residenciais.

### RESULTADOS

- 1 balcão aberto ao público
- 184 edifícios de habitação social
- 3 edifícios particulares

### FORÇAS

- Envolvimento** dos nossos Municípios associados nos trabalhos de renovação;
- Existência da **plataforma/simulador online** (o Balcão Único) do projeto (base de dados de outros países da Europa);

### FRAQUEZAS

- Pouca adesão ao projeto** (quer por parte dos particulares, quer por parte dos administradores de condomínio);
- Falta de divulgação** do Balcão Único, de forma a potenciar o contacto com mais beneficiários.

# APÊNDICE I

## Casos de estudo

### BALCÃO DO BAIRRO

**Nome projeto:** Balcão do Bairro  
**Entidade:** Fundação AGA KHAN  
**Target group:** Consumidores vulneráveis  
**Área de atuação:** Ação social  
**Início dos trabalhos:** 2023

O Projeto **Balcão do Bairro** tem como objetivo capacitar as comunidades e os indivíduos em risco de exclusão social para tirarem partido de todo o potencial das tecnologias digitais. O Pretende ainda construir a infraestrutura sociotécnica para apoiar uma comunidade descentralizada de serviços de atendimento presencial que possa ter um impacto real na vida dos cidadãos.

#### RESULTADOS

**6** Balcões do Bairro ativos  
Cerca de **4000** pessoas apoiadas (60% habitação social, 40% proprietários)  
Apoio de cerca de **400** migrantes

#### FORÇAS

**Equipa multidisciplinar** (que presta apoio nos balcões (presencial e por telefone);  
**Parcerias** com outras associações sociais locais e a Autarquia local;  
**Balcão adaptado** à necessidade do bairro, desde da forma de operacionalização, aos serviços prestados.

#### FRAQUEZAS

**Sustentabilidade dos balcões**, uma vez que todos dependem de fontes de financiamento (sempre sujeitos a aprovação de candidaturas);  
**Ausência de uma plataforma online** para disseminação e agilização dos serviços, monitorização e interligação de todos os balcões.

# APÊNDICE I

## Casos de estudo



**Nome projeto:** POWERPOOR

**Entidade:** Junta de Freguesia de Mértola

**Target group:** Todos os consumidores

**Área de atuação:** Eficiência Energética

**Início dos trabalhos:** 2023

O principal objetivo do **POWERPOOR** é apoiar cidadãos em pobreza energética, encorajando ações de pequena escala, como pequenas intervenções de eficiência energética, e de maior escala, como a criação de comunidades de energia ou de financiamentos coletivos (crowdfunding).

O projeto facilita assim a partilha de experiências e conhecimentos, bem como a instalação de fontes de energia renováveis, aumentando a participação ativa dos cidadãos.

### RESULTADOS

1 Balcão de apoio ativo  
Mais de **12 agregados familiares abrangidos\***

*\*relativos a Mértola e outras freguesias do baixo Alentejo*

### FORÇAS

**Formação contínua** dos “Mentores de Energia”, através da formação da coopérnico;

**Parcerias com associações locais** (como a associação de moradores de Mértola);

**Contacto próximo** e direto com os consumidores, incluindo visitas às habitações.

### FRAQUEZAS

**Pouca adesão ao projeto**, devido à dificuldade de chegar ao consumidor e de ultrapassar o estigma de “comercializadores de energia”;

**Equipa reduzida** para a prestação de serviços no âmbito balcão de apoio.

# APÊNDICE I

## Casos de estudo

### Eficiência Energética

Projeto piloto

**Nome projeto:** Ferramenta para a Pobreza Energética

**Entidade:** Município Arganil

**Target group:** Consumidor vulnerável

**Área de atuação:** Eficiência Energética

**Início dos trabalhos:** 2024

Este projeto piloto tem como objetivo **a criação de uma ferramenta** para identificar e mapear situações de pobreza energética, identificar tipologias de edifícios e definir soluções para aplicar em Arganil e noutros concelhos da região Centro.

### RESULTADOS

8 habitações alvo de estudo\*

*\*estudo muito recente ainda sem resultados significativos*

### FORÇAS

**Apoio no acompanhamento** por parte de um assistente social, durante a visita às habitações;

**Utilização de ferramentas e tecnologias** (como as estações meteorológicas) para recolha de dados sobre o interior da habitação (como humidade, temperatura e etc) (antes e após a implementação de medidas).

### FRAQUEZAS

A **continuidade do projeto**, uma vez que se trata de um estudo e ainda não prevê a sua continuidade (até porque o estudo ainda se encontra numa fase muito embrionária).

# APÊNDICE I

## Casos de estudo



**Nome projeto:** Ponto de Transição +PRÓXIMO

**Entidade:** S.ENERGIA – Agência Regional de Energia do Barreiro, Moita, Montijo e Alcochete

**Target group:** Consumidor vulnerável

**Área de atuação:** Eficiência Energética

**Início dos trabalhos:** 2024

O “**Ponto de Transição +Próximo**” disponibiliza os serviços de um técnico qualificado de forma totalmente gratuita, oferecendo aconselhamento sobre faturas de eletricidade e gás, informação sobre financiamentos disponíveis, além de avaliações energéticas gratuitas das habitações.

### RESULTADOS

- 1 balcão físico itinerante
- 122 agregados familiares apoiados\*
- 91 avaliações energéticas
- 2 localizações diferentes

\*soma de registos efetivos e de contactos, pessoas de outras regiões, pedidos de informações sem abertura de registo, etc

### FORÇAS

- Presença em vários locais**, devido à sua componente itinerante;
- Parcerias com as autarquias locais**, para instalação e divulgação do balcão;
- Possibilidade de **visitas às habitações**, para análise energética feita pelos “Agentes de Transição”.

### FRAQUEZAS

- Existência de apenas de um balcão** e este ser itinerante, apresentando assim um prazo limite para a prestação de apoio direto e presencial ao consumidor;
- Sustentabilidade financeira** do projeto a longo prazo.

# APÊNDICE I

## Casos de estudo

### Balcão Habitação e Energia DECO

**Nome projeto:** Balcão Habitação e Energia

**Entidade:** DECO

**Target group:** Todos os consumidores

**Área de atuação:** Eficiência Energética e habitação

**Início dos trabalhos:** 2022

O **Balcão Habitação e Energia** têm como objetivo oferecer ajuda ao consumidor: na ajuda na candidatura a apoios habitacionais, na orientação nas candidaturas a apoios financeiros que ajudam a adotar medidas de eficiência energética nas habitações; no aconselhamento de dicas para reduzir o valor da fatura de energia; Apoio na resolução de questões relacionadas com o crédito habitação.

### RESULTADOS

15 balcões ativos

85 municípios parceiros

Mais de **6300** pessoas sensibilizadas/apoiadas\*

\*dados referentes a apenas 2023

### FORÇAS

Experiencia do **contacto com o consumidor**;

Propostas de **serviços adequados** ao público alvo e adequadas à atualidade;

**Rede de apoio** (balcões da DECO) em que o técnico que está no balcão é que encaminha o consumidor de acordo com as suas necessidades.

### FRAQUEZAS

**Falta de conhecimento** ou **reconhecimento** na identificação da necessidade por parte do consumidor;

**Inexistência de acompanhamento físico** ao local/habitação.

# APÊNDICE I

## Casos de estudo



**Nome projeto:** REVERTER

**Entidade:** ISR - Instituto de Sistemas e Robótica; Município Coimbra

**Target group:** Todos os consumidores

**Área de atuação:** Eficiência Energética

**Início dos trabalhos:** 2022

O **RENOVAR.Coimbra** é um “balcão único” que fornece informação, orientação e serviços de reabilitação energética para agregados familiares vulneráveis, facilitando a sua participação em programas de financiamento e promovendo melhorias na eficiência energética e conforto das habitações, desde o início do processo de decisão.

### RESULTADOS

- 1 balcões físico ativos
- 1 balcão online
- 4 polos no projeto
- 150** Habitações visitadas

### FORÇAS

- Parceria com associações de carácter social**, no acompanhamento/visita às habitações;
- Criação do perfil “**Facilitador**”, como elemento de ligação com a comunidade local;
- Projeto com uma **OSS**, onde os consumidores podem solicitar esclarecimentos.

### FRAQUEZAS

- Realidades muito diferentes** dos parceiros internacionais do projeto;
- Depende da oferta de trabalho voluntário**, uma vez que as pessoas que serão formadas para realizar a auditoria energética serão estudantes universitários.

# APÊNDICE I

## Casos de estudo

### Balcão Energia Loulé

**Nome projeto:** Balcão Energia Loulé

**Entidade:** Município Loulé

**Target group:** Todos os consumidores

**Área de atuação:** Eficiência Energética

**Início dos trabalhos:** 2024

O **Balcão Energia Loulé** pretende promover a consciencialização sobre a importância da eficiência energética, mas também oferecer orientação face a soluções disponíveis de apoios para os cidadãos e empresas que procurem reduzir o seu impacto ambiental, melhorar o seu conforto térmico e, em simultâneo, pagar menos na sua fatura energética.

#### RESULTADOS

3 balcões físico ativos

Cerca de **20** agregados familiares apoiados

#### FORÇAS

**Parceria** com a Agência de energia regional de energia e ambiente (Areal) para as questões mais técnicas;

**Instalação dos balcões** em locais estratégicos de grande movimento populacional.

#### FRAQUEZAS

**Apenas oferecem apoio presencial** nos balcões, e não no local (habitações);

Projeto ainda numa fase muito embrionária.

# APÊNDICE I

## Casos de estudo

### Apoio ao Município

**Nome projeto:** Loja da energia de Lisboa

**Entidade:** LISBOA E-NOVA, Agência de Energia e Ambiente de Lisboa

**Target group:** Todos os consumidores

**Área de atuação:** Eficiência Energética

**Início dos trabalhos:** 2020

O **Apoio ao Município** é um projeto que surge da necessidade de prestar apoio aos municípios de Lisboa com o objetivo de combater a iliteracia energética e digital. Como serviço principal, através do Apoio ao Município, é possível solicitar apoio para a orientação, elaboração e submissão de candidaturas a fundos de financiamento.

### RESULTADOS

Prestados mais de **100** apoios na elaboração e/ou submissão de candidaturas

### FORÇAS

Dados recolhidos através de um **inquérito** telefónico (para a regiões de Lisboa e Porto);

**Apoio na elaboração e submissão** de candidaturas ao Fundo Ambiental;

**Acompanhamento caso a caso** por telefone.

### FRAQUEZAS

Processo de recolha e **monitorização** de dados;

**Número de recursos humanos** disponíveis para a prestação de apoio aos municípios;

**Sem espaço/accompanhamento** físico.

# APÊNDICE I

## Casos de estudo



**Nome projeto:** Programa DOOBRA - Poupe na Fatura... Ganhe em Compras!

**Entidade:** Rede DLBC Lisboa

**Target group:** Consumidor vulnerável

**Área de atuação:** Eficiência Energética

**Início dos trabalhos:** 2020

O “**Programa DOOBRA – Poupa na Fatura... Ganha em Compras!**” é um programa de melhoria da qualidade de vida, reduzindo o consumo de eletricidade, água e gás canalizado, e premiando o consumo local.

### RESULTADOS

6 bairros participantes na competição

Cerca de **130** pessoas envolvidas no projeto

### FORÇAS

Uma **grande rede de parceiros** de diferentes áreas de atuação (desde componente técnica com a agência de energia, à componente social através de associações sociais dos bairros);

O Agente do bairro tem como requisito fazer **parte da comunidade**, facilitando assim a comunicação população-projeto.

### FRAQUEZAS

**Dificuldade em angariar “Agentes de bairro”**; figura que tem como objetivo disseminar o projeto e acompanhar a família durante todo o processo;

**Dificuldade em cativar pessoas** para a participação no programa.

# APÊNDICE I

## Casos de estudo



**Nome projeto:** Espaço Cidadão

**Entidade:** AMA – Agência para a Modernização Administrativa

**Target group:** Todos os consumidores

**Área de atuação:** Serviços públicos

**Início dos trabalhos:** 2014

O **Espaço Cidadão** é um ponto de atendimento que reúne serviços de diferentes entidades num único balcão. No Espaço Cidadão tem acesso a inúmeros serviços da administração central, local e de entidades privadas que prestam serviços de claro interesse público.

### RESULTADOS

**874** balcões ativos

Mais de **1M** de apoios prestados

### FORÇAS

**Melhoria no acesso** dos cidadãos aos serviços públicos;

**Localização dos balcões** em áreas de fácil acesso, como centros comerciais ou espaços municipais (câmaras, juntas de freguesia, etc.);

**Variedade de serviços** disponibilizados, proporcionando maior conveniência aos cidadãos;

### FRAQUEZAS

Sem nada a indicar.

# APÊNDICE I

## Casos de estudo



**Nome projeto:** Portal casA+

**Entidade:** ADENE – Agência para a Energia

**Target group:** Todos os consumidores

**Área de atuação:** Eficiência Energética

**Início dos trabalhos:** 2021 (lançamento oficial)

O **Portal casA+** é uma One-Stop-Shop que tem como objetivo apoiar o consumidor na identificação e implementação de medidas de melhoria de eficiência energética e hídrica das suas habitações. Através desta plataforma, os consumidores podem também aceder a informações sobre fontes de financiamento e incentivos disponíveis, assim como a manuais com guias e dicas para tornar as suas habitações mais confortáveis e mais eficientes.

### RESULTADOS

Cerca de 40 000 **consumidores** registados

Mais de 6 000 **empresas** registadas

Mais de 9 500 **pedidos de propostas** (orçamentos) solicitados

Abrange todo o **território nacional**

### FORÇAS

Disponibilização de **ferramenta que identifica fontes de financiamento e/ou incentivos** para implementação da medida de melhoria identificada;

**Ligação com o SCE** (Sistema de Certificação Energética dos Edifícios);

**Plataforma referenciada** em vários instrumentos de política pública (nacionais e locais).

### FRAQUEZAS

**Apoio apenas online**, sem prestação de apoio presencial aos consumidores;

Portal sem uma estratégia de **comunicação ativa** e que aposta na referenciação a instrumentos de política pública.

# APÊNDICE I

## Casos de estudo

### Prescrever uma casa confortável

**Nome projeto:** Prescrever uma casa confortável

**Entidade:** Unidade de Saúde Familiar "Querer Mais"

**Target group:** Todos os consumidores

**Área de atuação:** Saúde e Eficiência Energética

**Início dos trabalhos:** 2023

O projeto "**Prescrever uma casa confortável**" criar uma metodologia de diagnóstico de desconforto térmico nas habitações através de questionário com ligação às questões de saúde e do estabelecimento de uma linha de apoio para análise das faturas de energia (Ponto de Transição +PRÓXIMO) e suporte a candidaturas a financiamento.

### RESULTADOS

6 entidades envolvidas e a colaborar

### FORÇAS

**Articulação com os parceiros** e apoio de outro projeto complementar "Ponto de Transição +PRÓXIMO";

Estudo dos **impactos da eficiência energética** nas habitações na **saúde** da pessoas.

### FRAQUEZAS

Uma vez que o projeto ainda se encontra em fase de desenvolvimento, ainda não apresenta quaisquer fraquezas.

# APÊNDICE I

## Casos de estudo



**Nome projeto:** Energy Caravan

**Entidade:** FESA

**Target group:** Todos os consumidores

**Área de atuação:** Eficiência Energética

**Início dos trabalhos:** 2009

O projeto internacional "**Energy Caravan**" consiste numa campanha municipal de consultoria energética destinada a aumentar a taxa de reabilitação do parque imobiliário privado.

### RESULTADOS

Projeto já implementado em **8 municípios**;

Mais de **20 000 agregados** familiares apoiados.

### FORÇAS

**Projeto itinerante**, com ações de sensibilização porta-a-porta;

Disponibilização de **serviços gratuitos** e de fácil acesso aos cidadãos;

**Disponibilização dos serviços e materiais** de sensibilização e informação de **forma estandardizada**, facilmente adaptáveis para diferentes municípios.

### FRAQUEZAS

Dificuldade na adesão por parte de alguns municípios face à obrigação do financiamento dos técnicos responsáveis;

Identificação de técnicos especialistas dos municípios disponíveis por parte

# APÊNDICE I

## Casos de estudo



HOME  
ENERGY  
SCOTLAND

**Nome projeto:** Home Energy Scotland

**Entidade:** Energy Saving Trust

**Target group:** Todos os consumidores

**Área de atuação:** Eficiência Energética

**Início dos trabalhos:** 2010

O projeto “**Home Energy Scotland**” é uma iniciativa que visa oferecer suporte e aconselhamento gratuito sobre como tornar uma habitação mais eficiente energeticamente. São disponibilizadas informações sobre diferentes formas de como reduzir o consumo de energia, aumentar a eficiência energética e explorar opções de energia renovável.

### RESULTADOS

Mais de **125 000 agregados** familiares apoiados (por ano).

### FORÇAS

Projeto com resultados bastante positivos, espelhados na **redução significativa** das **faturas de energia** e consequente redução das **emissões de gases de efeito estufa**.

### FRAQUEZAS

**Escassez de recursos** para prestar apoio na implementação do projeto (recursos humanos);

**Falta de sensibilidade** por parte da população no que diz respeito à temática da eficiência energética.

# APÊNDICE I

## Casos de estudo

The logo for DEKIWATT, featuring the word "DEKIWATT" in a bold, orange, sans-serif font, centered within a white circle that has a double-line border.

**Nome projeto:** Deciwatt

**Entidade:** Metropolitan City of Milan

**Target group:** Todos os consumidores

**Área de atuação:** Eficiência Energética

**Início dos trabalhos:** 2020

O projeto internacional “**Deciwatt**” tem como objetivo promover a reabilitação energético de edifícios privados, através do apoio às autarquias locais de Milão, para análise e realização de projetos de reabilitação energética dos edifícios.

### RESULTADOS

Devido à fase inicial em que se encontra o projeto, ainda não apresenta resultados significativos.

### FORÇAS

Existência de **aconselhamento técnico especializado**;

**Forte colaboração** entre os municípios e os parceiros do projeto;

Disponibilização de **acesso a diferentes bases de dados para mapeamento** de informação energética dos edifícios.

### FRAQUEZAS

**Dificuldade no envolvimento** dos municípios e dos agregados familiares;

A **inexistência de um simulador** que ajude na identificação de medidas e ações da eficiência energética das habitações (fator facilitador para o consumidor).

# APÊNDICE I

## Casos de estudo

### Outros projetos internacionais identificados



**Projeto:** House 2 Home (One-Stop-Shop)

**Entidade:** Sustainable Energy Authority of Ireland

- Realização de um **levantamento energético gratuito** das habitações, com a identificação de medidas de melhoria;
- **Ferramenta para identificação das medidas** e simulação de poupanças (energéticas e económicas);
- Apoio na **identificação de fontes de financiamento**.



**Projeto:** One-Stop-Shop

**Entidade:** Churchfield Home Services

- One-Stop-Shop cujo objetivo é apoiar o consumidor na **identificação e implementação de medidas de melhoria** de eficiência energética das habitações;
- Disponibilização de diferentes **questionários** para que o consumidor possa realizar uma prévia **auto-avaliação energética** da sua casa.

# APÊNDICE I

## Casos de estudo

### Outras entidades nacionais identificados



**Entidade:** Junta de Freguesia de Vila Pouca de Aguiar

**Projetos identificados:** projeto de combate à pobreza energética (projeto interno)

A junta de freguesia de Vila Pouca de Aguiar dispõe de um **serviço presencial** para todos os fregueses que pretendem receber ajuda sobre a candidatura a apoios como a **Bilha Solidária** e **Programa Vale Eficiência**. Para além deste projeto, a junta de freguesia apresentou uma **dinâmica muito ativa** de comunicação e **contacto direto com a população**.



**Entidade:** Município Idanha-a-Nova

**Projetos identificados:** projeto de apoio ao munícipe em diversas áreas (saúde, serviços públicos, etc.)

O município de Idanha-a-Nova promove a realização de **várias parcerias** entre empresas e associações locais, escolas, operadores turísticos e os cidadãos para uma **gestão sustentável de todos os recursos locais**. O município dispõe ainda de algumas **unidades de balcões móveis** de apoio ao cidadão.



**Entidade:** Município Sintra

**Projetos identificados:** Projeto SMILE - Sintra Motion & Innovation for Low Emissions

O município de Sintra é um dos parceiros do projeto SMILE, que tem como objetivo promover o **desenvolvimento de soluções tecnológicas inovadoras**, criando um laboratório vivo enquanto centro de teste para **mitigação de emissões de carbono**.

# APÊNDICE I

## Formulário *benchmarking*

🔍 Formulário realizado através do Microsoft Forms

\* Obrigatório

QUESTÕES GERAIS

1. Nome do projeto \*

Introduza a sua resposta

2. Entidade \*

Introduza a sua resposta

3. Ano de início do projeto \*

Introduza a sua resposta

4. Em que fase se encontra o projeto? \*

Piloto

Desenvolvimento

Funcionamento

Encerrado

5. Área(s) de atuação \*

Eficiência Energética

Social

Outro

6. Projeto financiado? \*

Sim

Não, apenas com verbas internas

7. Qual a forma de financiamento? \*

Fundos Europeus

Orçamento de Estado

Quadros de apoio nacionais

Outro

8. Parcerias? \*

Introduza a sua resposta

9. Quais são os objetivos do Projeto? \*

Introduza a sua resposta

Seguinte



# APÊNDICE I

## Formulário *benchmarking*

🔍 Formulário realizado através do Microsoft Forms

**ESTRUTURA PROJETO**

10. Possui ponto físico? \*

Sim

Não

11. Quantas? \*

Introduza a sua resposta

12. Onde? \*

Utilização de estruturas já existentes (cedidas por alguma entidade parceira, município, entre outros)

Arrendamento de espaço

Balcão/espaço móvel

Outro

13. Possui estrutura online de apoio? \*

Sim

Não, apenas alguns documentos online de apoio

Não, apenas apoio plataforma/site de outra entidade/agência de energia

Não

14. De que tipo? \*

One-Stop-Shop (Balcão único digital)

Outro

Anterior Seguinte

# APÊNDICE I

## Formulário *benchmarking*

🔍 Formulário realizado através do Microsoft Forms

### SERVIÇOS

15. Qual(ais) os target groups?

- Todo o tipo de consumidores
- Consumidor vulnerável
- Empresas
- Outro

16. Que tipo de serviços são prestados? \*

- Apoio na leitura de faturas
- Apoio na escolha de tarifários
- Identificação de melhorias a implementar para poupança energética
- Avaliação energética das habitações (no local)
- Apoio na elaboração e/ou submissão de candidaturas a fontes de financiamento
- Apoio na identificação de fontes de financiamento
- Apoio na identificação de medidas para eficiência hídrica
- Apoio na identificação de medidas para uma mobilidade sustentável
- Formações/webinaries
- Outro

17. Existe apoio técnico presencial? \*

- Sim
- Não

18. Deslocam-se até ao consumidor (centros comerciais, hipermercados, empresas, juntas de freguesia, espaços comunitários/sociais, etc)? \*

- Sim
- Não

19. Deslocam-se até às habitações? \*

- Sim
- Não

Anterior

Seguinte

# APÊNDICE I

## Formulário *benchmarking*

🔍 Formulário realizado através do Microsoft Forms

### OPERACIONALIZAÇÃO

20. Quem presta apoio nestes espaços/balcões? \*

- Pessoas formadas no âmbito do projeto unicamente para o projeto
- RH existentes de outras iniciativas / recursos partilhados
- Outro

21. RH existentes de outras iniciativas / recursos partilhados \*

- Do projeto
- De parceria (entidade, agência de energia, entre outros)
- Outro

22. Qual o horário da prestação dos serviços? \*

- Uma vez por semana
- Janela horária por dia
- Dias úteis
- Todos os dias da semana
- Outro

23. Utilizam algum tipo de documento/ferramenta de apoio para a prestação de serviços? \*

- Formulários/Fichas de apoio (formanto excel, outro)
- Simulador/OSS
- Materiais de sensibilização e informação
- Outro

24. Que simulador/OSS?

25. Qual o perfil profissional dos “técnicos” que prestam apoio nestes espaços/projetos? \*

- Técnico especialista (com uma área de formação específica mínima)
- Habilitações mínimas (12º ano)
- Nenhum em concreto

Anterior

Seguinte



# APÊNDICE I

## Formulário *benchmarking*

🔍 Formulário realizado através do Microsoft Forms

### MONITORIZAÇÃO DA ATIVIDADE

26. Existe monitorização de dados relativamente à atividades ? \*

- Sim  
 Não

27. De que forma realizam a monitorização? \*

- Manual  
 Plataforma digital  
 Outro

28. Que dados são monitorizados? \*

- Número de pessoas/famílias apoiadas  
 Número de atendimentos  
 Tipos de serviços prestados  
 Poupanças estimadas atingidas (kWh e/ou €)  
 Número de formações/ações de informação/webinares, etc  
 Alcance do projeto (comunicação)  
 Outro

29. Realizam formulários de "satisfação"? \*

- Sim, aos consumidores  
 Sim, aos "técnicos locais"  
 Não

30. Com que periodicidade? \*

- Trimestral  
 Semestral  
 Anual  
 Pontual  
 Outro

31. Que métricas utilizam para avaliação do projeto? \*

Introduza a sua resposta

Anterior

Seguinte

# APÊNDICE I

## Formulário *benchmarking*

🔍 Formulário realizado através do Microsoft Forms

### COMUNICAÇÃO

32. Existe algum plano de comunicação? \*

Sim

Não

33. Quais as ferramentas de divulgação utilizadas? \*

Redes sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn, X, entre outras outras)

Plataforma do projeto

Plataforma de parceiros/stakeholders

Materiais de divulgação físicos

Merchandising

Publicidade

Outro

[Anterior](#) [Seguinte](#)

### SUSTENTABILIDADE

34. Qual a fonte de financiamento da operação? \*

35. A operação possui algum retorno financeiro? \*

Sim positivo

Sim negativo

Não

36. Relativamente aos RH envolvidos, de onde provém a verba para pagamento dos mesmos? \*

[Anterior](#) [Seguinte](#)

# APÊNDICE I

## Formulário *benchmarking*

🔍 Formulário realizado através do Microsoft Forms

### RESULTADOS

37. Qual o alcance do projeto? \*

- Local
- Municipal
- Regional
- Nacional
- Internacional
- Outro

38. Quantos espaços/balcões se encontram ativos? \*

Introduza a sua resposta

39. Quantas pessoas/famílias foram apoiadas até ao momento? \*

Introduza a sua resposta

40. O projeto tem apresentado uma curva de crescimento positiva ou negativa? \*

Introduza a sua resposta

41. Quais são os principais desafios enfrentados (o que correu mal)? \*

Introduza a sua resposta

42. Fatores de melhoria? \*

Introduza a sua resposta

43. Quais são as melhores práticas atualmente aplicadas (o que correu bem)? \*

Introduza a sua resposta

Anterior

Submeter





# Obrigado!

