

COMBATER A POBREZA ENERGÉTICA: O POTENCIAL DE UMA ONE-STOP SHOP ITINERANTE

PONTO DE TRANSIÇÃO: SUMÁRIO EXECUTIVO



FUNDAÇÃO
CALOUSTE GULBENKIAN

COMBATER A POBREZA ENERGÉTICA: O POTENCIAL DE UMA *ONE-STOP SHOP* ITINERANTE

PONTO DE TRANSIÇÃO: SUMÁRIO EXECUTIVO





• PONTO DE TRANS

AUMENTE
TÉRMICO D
CASA E RE
DESPESAS
ELETRICIDA

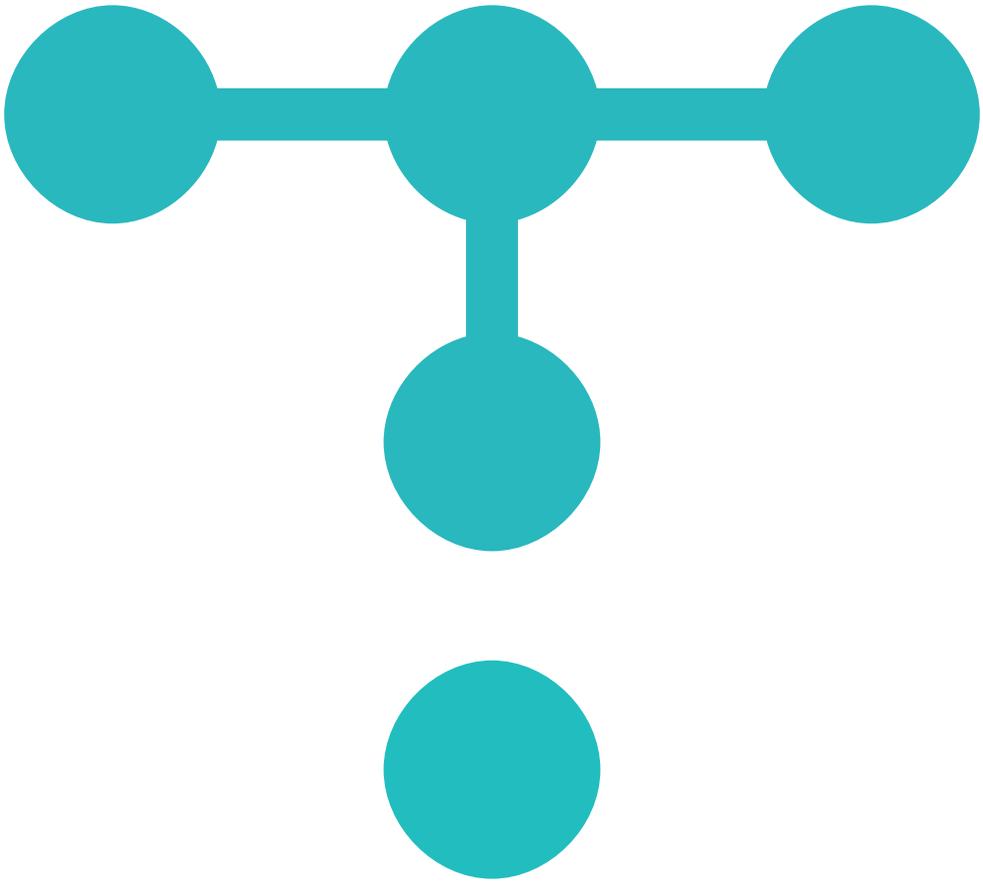
AVALIAÇÕES ENERGÉTIC.
E ACONSELHAMENTO PE

SIÇÃO

O CONFORTO
DA SUA
DUZA
COM
ADE E GÁS.

AS GRATUITAS
PERSONALIZADO





Sobre o Ponto de Transição

O projeto-piloto Ponto de Transição é uma iniciativa da Fundação Calouste Gulbenkian, implementada no distrito de Setúbal, entre 2022 e 2023, em parceria com a ENA – Agência de Energia e Ambiente da Arrábida, com o CENSE – Centro de Investigação em Ambiente e Sustentabilidade FCT- NOVA University of Lisbon e a RNAE – Associação das Agências de Energia e Ambiente (Rede Nacional).

Este sumário executivo antecipa a publicação do Relatório de Impacto do Ponto de Transição.

Em resumo

Uma *one-stop shop* itinerante – que oferece aconselhamento à comunidade indo ao seu encontro num balcão de atendimento móvel – pode contribuir para melhorar as condições de vida das famílias mais vulneráveis, aumentar a sua resiliência e acelerar uma transição energética justa, que não deixe ninguém para trás na mitigação e adaptação às alterações climáticas. Enquanto projeto-piloto, o Ponto de Transição criou um modelo inovador de resposta local para mitigar a pobreza energética, que vai desde o diagnóstico do problema e a identificação de soluções até ao apoio direto ao cidadão e ao envolvimento da comunidade.

Este projeto demonstrou que:

- Os agregados familiares vulneráveis requerem um envolvimento e apoio personalizados; uma *one-stop shop* pode responder eficazmente a esta necessidade através de uma prévia colaboração multidisciplinar e de uma parceria estreita com o poder local e a sociedade civil ou rede de instituições de apoio social.
- Uma recolha de dados robusta e variada permite que os projetos ajustem o apoio prestado em tempo real, respondendo melhor às necessidades das populações locais.
- Um modelo de intervenção local bem estruturado tem um elevado potencial de impacto, mas sem um apoio financeiro sólido e significativo as famílias vulneráveis podem não ser capazes de implementar recomendações.
- As *one-stop shops* podem servir para fazer a ponte entre programas de apoio financeiro (por vezes complexos) e consumidores vulneráveis.

A experiência do projeto-piloto Ponto de Transição dá indicações úteis para projetos que trabalham no apoio a comunidades de difícil acesso ou que sejam mais vulneráveis em matéria de consumo energético.

Introdução

A crise energética e a emergência climática têm feito aumentar rapidamente o número de pessoas que vivem em situação de pobreza energética. “Pobreza energética” descreve a incapacidade de as pessoas garantirem serviços energéticos essenciais nas suas casas; trata-se de um fenómeno complexo que afeta milhões de pessoas na Europa, tendo um impacto grave na sua saúde e bem-estar, assim como no seu rendimento. Com a previsão de que as temperaturas extremas venham a tornar-se mais frequentes e mais intensas, as famílias precisam de informação e de serviços de apoio que as ajudem a tornar-se mais resilientes face ao mercado energético e a compreender melhor a necessidade da transição energética em resposta às alterações climáticas, bem como o papel que podem desempenhar nesta transição.

As *one-stop shops* itinerantes oferecem uma solução promissora para estes desafios. Num único espaço, oferecem gratuitamente aconselhamento personalizado sobre pobreza energética e podem ser provisoriamente instaladas em locais diversos nas comunidades. Isto permite transformar processos complexos em abordagens acessíveis ao consumidor, promovendo o contacto direto entre cidadãos e especialistas com o objetivo de combater a “iliteracia energética” (falta de conhecimento e de competências técnicas relacionadas com energia).

Entre 2022 e 2023, o Ponto de Transição testou esta abordagem em diferentes locais de três municípios do distrito de Setúbal (através de uma *one-stop shop* itinerante). Trata-se de um modelo de resposta local inovadora para mitigar a pobreza energética, desde o diagnóstico do problema e a identificação de soluções até ao apoio direto ao cidadão e ao envolvimento da comunidade.

O seu objetivo consistiu em informar os consumidores para melhorar a eficiência energética e o conforto térmico das suas casas. O público-alvo centrou-se nas famílias vulneráveis à pobreza energética, embora a *one-stop shop* estivesse aberta a prestar apoio a qualquer pessoa da comunidade. O Ponto de Transição disponibilizou:

- aconselhamento sobre tarifas de eletricidade e gás;
- informação e apoio sobre programas de financiamento público para a renovação energética das habitações;
- avaliações energéticas gratuitas das habitações.

O projeto formou jovens residentes locais – Agentes de Transição – para realizarem as avaliações energéticas, capacitando a comunidade e promovendo empregos “verdes”.

A dimensão da pobreza energética

Os visitantes desta *one-stop shop* mostraram sinais de muita vulnerabilidade à pobreza energética. Referiram ter dificuldade em pagar as faturas de energia e em reduzir o consumo, sentindo demasiado calor no verão e demasiado frio no inverno.

As avaliações energéticas às habitações recolheram dados pormenorizados, identificaram alguns problemas sanitários e de segurança e permitiram um aconselhamento personalizado sobre medidas de eficiência energética e energias renováveis. Estas avaliações confirmaram o baixo desempenho energético dos edifícios locais. Verificou-se um potencial considerável de poupança de energia e água e na redução de emissões de CO₂, embora estas pudessem exigir um investimento financeiro significativo que ultrapassava as possibilidades individuais de cada agregado familiar.

Ainda assim, em termos financeiros, a análise das faturas de energia das famílias que visitaram a *one-stop shop* do Ponto de Transição permitiu identificar um potencial de poupança anual média de 290€.

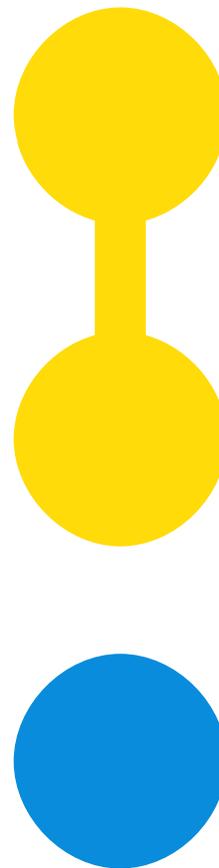
Fatores de sucesso do projeto

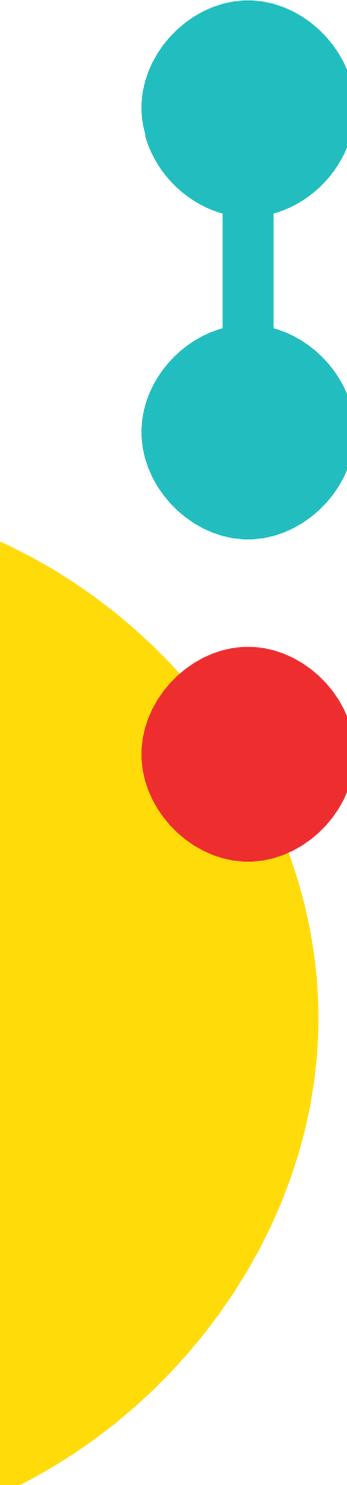
Parcerias

O primeiro passo foi reunir uma equipa multidisciplinar, que incluísse especialistas em eficiência energética de agências de energia e centros de investigação, em parceria com o poder local e associações com conhecimento aprofundado do território. As organizações locais – tais como instituições de apoio social – interagem com as populações mais vulneráveis através de relações sólidas e de confiança e podem proporcionar canais de comunicação diretos e consolidados. Com vista a reforçar a confiança, a *one-stop shop* permaneceu independente de fornecedores comerciais de energia.

Recolha de informação

O projeto combinou uma variedade de dados, indicadores e conhecimento local com vista a identificar as múltiplas dimensões da pobreza energética e as necessidades das comunidades locais relativamente aos serviços disponibilizados numa *one-stop shop*. O projeto desenvolveu uma metodologia de recolha de dados e gestão de informação adaptada às necessidades, que incluiu a criação de inquéritos de caracterização dos agregados familiares, software de processamento de dados, modelos de relatório e equipamento de medição para as avaliações energéticas. Desta forma, foi possível uniformizar os serviços e garantir a proteção de dados – foi dada particular atenção aos requisitos necessários para garantir a confidencialidade dos dados. A monitorização regular dos indicadores de impacto permitiu à equipa ajustar continuamente a abordagem.





Localização

A escolha da localização apropriada para a instalação da *one-stop shop* revelou-se essencial. Espaços públicos muito frequentados, com grande visibilidade e acessíveis, promoveram uma maior afluência de pessoas. Enquanto projeto-piloto, a *one-stop shop* funcionou durante um período limitado em cada localização, o que condicionou o número de pessoas que tiveram oportunidade de usufruir dos serviços disponibilizados. Considerou-se três meses como o tempo mínimo necessário para promover um apoio contínuo através de múltiplas interações em cada localização. Horários de funcionamento alargados revelaram-se também fundamentais para chegar às pessoas com diferentes horários de trabalho.

Instalações

Um contentor marítimo reutilizado e transformado permitiu de uma forma inovadora e flexível prestar apoio presencial próximo das comunidades. O design do contentor visualmente apelativo despertou a curiosidade, incentivando as pessoas a aproximarem-se e a fazerem perguntas.

Equipa

A *one-stop shop* contou a tempo inteiro com o apoio especializado de um técnico com competências de comunicação e por um grupo de Agentes de Transição recrutados diretamente nas respetivas comunidades. Todos os elementos da equipa receberam previamente formação específica. O técnico “residente” na *one-stop shop* prestou apoio na candidatura a financiamentos públicos existentes no momento no âmbito da eficiência energética, permitindo identificar e transpor barreiras relacionadas com a interpretação dos processos de candidatura. Os Agentes de Transição revelaram-se essenciais na prestação de apoio domiciliário personalizado, reforçando a confiança das pessoas no projeto. No entanto, a necessidade de capacitação consecutiva de novos Agentes de Transição implicou encontrar um equilíbrio entre o nível de detalhe do conteúdo formativo e a rápida integração dos novos membros na equipa. Este compromisso pode ter impacto na qualidade, replicabilidade e abrangência dos serviços.

Comunicação

“Pobreza energética” é um conceito complexo e um tema sensível. Mensagens claras e positivas – centradas na melhoria da eficiência energética e do conforto térmico e na redução dos custos com energia – ajudaram a aproximar a população-alvo do projeto. Para a divulgação, o projeto utilizou várias plataformas, incluindo redes sociais, comunicação social (nacional e local), participação em conferências e outros eventos.

Principais constrangimentos do projeto

O projeto evidenciou a descrença existente relativamente a programas públicos de financiamento. As pessoas indicaram que o excesso de burocracia torna os processos de candidatura difíceis e morosos, resultando em candidaturas não aprovadas ou incompletas. Os requisitos de elegibilidade para os programas públicos de financiamento em vigor durante o projeto-piloto também foram um impedimento para que muitas pessoas se candidatassem.

É difícil chegar às famílias mais vulneráveis e em pobreza energética. Sentimentos de timidez, estigma, desconfiança – e até mesmo não se identificarem com o problema – afastaram as pessoas do Ponto de Transição. Iniciar conversas em paralelo com outras iniciativas de apoio social foi fundamental na ligação do projeto às famílias mais vulneráveis e no seu envolvimento. Pequenas ofertas (tal como lâmpadas LED) ajudaram a criar confiança e incentivaram as visitas à *one-stop shop*. Diferentes estratégias de contacto, tais como o porta-a-porta, por telefone ou online, foram ativados como forma de chegar a pessoas que não tinham oportunidade de se deslocar presencialmente à *one-stop shop*. Existe, portanto, um potencial considerável para as *one-stop shops* fazerem a ponte entre os programas de financiamento público e as comunidades.

A maioria das pessoas que visitou a *one-stop shop* naturalmente não se fazia acompanhar das suas faturas de energia, pelo que tiveram de regressar para obter aconselhamento. A elevada percentagem de pessoas que não regressou para uma segunda visita revela a necessidade de uma estratégia de acompanhamento proativa (por exemplo, através de *follow-up* telefónico ou online).

Para garantir uma abordagem de apoio mais abrangente, o projeto estendeu-se a toda a comunidade local, tendo em consideração as diferentes necessidades. Sendo uma abordagem mais inclusiva e que permitiu chegar a mais gente, poderão ter ficado menos recursos disponíveis para trabalhar com as famílias vulneráveis que mais precisam de apoio.

Das agências de energia regionais inquiridas no âmbito deste projeto-piloto, uma parte significativa revelou um conhecimento prático reduzido sobre *one-stop shops*. A maioria mostrou-se disponível para acolher ou replicar o projeto, tendo referido porém obstáculos relacionados com restrições financeiras ou escassez de recursos humanos.

Propostas de melhoria

Ampliar o impacto ao nível da comunidade

É fundamental ter uma estratégia robusta e bem planeada para envolver os intervenientes locais em todo o processo da *one-stop shop*, desde a conceção à implementação, de modo a criar uma rede sólida de parceiros. Uma colaboração efetiva requer financiamento, recursos e disponibilidade em medida adequada para mapear, envolver e trabalhar com os parceiros locais. Abordagens semelhantes para a articulação com serviços de apoio social também têm de ser postas em prática de forma a chegar aos cidadãos mais difíceis de alcançar. O papel dos Agentes de Transição tem aqui um grande potencial que merece ser mais explorado.

Aumentar o apoio aos agregados familiares vulneráveis

Os agregados familiares vulneráveis têm muitas vezes meios limitados para implementar mudanças face à sua situação financeira. Iniciativas futuras devem considerar apoiar diretamente medidas tangíveis, tais como a colocação de isolamento, a substituição de equipamentos ineficientes do ponto de vista energético, a integração de sistemas de energias renováveis e a redução de riscos sanitários e de segurança. O financiamento e a aplicação destas medidas contribuiriam para reduzir a vulnerabilidade à pobreza energética e melhorar a resiliência dos agregados familiares.

Promover a replicação e a integração nas políticas públicas

A replicação do projeto poderá ter por base a criação de parcerias com o setor privado (o projeto-piloto suscitou o interesse de empresas no âmbito das suas atividades de responsabilidade social); a participação em projetos nacionais e internacionais em colaboração com outras entidades; ou a sua integração em políticas energéticas e planos de ação climática locais. Desta forma, os agregados familiares mais vulneráveis à pobreza energética passam a estar em primeiro plano nas estratégias locais em matéria de energia.

Colmatar a falta de financiamento

Existe uma grande falta de financiamento para as famílias em pobreza energética, nomeadamente quando, para serem aplicadas as recomendações dos peritos se exige um apoio financeiro, técnico e social tão elevado. Os regimes de apoio e financiamento devem ser mais estáveis e contínuos. O foco deve estar nos cidadãos mais vulneráveis e de difícil acesso através de uma estratégia de apoio desenhada para a melhoria estrutural do desempenho energético das habitações. Se houver financiamento adequado, os modelos de *one-stop shop*, tais como o Ponto de Transição, têm potencial enquanto “laboratórios vivos” que testam a eficácia das estratégias em tempo real (e informando a tomada de decisão).

Recomendações para os principais agentes

Governos nacionais:

- Incorporar a necessidade de visar as populações em pobreza energética e de difícil acesso no momento da conceção e aplicação de políticas, medidas e programas de financiamento;
- Garantir uma política e um financiamento estáveis para a melhoria da eficiência energética das habitações enquanto componente essencial de estratégias energéticas, climáticas e sociais mais amplas que assegurem uma transição energética justa;
- Promover uma rede nacional de combate à pobreza energética, com a participação de múltiplos *stakeholders*.

Poder local:

- Implementar *one-stop shops*, utilizando os seus recursos para envolver as organizações locais, identificando e apoiando cidadãos em pobreza energética com ações adaptadas;
- Lançar programas de financiamento (complementares a outros financiamentos nacionais) para apoiar os agregados familiares na adoção de medidas de eficiência energética;
- Integrar os esforços em torno dos objetivos locais em matéria de energia, pobreza energética e clima para combater a pobreza energética.

Agências regionais de energia e do ambiente:

- Disponibilizar conhecimentos técnicos sobre eficiência energética às comunidades locais;
- Desenvolver diagnósticos à escala local e adaptar medidas de apoio necessárias para assumir a liderança das *one-stop shops*.

Organizações não governamentais e de base comunitária:

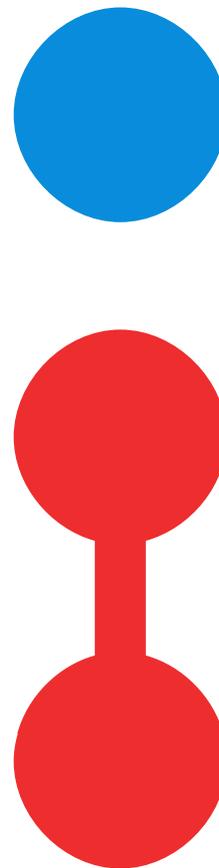
- Promover os serviços das *one-stop shops*, identificar e apoiar agregados familiares vulneráveis através da sua vasta experiência de envolvimento local, com os seus canais de comunicação bem estabelecidos e relações de confiança com populações mais inacessíveis.

Instituições académicas e centros de investigação:

- Produzir evidência científica e modelar intervenções;
- Apoiar as fases de diagnóstico, planeamento e avaliação de impacto.

Setor privado:

- Contribuir para apoiar, replicar e impulsionar as *one-stop shops* em direção a novos modelos de negócio, disponibilizar financiamento direto, voluntariado ou materiais no âmbito de estratégias empresariais de impacto social e ambiental.



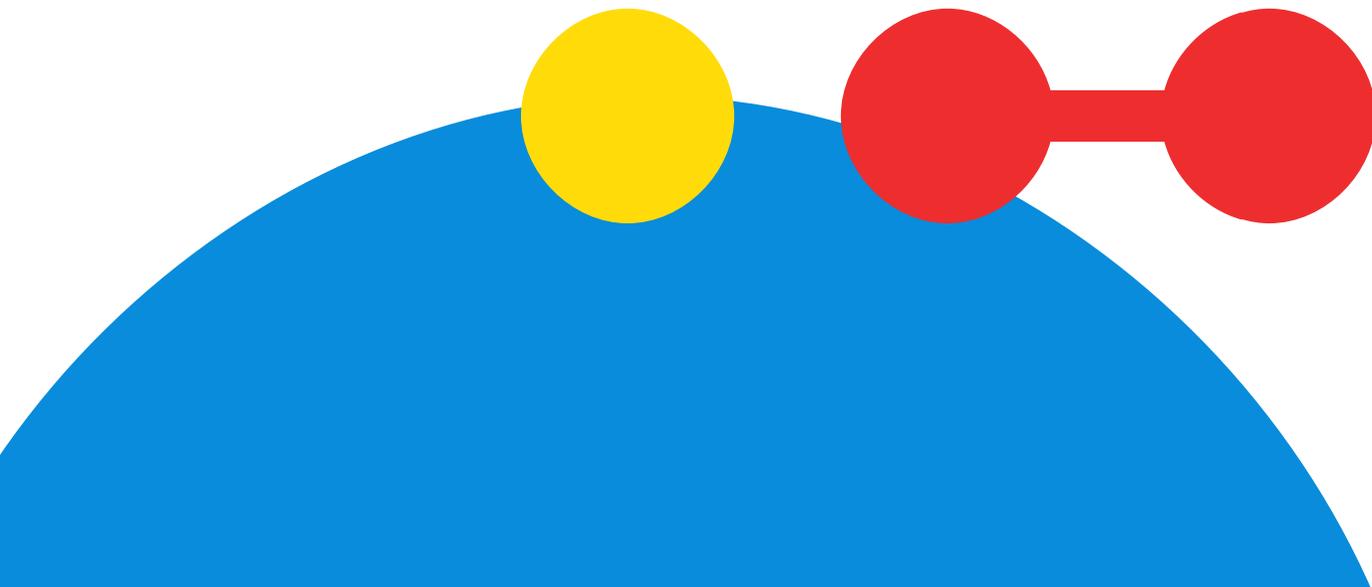
Conclusão

O projeto-piloto Ponto de Transição teve resultados tangíveis e intangíveis, no apoio aos agregados familiares que apresentavam necessidades e capacitando indivíduos e comunidades para adotarem medidas de eficiência energética cujos benefícios contribuem para um futuro sustentável. Trata-se de um modelo altamente replicável no aconselhamento das comunidades vulneráveis.

Para aumentar os impactos positivos, recomenda-se que iniciativas futuras neste âmbito se concentrem na implementação de abordagens participativas, proativas e flexíveis para prestar um apoio multidimensional mais direcionado. Estas devem ser ajustadas em tempo real, de acordo com a evolução do contexto e as necessidades específicas da população-alvo. Os projetos devem envolver os *stakeholders* locais como parceiros importantes desde o início, aplicando estratégias de divulgação diversas e capacitando os cidadãos como agentes de mudança nas suas comunidades. As famílias vulneráveis e de difícil acesso requerem ações de envolvimento e apoio específicas e personalizadas que podem ser concebidas em estreita colaboração com as autoridades locais e as instituições de apoio social. Uma abordagem bem alinhada, que inclua medidas de renovação energética das habitações e um financiamento específico contínuo e estável, pode conduzir a resultados com maior impacto, em especial para as famílias vulneráveis. As parcerias nacionais e a projeção internacional são passos importantes para abrir caminhos de expansão e replicação destas iniciativas.

Saiba mais

ponto-de-transicao.pt



Ficha Técnica

UMA PUBLICAÇÃO

FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN

Combater a pobreza energética: o potencial de uma *one-stop shop* itinerante — Sumário Executivo

Com base no Relatório de Impacto do Ponto de Transição produzido pela equipa de investigação do CENSE (Centro de Investigação em Ambiente e Sustentabilidade FCT- NOVA University of Lisbon): João Pedro Gouveia, Miguel Mendes, Miguel Macias Sequeira, Pedro Palma.

COORDENAÇÃO

Cátia Cavaco

Sara Pais

DESIGN

Andreia Constantino

Catarina Castro

Sérgio Neves

SOBRE A FUNDAÇÃO CALOUSTE GULBENKIAN

É uma fundação internacional, com sede em Portugal, que promove o desenvolvimento de pessoas e organizações, através da arte, da ciência, da educação e da beneficência, para uma sociedade mais equitativa e sustentável. A Fundação Calouste Gulbenkian promove o conhecimento, a investigação científica, e uma maior participação e envolvimento dos cidadãos e da sociedade civil na construção de comunidades mais sustentáveis e resilientes.

NOVEMBRO 2023



GULBENKIAN.PT