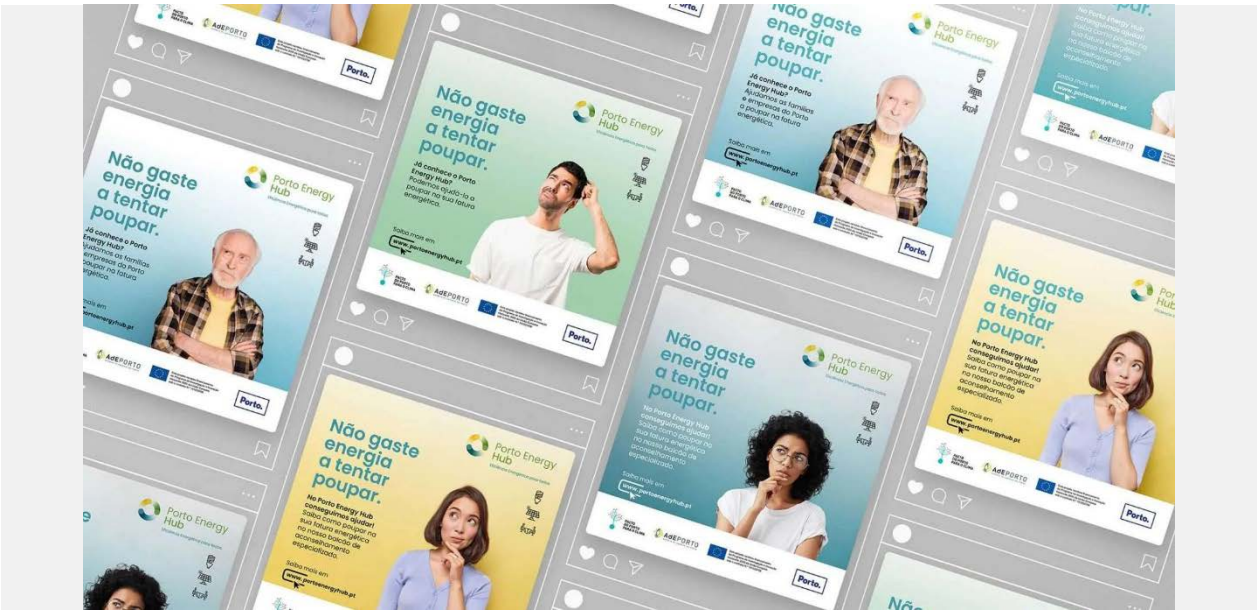
Guia de Ação Climática Local

MOBILIZAÇÃO & COMPORTAMENTOS | PORTO

Porto Energy Hub

Um Balcão Único para a Transição Energética: gratuito, físico e digital, oferece apoio e aconselhamento para capacitar cidadãos e entidades a melhorar o conforto térmico das suas casas e instalações, promover a eficiência energética dos edifícios e sistemas e incorporar energias renováveis.



DESTAQUE INDICADORES

n.d. tCO_2e	n.d. MWh	n.d.	n.d. M€
Emissões GEE evitadas	Redução do consumo de energia	N.º total agendamentos	Investimento potenciado

Parceiros

Guia de Ação Climática Local

RESUMO

Ficha de projeto

MUNICÍPIO	SETOR	AÇÃO	SUBAÇÃO
Porto	Mobilização & Comportamentos	-	-

ENTIDADE PROMOTORA	ENTIDADE IMPLEMENTADORA	OUTRAS ENTIDADES ENVOLVIDAS
Município do Porto	Município do Porto Agência de Energia do Porto	n.a.

DURAÇÃO	INSTRUMENTO DE INTERVENÇÃO
Inicio: 2024	Despesa Pública > Investimento e despesa corrente
Fim: sem termo	Capacitação > Informação e comunicação / Sensibilização e educação

ORIGEM FINANCIAMENTO	FONTE FINANCIAMENTO	INSTRUMENTO FINANCIAMENTO
Esfera municipal	Pública, receitas próprias	Não reembolsável
	Pública, outras (Programas UE LIFE e Horizonte 2020)	Não reembolsável

PROGRESSO

Como aconteceu

O Porto Energy Hub é uma iniciativa da Câmara Municipal do Porto, operada em articulação com a AdEPorto, que funciona como um balcão único gratuito (one-stop-shop) de apoio físico e digital. O seu principal objetivo é apoiar cidadãos, condomínios e entidades a melhorar o conforto térmico, promover a eficiência energética e aumentar a integração de energias renováveis, combatendo a pobreza energética e impulsionando a meta da Neutralidade Carbónica até 2030.

Definição

A reabilitação energética de edifícios é um processo fragmentado e complexo que obriga o cidadão ou promotor a coordenar isoladamente múltiplos intervenientes, como fornecedores, projetistas e entidades financiadoras. Para colmatar a falta de informação independente, de aconselhamento dedicado e de conhecimento sobre oportunidades de financiamento, surge a One Stop Shop (OSS).

Desenvolvido pela AdEPorto, este modelo centraliza e simplifica o processo num único ponto de contacto, apostando na independência comercial e na otimização de recursos municipais já existentes. A

sua replicabilidade a nível regional e nacional assenta na integração em espaços de atendimento locais e na capacitação contínua assegurada pela Agência de Energia para apoiar as solicitações mais complexas.

Etapas de apoio à decisão:

1. **Identificação da oportunidade** de implementação de uma "One-Stop-Shop" (OSS).
2. **Desenvolvimento do conceito base** a implementar na OSS e principais ações a promover.
3. **Aprovação** pelos orgãos competentes.

Implementação

O modelo de balcão único, inicialmente testado no Porto e replicado na Área Metropolitana do Porto, começou por apoiar o setor residencial e expandiu-se posteriormente para edifícios de serviços, comerciais e infraestruturas. O projeto definiu um modelo de serviços abrangente, nomeadamente:

Avaliação: Diagnóstico energético e identificação do potencial de poupança através de intervenções.

Orientação técnica e legal: Aconselhamento técnico, legal e contratual sobre eficiência energética, renováveis e modelos de negócio.

Acesso a Financiamento: Identificação de incentivos e apoio direto na preparação e submissão de candidaturas.

Atividades Horizontais: Ações de comunicação, sensibilização e capacitação dirigidas à comunidade.

Para a sua implementação, o balcão foi integrado no Gabinete do Munícipe existente, estruturando-se em duas linhas de atendimento:

- 1.ª Linha (Geral): Atendimento presencial (Gabinete do Munícipe) ou telefónico para triagem e esclarecimentos iniciais.
- 2.ª Linha (Especializada): Acompanhamento técnico aprofundado promovido pela AdEPorto, mediante agendamento prévio.

Etapas de implementação:

1. **Definição do modelo de negócio** a adotar na OSS do Porto.
2. **Definição do formato de atendimento** em 2 linhas**:** (1ª) Técnicos Municipais, (2ª) Técnicos AdEPorto, mediante agendamento.
3. **Formação dos técnicos municpais** para prestação do serviço a nível técnico.
4. **Definição de procedimentos** e ferramentas de apoio.
5. **Comunicação e publicitação** do Serviço do Porto Energy Hub.
6. **Operacionalização** do Serviço

Guia de Ação Climática Local

Operacionalização

A operacionalização do serviço tem início através do contacto voluntário do beneficiário — motivado por fatores como faturas elevadas ou desconforto térmico —, que pode recorrer ao Porto Energy Hub por via telefónica, online ou presencialmente no Gabinete do Munícipe. O acolhimento e a triagem inicial ficam a cargo da primeira linha de atendimento, assegurada por técnicos municipais que esclarecem dúvidas genéricas e encaminham os casos mais exigentes.

Para questões de maior complexidade, o processo avança para uma segunda linha de atendimento especializada e dinamizada pela AdEPorto mediante agendamento, onde são realizados diagnósticos simplificados, recomendações técnicas e, se justificado, visitas ao local. Dependendo da natureza da solicitação, este apoio pode concretizar-se numa consulta única para resolver dúvidas simples ou num acompanhamento contínuo, especialmente útil em processos como a submissão de candidaturas a financiamento.

Etapas operacionais:

1. **Evento desencadeador** ou necessidade de apoio por parte do cidadão, entidade ou empresa.
2. **Contacto incial** por telefone, online ou presencial.
3. Esclarecimento e/ou prestação de **apoio por parte da 1ª linha do serviço** do Porto Energy Hub.
4. **Encaminhamento para 2ª linha do serviço** se necessário, via agendamento dedicado
5. Novo agendamento, se necessário, e prestação de novo apoio.

Monitorização

O Porto Energy Hub é alvo de uma monitorização alargada que permite estimar, p.ex. as intervenções potenciadas por este serviço, emissões de GEE evitadas, redução no consumo de energia, entre outros indicadores.

MONITORIZAÇÃO

Indicadores de execução e impacte

n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
N.º total agendamentos	n.º agendamentos Apoio Técnico	n.º agendamentos Apoios e Benefícios	n.º agendamentos Fatura Energética

Parceiros

Guia de Ação Climática Local

Indicadores e valores associados:

Agendamentos: n.d. (n.º)

Tipo de agendamento (Apoio técnico / Apoios e benefícios / Fatura energética): n.d. (n.º)

Tema (Envolvente / Equipamentos / Outros): n.d. (n.º)

Variação do consumo de energia: redução n.d. (MWh)

Variação de emissões de GEE: n.d. (tCO2e) evitadas

Cobenefícios

1. Resiliência Climática (adaptação): redução de riscos face a perigos naturais e climáticos**.**

2. Transição justa: acesso a energia limpa, acessível e segura**.**

3. Saúde e qualidade de vida: melhoraria a qualidade do ar, aumentar a atratividade das cidades**.**

4. Social: aumento/reforço da coesão social**.**

5. Educação e cidadania: melhoraria do acesso à informação, da capacitação e desenvolvimento de competências**.**

REPLICAÇÃO

Pontos Críticos

Capacitação

Um balcão único deste tipo exige competências combinadas de natureza técnica, jurídica, financeira e social na mesma estrutura. É fundamental investir em formação estruturada e contínua, e não apenas em aprendizagem pontual no terreno, bem como assegurar mecanismos de documentação e transmissão de conhecimento que garantam a continuidade do serviço.

Modelo de balcão único e procedimentos

A forma como o balcão se articula no Município, com a Agência de Energia do Porto e outras entidades envolvidas é fundamental ao bom funcionamento de um serviço deste tipo. É importante a existência de procedimentos bem definidos para operacionalizar o serviço e garantir uma resposta de qualidade. A definição de um atendimento de 1ª e 2ª linha foi um dos mecanismos criados para salvaguarda de um atendimento adequado às diferentes necessidades dos cidadãos.

Informação e comunicação

A comunicação e informação são outro ponto crítico, na medida em que apenas a existência do balcão não garante o seu reconhecimento e utilização pela população. Sem um esforço ativo de divulgação, adaptado inclusivamente aos segmentos mais vulneráveis e com menor literacia energética, o serviço corre o risco de não chegar a quem mais dele precisa.

Sustentabilidade financeira

A sustentabilidade financeira é também um dos pontos críticos. O Porto Energy Hub nasceu associado a financiamento de um projeto europeu. A dependência de fundos ou de programas de apoio nacionais e locais constitui um risco real, pese embora o modelo criado assente em economias de escala e na utilização de espaços e técnicos já disponíveis nos Municípios.

Documentação de suporte

- Website do projeto LIFE Powering Energy Hub: https://energyhub.pt/
- Entregáveis projeto LIFE Powering Energy Hub: https://energyhub.pt/pt/entregaveis
- Orientações práticas sobre os serviços de balcão único para a eficiência energética e o desempenho energético dos edifícios: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32026H0536&qid=1773309432710