



THERMOS

Acelerar a Tecnologia para a Energia Térmica de Baixo Carbono

Programa de capacitação e Formação de Formadores

Módulo 6: Envolvimento das partes interessadas na adoção do THERMOS





Módulo 6 do programa de Reforço e de Formação THERMOS

Este módulo divide-se em seis partes:

- 6.1 O que é o envolvimento das partes interessadas?
- 6.2 Identificação das partes interessadas
- 6.3 Processo e ciclo de participação
- 6.4 Estratégias de participação THERMOS
- 6.5 Conselhos e Ferramentas
- 6.6 Pacote de Competências Pessoais (*soft skills*)THERMOS



Principais questões abordadas neste Módulo:

- Explorar o envolvimento das partes interessadas ao abordar a ação energética local é essencial. Sem pessoas, não alcançará os seus objetivos. Também é importante entender como passar do envolvimento das partes interessadas para o compromisso bem-sucedido com essas partes.
- Diversos aspetos relevantes serão explorados neste módulo, delineando quem deve/poderia estar envolvido durante o desenvolvimento, implementação e monitorização do processo de climatização, e quais são os papéis das partes interessadas nesse processo. São apresentadas diferentes opções, abordagens e métodos - a serem explorados pelos governos locais (GL) e especialistas em energia. Além disso, são partilhadas experiências interessantes, tais como ideias sobre como o seu próprio processo de envolvimento pode ser incorporado no mapeamento, planeamento e implementação do DHC.

6.1 O que é o envolvimento das partes interessadas?





O que é o envolvimento das partes interessadas? (1/2)

As partes interessadas são **indivíduos, grupos de indivíduos ou organizações** que influenciam ou podem ser influenciadas pelas atividades, produtos ou serviços da organização e desempenho associado relativamente aos assuntos a serem abordados pela sua participação (de acordo com a Norma de Participação de Partes Interessadas AA1000, de 2011).

A participação das partes interessadas **é uma atividade que deve ser conduzida por uma estratégia bem definida**. Deve possuir um **conjunto claro de objetivos, um cronograma, orçamento e atribuição de responsabilidades**. Relativamente à adoção do THERMOS por um GL, toda a equipa, cuja tarefa é estabelecer um processo de envolvimento de partes interessadas, deve estar ciente da iniciativa (porque também são partes interessadas!), devem entender porque está a ser realizada e quais as implicações que pode ter para os resultados THERMOS.



O que é o envolvimento das partes interessadas? (2/2)

- Em primeiro lugar, é necessário determinar os seus objetivos e que tipo de participação das partes interessadas é necessário para alcançar este objetivo. Nomeadamente:
 - Desenvolver um novo projeto/estratégia/plano de ação
 - Melhorar um projeto/estratégia/ação existente
 - Realizar mudanças operacionais na organização (otimização da eficiência, reestruturação, ...)
 - Procurar outras conquistas (segurança energética local, reduzir a escassez energética, melhorar a quota de energias renováveis, estratégia de mobilidade eletrificada, ...)
- Um breve guia sobre como envolver as partes interessadas municipais é [fornecido aqui](#).



6.2 Identificação das partes interessadas





Grupos-alvo e quem envolver? (1/2)

A fim de desenhar o envolvimento efetivo das partes interessadas e os processos de participação, é necessário ter uma compreensão clara de quem são as partes interessadas relevantes, como e porque poderão querer envolver-se (os seus interesses e motivação). Precisa entender não só os grupos de partes interessadas, mas também os seus representantes individuais. Ao identificar quem deve estar envolvido, deve ter-se em consideração seguinte:

- Quem é o responsável direto pelas decisões sobre a(s) questão(ões)?
- Quem é influente na área, comunidade e/ou organização?
- Quem será afetado por quaisquer decisões sobre o assunto (indivíduos e organizações)?



Grupos-alvo e quem envolver? (2/2)

- Quem dirige organizações com interesses relevantes?
- Quem é influente nesta questão?
- Quem pode obstruir uma decisão se não estiver envolvido?
- Quem já esteve envolvido nesta questão no passado?
- Quem nunca esteve envolvido, mas deveria ter estado?

Em qualquer caso, deve mapear as partes interessadas mais importantes e os tópicos de energia através de **uma matriz de partes interessadas**, de forma a não esquecer os atores relevantes.

Matriz de envolvimento das Partes Interessadas

Grupos-alvo primários

Decisores Políticos <i>(locais e regionais; regional; autarcas, conselheiros e oposição)</i>	Administração Pública <i>(municipal e regional; chefes de departamento, equipa técnicas)</i>	Agências Energéticas <i>(local e regional)</i>	Empresa Pública e/ou privada	Habitação <i>(pública, privada, cooperativa etc.)</i>	Indústria e investidores em energia térmica	Empresarial <i>(operadores de infraestrutura e serviços, PMEs, consultorias)</i>	Ciência e instituições de investigação <i>(local e regional)</i>	Associações e Dongs <i>(associações de consumidores, sociedade civil, etc.)</i>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------

Tópicos abordados por pelo menos uma parte interessada

Produção energética <i>(Bombas de calor, DHC, CHP, renováveis...)</i>
Distribuição energética <i>(sistemas de tubagem, redes, planeamento, interligações)</i>
Serviços energéticos <i>(poupança, eficiência, medidas de aquecimento e refrigeração, operação, manutenção, resposta à procura, etc.)</i>
Integração <i>(com outras infraestruturas, TIC, serviços)</i>
Mobilidade/ Transporte <i>(fornecedor de transportes públicos etc.)</i>
Planeamento Urbano <i>(infraestrutura, espaço público, etc.)</i>
Participação das Partes Interessadas <i>(diálogo, participação, educação, marketing)</i>

Exemplo preenchido de uma matriz de envolvimento de parte interessada

Primary target audience	Political decision-makers (local & regional; mayors, councillors, opposition etc.)	Public administration (municipal & regional; heads of department, technical staff)	Energy Agencies (local and regional)	Public and/or private utility	Housing (public, private, cooperative etc.)	Industry and investors in thermal energy	Business (infrastructure & service operators, SMEs, consultancies)	Science and research institutions (local & regional)	Associations and NGOs (consumers associations, civil society etc.)
Topics									
Energy Production <i>(heatpumps, DHC, CHP, renewables...)</i>				Fortum Jelgava					
Energy Distribution <i>(piping systems, networks, planning, interconnections)</i>				Fortum Jelgava					
Energy Services <i>(saving, efficiency, heating and cooling measures, operation, maintenance, demand response etc.)</i>			Zemgale Regional Energy Agency (ZREA)						
Integration <i>(With other infrastructures, ICT, services)</i>			Zemgale Regional Energy Agency (ZREA)	Fortum Jelgava					
Mobility / transport <i>(Public transport provider etc.)</i>									
Urban planning <i>(infrastructure, public space, etc.)</i>	Jelgava City Council	Jelgava City Council, Urban Planning and Development Department							
Stakeholder engagement <i>(dialogue, participation, education, marketing)</i>	Ministry of Economics; Ministry of Environmental Protection and Regional Development		Riga Energy Agency	Ozīnieku KSDU, Auce utility company; Jekabpils heating company				Latvia University of Agriculture; Institute of Physical Energetics; Riga Technical University	Latvian Association of Local and Regional Governments; Latvian Association of Heat Producers; Latvian Association of Heat, Gas and Water Engineers; Latvian Bioenergy



6.3 Processo e ciclo de Participação





Criação de uma equipa de trabalho

Uma equipa formal de planeamento garante que o planeamento do processo é levado a sério e é incluído nos planos de trabalho.

A equipa de planeamento pode ser constituída pelas mesmas pessoas que são responsáveis pela entrega do processo, ou pode ser estabelecida uma equipa de entrega distinta. Em qualquer das situações é necessário estabelecer relações de trabalho muito próximas.

Participantes profissionais externos, tais como facilitadores, podem ser valiosos se a questão for controversa e se se puder tornar um problema. Envolver facilitadores (externos) no processo de planeamento (ou seja, no plano de participação) pode ser muito valioso e fornecer orientações realistas sobre o que pode ser alcançado e como fazê-lo de forma adequada.



Participação das Partes Interessadas: Decisores Políticos (1/3)

Noções Básicas:

O envolvimento de decisores políticos locais pode desenvolver uma plataforma para a liderança que:

1. Tornará o desempenho das reduções de carbono uma prioridade para os Governos Locais (GLs) / Autoridades Locais (AL)
2. Transmitirá sentido de liderança para a comunidade, inspirando outras pessoas a reduzir as suas emissões
3. Demonstrará a liderança dentro do GL, incentivando a ação da equipa
4. Possibilitará a movimentação através de políticas e planos que são transversais aos portfólios de serviços e de decisores do GL



Participação das Partes Interessadas: Decisores Políticos (2/3)

Questões-chave

1. O que pretende alcançar?
 - Decida sobre os resultados
 - Veja o contexto e o âmbito
2. Quem são os principais interessados?
 - Responsabilidades atuais
 - O que quer que eles façam (ligação ao anterior)
3. Como se relaciona com eles?
 - Sessões de formação, briefings, reuniões
 - Estabelecer benefícios transversais (sociais, de saúde, económicos)
 - Métodos existentes
 - Pense de forma inovadora!
4. Continue a comunicar



Participação das Partes Interessadas: Decisores Políticos (3/3)

Estratégias e conselhos:

1. Seja estratégico relativamente a com quem falar
2. Ligação a outros departamentos/organizações/comunidades
3. Concentre-se nos resultados/soluções
4. Construa uma cultura interna
5. Não faça compromissos que não pode cumprir
6. Olhe tanto a montante (*upstream*) como a jusante (*downstream*)



Participação das Partes Interessadas: Equipa Municipal (1/2)

Noções Básicas:

Porque envolver a equipa municipal?

- Leva ao sucesso do projeto
- Incorpora a ação em todos os departamentos
- Mostra compromisso corporativo
- Mostra liderança
- Oferece vários resultados
- Desbloqueia o tempo de equipa e os recursos



Participação das Partes Interessadas: Equipa Municipal (1/2)

Questões-chave:

1. Existe um compromisso corporativo de ação em toda a propriedade do GL e na comunidade em geral?
2. Existe uma mudança transversal em termos de energia/clima/grupo?
3. Que recursos estão relacionados com o problema?
4. Que programas de formação/conscientização estão em vigor?
5. Comunicação de equipa - quais são as opções?



Etapas de planeamento e ciclo de participação (1/4)

Deve incluir:

1. o fornecimento do histórico do projeto - que deve conter os principais resultados
2. a transparência do processo inicial de identificação das partes interessadas
3. a definição de uma cronologia:
 - Seja realista relativamente ao tempo que as atividades demoram e atribua sempre mais tempo do que o necessário para planear e envolver as pessoas.
 - Lembre-se de que é necessário tempo entre eventos para que o trabalho seja concluído e levado para a próxima fase.
 - Determine as principais datas e ações - inclua quando as decisões finais devem ser tomadas, por quem e como isto relaciona com o processo.



Etapas de planeamento e ciclo de participação (2/4)

4. Planear e gerir os recursos disponíveis

- Os Recursos são necessários não só para o próprio processo de participação, mas também para realizar as mudanças necessárias em resposta aos resultados da participação. Os resultados de participação podem ter consequências significativas para a estratégia e a gestão de operações de uma organização. Portanto, é importante considerar os requisitos dos recursos destes processos.
- Os requisitos dos recursos devem ser desenvolvidos e documentados no plano de participação. Os recursos necessários para o processo de envolvimento incluirão os recursos financeiros, humanos (incluindo a capacitação) e tecnológicos necessários para os que são responsáveis pelo envolvimento, assim como para as partes interessadas convidadas a participar.



Etapas de planeamento e ciclo de participação (3/4)

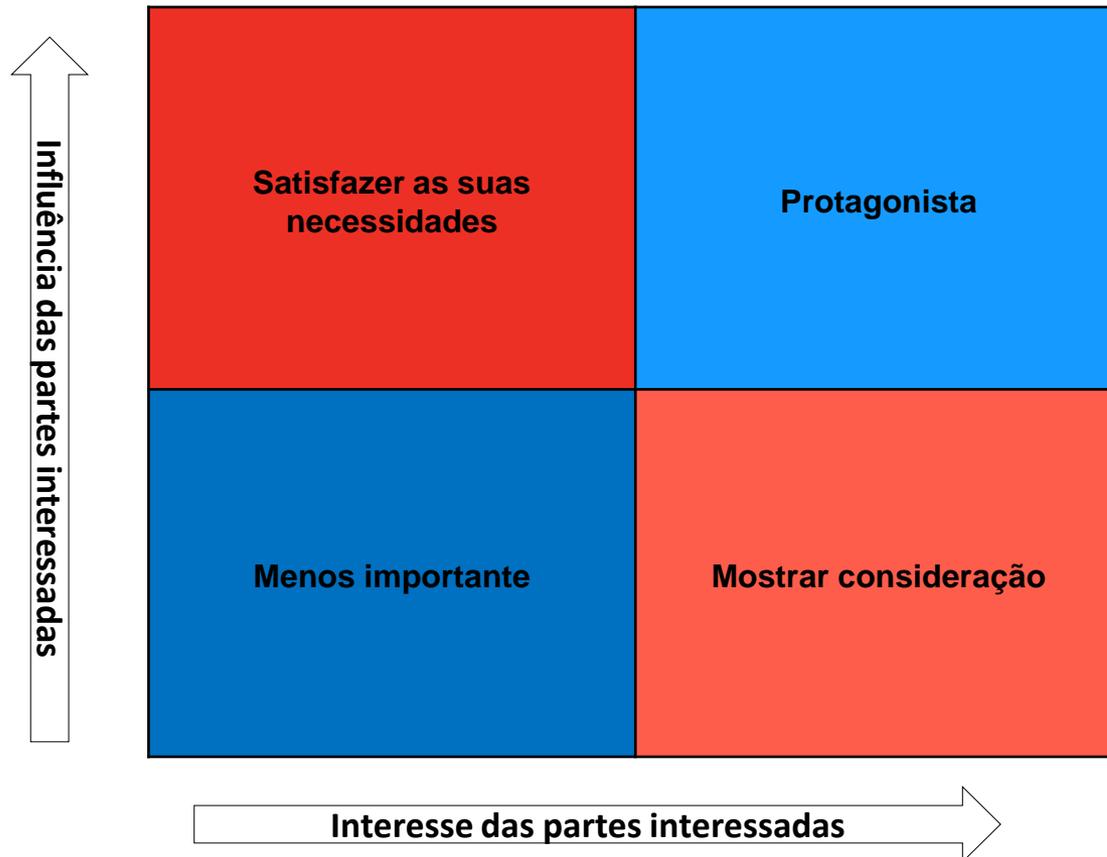
5. Planear a comunicação

- A comunicação é importante em todo o processo de envolvimento. Desde o início é necessário que as pessoas estejam interessadas e durante o processo é necessário mantê-las a par do que está a acontecer; no final e como forma de acompanhamento, é necessário garantir que as pessoas estão cientes da diferença que o processo desencadeou.
- Um plano de comunicação pode ser útil para documentar o processo necessário, e deve incluir:
 - Requisitos de informação
 - Frequência de comunicação
 - Canal usado para comunicação

O "Quadrante de Partes Interessadas" seguinte pode ser usado para orientar o planeamento da comunicação.



Quadrante de Partes Interessadas





Etapas de planeamento e ciclo de participação (4/4)

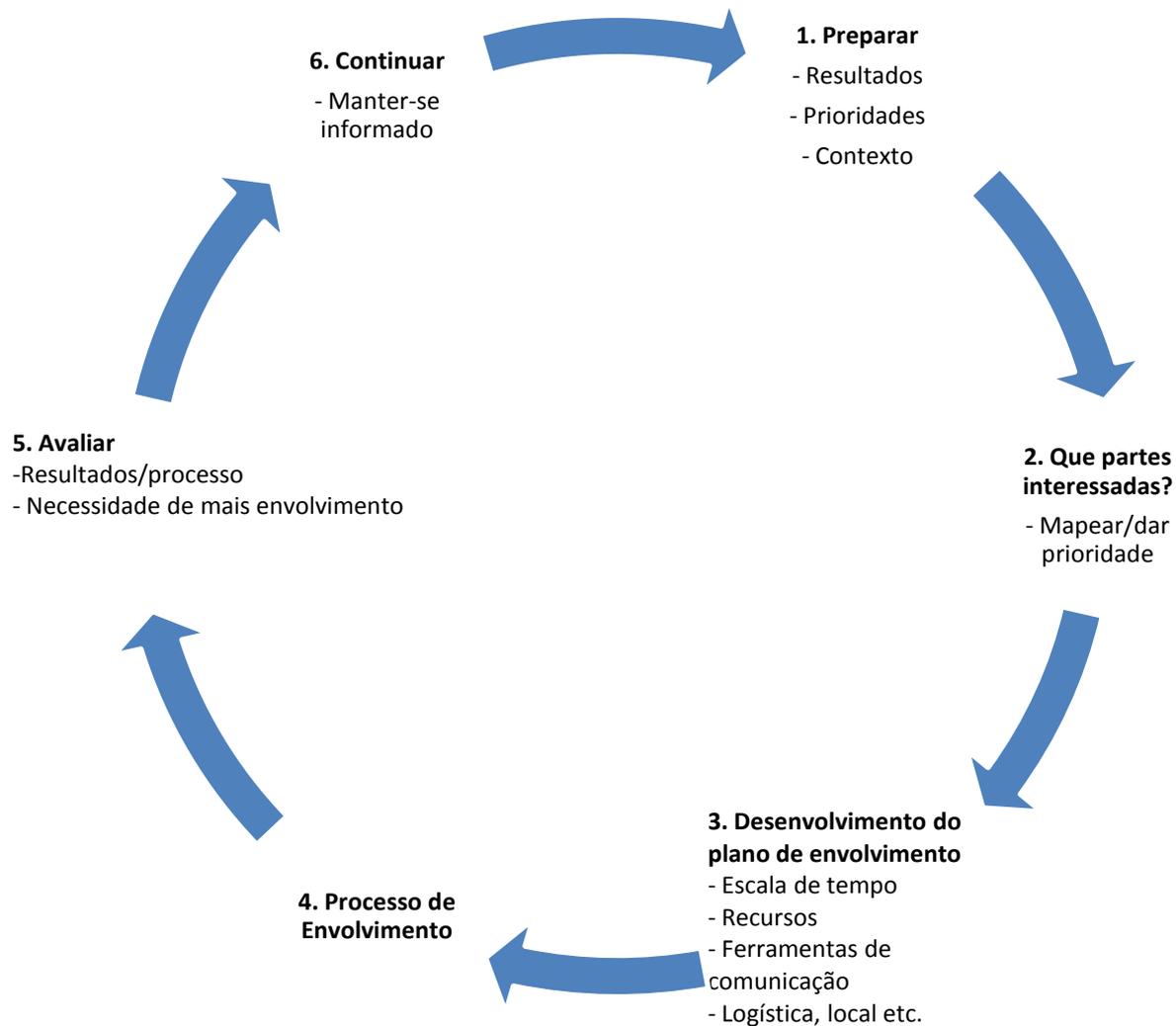
6. Ter em conta os aspetos logísticos do envolvimento

- Os processos de envolvimento exigem muitos aspetos práticos, especialmente em termos de materiais informativos de fácil utilização e locais adequados. Além dos aspetos logísticos, deve-se ter em consideração a escolha do local considerando os efeitos positivos e negativos potenciais que isso pode ter sobre o processo e, conseqüentemente, sobre os seus resultados.

Finalmente, o envolvimento das partes interessadas deve ser entendido como um ciclo contínuo que pode ser adaptado e melhorado sempre que necessário.



Ciclo de involvement das partes interessadas





6.4 Estratégias de participação THERMOS





Podem ser estabelecidos *grupos de partes interessadas ou de ligação locais, regionais e nacionais* para reforçar o envolvimento nas cidades e garantir o apoio ascendente e a implementação com base nas necessidades de iniciativas energéticas, como as ferramentas THERMOS. Podem também ser considerados como um “instrumento” ou “força de ação” de múltiplas partes interessadas a ser estabelecido e coordenado pela respetiva administração municipal, a fim de alcançar e assegurar os objetivos e desempenho finais THERMOS.



É benéfico para as cidades que desejam aplicar o THERMOS, constituir um Grupo de Ligação para:

- Reunir conhecimento local e dados energéticos
- Fornecer *feedback* sobre o mapeamento e modelação de sistemas locais de energia
- Dar apoio à incorporação da aplicação THERMOS
- Dar *feedback* às autarquias sobre os elementos mais importantes e críticos de cada etapa do THERMOS



Objetivos do Grupo de Ligação:

- Estabelecimento de um grupo de interessados locais e regionais relevantes que apoiam a sua cidade na implementação bem-sucedida do DHC com o THERMOS
- Recolher informações sobre as necessidades de capacitação
- Permitir e possibilitar uma gestão e planeamento bem-sucedidos da replicação/adoção do THERMOS noutras cidades através das partes interessadas que têm pretendem fornecer tais serviços



Pontos de discussão sugeridos para um Grupo de Ligação:

Idealmente, cada Grupo de Ligação deveria reunir-se (caso fosse estrategicamente ou tematicamente mais adequado apenas em subgrupos) duas vezes por ano e poderia centrar as suas reuniões nos seguintes tópicos:

- Avaliação da base de climatização na cidade
- Mapeamento e modelação do Sistema de Energia
- Identificação de lacunas e necessidades de capacitação
- Oportunidade de *peer-to-peer*, formação e capacitação
- Planear o uso da aplicação THERMOS



Pontos de discussão sugeridos para um Grupo de Ligação:

PASSO 1: trabalhar na base térmica local e possibilitar o mapeamento e a modelação do sistema de energia local (através do THERMOS), enquanto identifica os interesses e as lacunas de conhecimento que devem ser abordadas através de atividades de capacitação.

Além disso, o PASSO 1 deve centrar-se, primeiramente, na avaliação de base da climatização, tendo em conta as respetivas condições de enquadramento local e nacional para a cidade em questão.



Pontos de discussão sugeridos para um Grupo de Ligação

PASSO 2: Mapeamento e modelação, assim como identificação das respectivas lacunas e necessidades de capacitação.

Elementos relacionados com o desenvolvimento e adaptação da ferramenta THERMOS ao contexto local que podem ser discutido no Grupo de Ligação:

- Identificar e aceder a conjuntos de dados
- Recolha dos sistemas de mapeamento do sistema energético e dados da cidade
- Implementação da metodologia de mapeamento do sistema energético
- Revisão de boas práticas: especificações de modelação do sistema de energia espacial
- Modelação de energia térmica
- Otimização de sistemas térmicos e integração de sistemas de redes de energia térmica com a rede elétrica
- Otimização da integração de energia renovável variável, calor residual e resposta à procura



Pontos de discussão sugeridos para um Grupo de Ligação

PASSO 3: Teste a aplicação THERMOS.

Nesta fase, a discussão com o Grupo de Ligação deve centrar-se em:

- Projeto inicial de sistemas e engenharia de *software* para uma aplicação de teste na cidade
- Identificar as opções adequadas na replicação da área de teste para um distrito e toda a cidade
- Interação do utilizador e *feedback* relativo ao uso do *software*
- Identificação contínua de lacunas e necessidades associadas



Pontos de discussão sugeridos para um Grupo de Ligação

PASSO 4: Replicação e implantação.

As discussões do Grupo de Ligação devem incidir sobre:

- Revisão da avaliação base na cidade com lições aprendidas através do THERMOS
- Incorporação do THERMOS no planeamento energético da cidade para uma implantação mais ampla

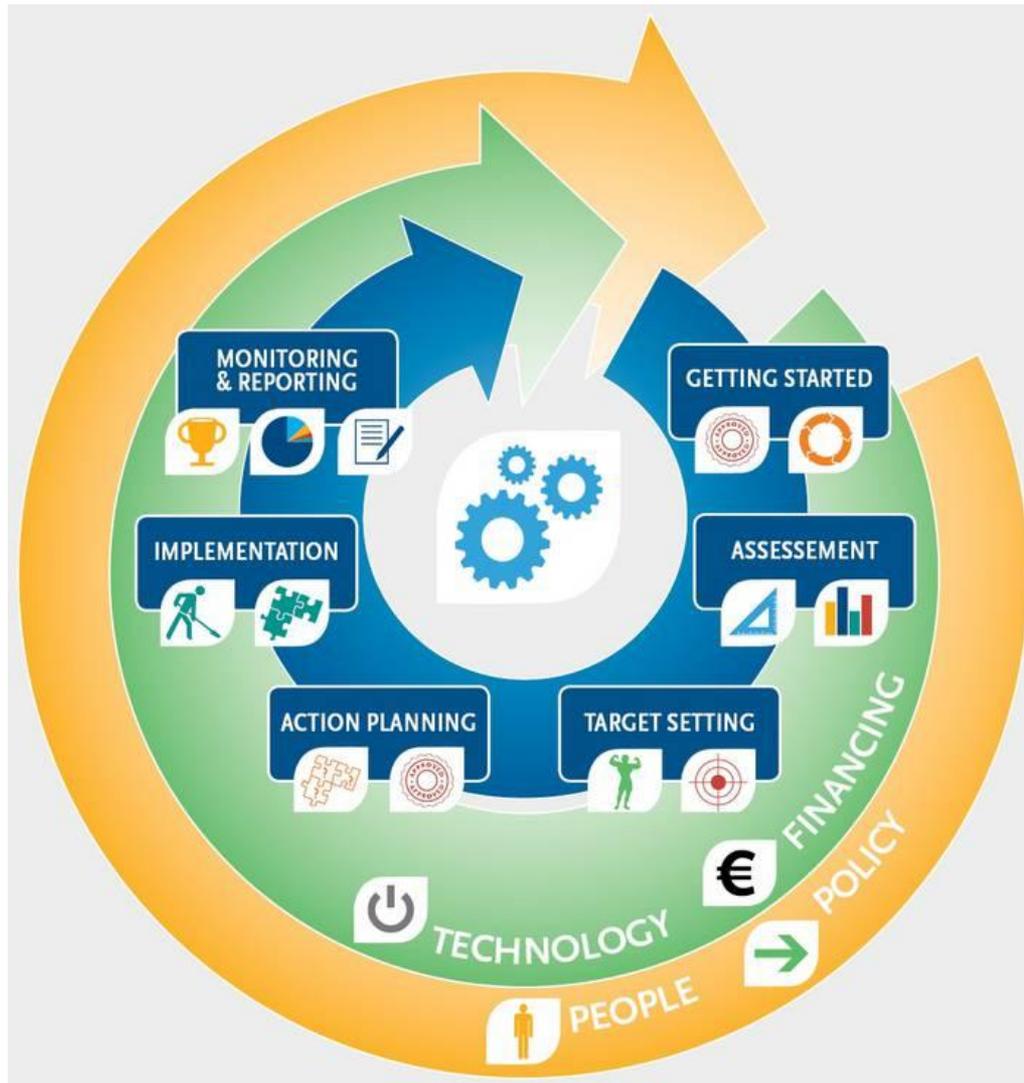


Conselhos para manter as partes interessadas envolvidas:

- Certifique-se de que estão regularmente atualizados entre reuniões.
- Envie a ordem de trabalho antes das reuniões para que possam preparar a sua opinião e garanta que as reuniões têm duração suficiente.
- Recolha as expectativas e faça esclarecimentos de acordo
- Seja claro sobre os papéis dos indivíduos dentro do grupo - como é que eles podem contribuir para incorporar ferramentas THERMOS nos processos da cidade.
- Assegure-se de que a adesão/funções do grupo são mantidas após a partida ou alterações do pessoal-chave.
- Uma das melhores maneiras de aumentar a participação é incluir equipas operacionais dos participantes envolvidos.
- Ajuste o seu estilo e abordagem para dar resposta às preferências de comunicação das partes interessadas.
- Atualize suas partes interessadas acerca do projeto, fornecendo boas e más notícias.



6.5 Conselhos e Ferramentas





Recomendações relacionadas à participação das partes interessadas e apoio adicional são oferecidas através dos seguintes *links*:

- [Como realizar apresentações motivantes](#)
- [Como escrever para públicos não especializados](#)
- [Tipos de ferramentas de participação e suas vantagens e desvantagens](#)
- [Siga o método de participação apropriado para as suas necessidades](#)

Mais instrumentos e orientações podem ser acedidos na [Caixa de Ferramentas online relativa a Metodologias sobre Energia e Clima.](#)



- Envolvimento dos cidadãos na Europa
 - [Cidadãos UE](#) – aumentar a participação dos cidadãos no processo de decisão da UE
 - [SERVIÇO EUROPEU PARA A AÇÃO DO CIDADÃO \(SEAC\)](#) - capacitar os cidadãos e a sociedade civil para a União Europeia. Uma associação entre ação e informação, que possibilita o equilíbrio entre o interesse público e a pressão corporativa.
- Padrão Internacional
 - Padrão de Envolvimento da Parte Interessada AA1000 - fornece uma estrutura de código aberto baseada em princípios voltados para o envolvimento de qualidade das partes interessadas e apoia o Princípio de Inclusão AA1000APS.



6.6 Pacote de Competências Pessoais (soft skills) THERMOS





Envolvimento sugerido e metodologias, métodos e ferramentas de incentivo

- O incentivo e gestão de grupos de partes interessadas pode ser realizado de várias formas e de acordo com um conjunto flexível de instrumentos.
- Algumas referências sobre possíveis metodologias, métodos e ferramentas que podem ser úteis são descritas em seguida:

1. Metodologias

A metodologia do Comité das Regiões: "[Using the Quadruple Helix Approach to Accelerate the Transfer of Research and Innovation Results to Regional Growth](#)", 2016



Envolvimento sugerido e metodologias, métodos e ferramentas de incentivo

2. Métodos

- Tutorial sobre o que é [brainstorming](#)
- [Definição Worldcafé](#) da Wikipedia
- [Método Worldcafé](#) e [princípios de design](#), do theworldcafe.com
- [O que é uma Parte Interessada? Como identificar, analisar e gerir as partes interessadas do projeto](#), de projectmanagementdocs.com

3. Ferramentas

- Energia para Autarcas - [Caixa de Ferramentas relativa a Metodologias sobre Clima e Energia](#)
- Planeamento de Ação para Energia Sustentável: Aprendendo uns com os outros. [Um relatório sobre o trabalho de peer-to-peer bem sucedido.](#)
- [Plataforma formativa para o Compromisso de Competências, Módulo relativo às partes interessadas.](#)

THERMOS



web

thermos-project.eu



email

info@thermos-project.eu



twitter

@THERMOS_eu



linkedin

THERMOS project

Disclaimer: Partes desta apresentação baseiam-se no Modulo relativo às Partes Interessadas do antigo projeto da UE [Covenant capaCITY](#).



Este projeto foi financiado no âmbito do Programa Horizonte 2020 para Pesquisa e Inovação da União Europeia sob o contrato de financiamento Nº 723636. A responsabilidade desta apresentação é do seu autor e de modo algum reflete os pontos de vista da União Europeia.