

Deloitte.



ape

Associação Portuguesa da Energia

Comité Membro de Portugal no Conselho Mundial da Energia

A Energia em Portugal

A perspectiva de quem a utiliza

Índice

SECÇÃO I

1. Introdução	4
2. Conclusões gerais do estudo	5
3. Metodologia e abordagem	7
4. Caracterização da amostra	8

SECÇÃO II

5. Utilização e gestão racional da energia	12
6. Energia, ambiente e desenvolvimento sustentável	24
7. O sector da energia na perspectiva do consumidor doméstico	31

SECÇÃO III

8. Sector Eléctrico	35
9. Sector do Gás	39
10. Sector dos Derivados Líquidos do Petróleo (DLP)	47
11. Liberalização dos mercados	53

1. Introdução

Estudo “A Energia em Portugal”

A Associação Portuguesa da Energia (APE) é uma entidade privada de utilidade pública, sem fins lucrativos, que se dedica à promoção do debate e divulgação de questões relacionadas com a variedade dos planos em que se desenvolve o sector energético.

Cumprindo os seus objectivos de recolha e disseminação de informação relativa ao sector, a Associação, verificando que não se realizava em Portugal há vários anos nenhum estudo relativo aos conhecimentos, hábitos de utilização e percepção da energia pelos consumidores, decidiu lançar o Estudo “A Energia em Portugal”, cujos resultados agora se apresentam.

Inspirado num estudo de mercado efectuado em 1991 pela APE, este projecto foi, inicialmente, estruturado para abranger apenas o levantamento do ponto de situação do sector do ponto de vista do consumidor e aferir o conhecimento sobre a área da energia junto do público em geral.

Contudo, após a efectivação da parceria para a sua realização com o associado Deloitte, e com o avanço da preparação do trabalho de campo, surgiu a possibilidade de alargar o âmbito ao sector empresarial, por forma a

conseguir determinar quais as preocupações das empresas nacionais com o factor energia e quais as práticas seguidas para a sua rentabilização, bem como adaptar o questionário técnico, por forma a obter uma perspectiva quantificada dos resultados.

A Assembleia Geral da APE aprovou a reformulação do projecto e os Associados, através da concessão de patrocínios, permitiram a sua concretização nesta versão mais alargada.

Assim, os objectivos específicos do estudo foram divididos em dois grandes grupos, referentes ao “Público em Geral” e aos “Consumidores Empresariais”, subdivididos em empresas industriais e empresas de comércio e de serviços.

No que se refere ao público em geral, pretende-se aferir o conhecimento da população relativamente às diversas fontes de energia, sua percepção dos impactos da evolução tecnológica e visão do futuro, bem como determinar a importância da energia na distribuição dos rendimentos dos agregados familiares.

Já para os consumidores empresariais, para além do peso do factor energia nas actividades,

pretendem-se identificar os factores críticos de sucesso, avaliar os níveis de satisfação, segurança e serviço, identificar os impactos da liberalização dos mercados - que já é real para os grandes consumidores - e determinar perspectivas de evolução.

A realização deste Estudo, na sua versão mais abrangente, permite caracterizar o panorama energético nacional do lado do consumidor, possibilitando o diagnóstico das áreas em que a formação e informação deverão ser reforçadas. Com a sua actualização periódica, a cada três anos, vão aferir-se as evoluções registadas através de análises comparativas, tornando-o um indicador das acções desenvolvidas para colmatar as carências encontradas.

A APE está convicta que este estudo constituirá um importante instrumento de avaliação e gestão para as empresas do sector energético, permitindo-lhes avaliar e ajustar as suas políticas e actuações junto dos clientes finais.

Por fim, só temos de agradecer, mais uma vez, aos Associados da APE que, com a sua disponibilidade, contribuíram para a melhoria do conhecimento da relação dos portugueses com a energia.

José Penedos
Presidente da Associação Portuguesa
de Energia

2. Conclusões gerais do estudo

Na última década, o sector da energia em Portugal deparou-se com diversos desafios, decorrentes não só da alteração do seu enquadramento interno (normativo e de funcionamento – liberalização dos mercados), e da diversificação das origens de energia, mas igualmente derivados da globalização dos mercados, do aumento de preços internacionais e dos compromissos assumidos ao nível ambiental, entre outros aspectos que alteraram o mercado da energia em Portugal, face ao que se verificava no início da última década do século XX.

Face às mudanças verificadas, qual é a perspectiva que o consumidor tem do mercado da energia em Portugal e quais os seus comportamentos?

Assim, com o objectivo de analisar o mercado da energia em Portugal e as consequências da evolução verificada, realizou-se um inquérito, junto de 2001 consumidores domésticos e 398 consumidores empresariais, que abrange a utilização e gestão da energia, os impactos ambientais, as perspectivas de evolução dos sectores e a liberalização dos mercados, de forma a determinarem-se os comportamentos dos consumidores bem como a sua visão deste mercado.

Os resultados obtidos, baseados na amostra de inquiridos, permitem retirar um conjunto de conclusões relevantes para descodificar o mercado da energia em Portugal, baseado nos comportamentos e nas opiniões daqueles que diariamente utilizam energia.

Utilização e gestão racional da energia

Ao nível da utilização da energia eléctrica pelos consumidores domésticos verifica-se que esta é consumida pela quase totalidade dos inquiridos e os Derivados Líquidos de Petróleo (DLP) por cerca de 80%. Cerca de 44% dos inquiridos consome gás de botija e 41% gás natural. Neste último caso, é de referir o

reduzido consumo nas regiões do Algarve, Alentejo e Litoral Norte, devendo-se, no entanto, ter em consideração a distribuição da rede de gás natural em Portugal.

Considerando o conjunto das três energias (electricidade, gás e DPL), a maioria dos inquiridos gasta mensalmente entre €130 e €215, com gastos entre os €31 e €60 para a electricidade, €15 a €30 para o gás e €76 a €125 em combustíveis.

Considerando o contexto empresarial, o consumo dos tipos de energia em análise é relativamente semelhante, verificando-se maior consumo de DLP nas indústrias e menor consumo de gás na maior parte das empresas inquiridas (apenas 23% consome gás natural e 12% gás de botija). Os consumos de energia, na maioria das empresas inquiridas (50%), representam até 12,5% dos custos totais.

De um modo geral, a maioria dos consumidores domésticos expressa hábitos de poupança de energia frequentes, afirmando não realizar mais acções visando a poupança, por falta de informação, falta de hábito ou mesmo falta de cuidado. A vasta maioria concorda com a implementação de acções para poupança de energia.

Nas empresas, a maioria significativa das inquiridas não implementa programas de gestão de energia (11% possui este tipo de programa), verificando-se maior esforço no sector industrial (com 21% de empresas a possuírem programa de gestão de energia) e maior predominância de programas de gestão de energia nas empresas da região Norte. Das empresas que possuem programa de gestão de energia, o grande objectivo é a redução de custos.

Energia e Ambiente

A maioria dos consumidores domésticos expressam a aposta em energias renováveis, sendo que 53% estariam dispostos a suportar aumentos de preço, derivado do reforço da

capacidade de produção de energia eléctrica através de fontes de energia renováveis. Deste universo, cerca de 54%, não suportaria um custo adicional superior a 5%. A propensão a pagar mais pela aposta em energias renováveis é significativamente superior no Alentejo e Algarve e menor no Litoral Centro, face à média.

Os tipos de centrais de energia renovável a apostar mais citados pelos inquiridos são as centrais eólicas, seguidas das solares e das hidroeléctricas. De novo, a aposta em energia renovável é mais sentida na zona sul do país, ao contrário da região norte, onde se observa uma menor propensão para apostar neste tipo de centrais.

Cerca de 60% das empresas tem conhecimento de compromissos assumidos por Portugal para a redução de emissões poluentes, mas apenas 34% está disposta a pagar mais para aumentar a aposta em energias renováveis, sendo que destas, cerca de 90% não pagaria mais que 10% face ao preço actual da energia.

Sectores

Electricidade

A maioria dos inquiridos domésticos (68%) contrata a tarifa simples, sendo que destes, 40% não vê vantagem na mudança e mais de 50% justifica essa opção pela falta de informação ou pelo facto de não conhecer outras tarifas.

Quer os consumidores domésticos, quer as empresas, expressam satisfação global com o seu actual fornecedor de energia eléctrica, mas referem a possibilidade de melhoria ao nível das variáveis “Preocupação com o Ambiente”, “Transmissão de Informação Relativa a Métodos de Poupança de Energia” e principalmente ao nível do “Preço” (dimensão em que cerca de 80% dos inquiridos das amostras afirma estar pouco ou nada satisfeito).

Gás Natural

Do total de consumidores domésticos inquiridos que não utilizam gás natural (cerca de 60%), a maior parte não dispõe de rede de gás natural na sua área de residência e, caso existisse rede, 63% afirma que instalaria gás natural.

Os níveis de satisfação global dos inquiridos com o seu fornecedor são bastante positivos, sendo inclusive superiores aos registados na electricidade. No entanto, o factor “Preço” continua a ser o de maior insatisfação, quer nos consumidores domésticos, quer nas empresas. Neste caso, verifica-se que o sector industrial (face ao sector de comércio & serviços) expressa maior descontentamento com o “Preço”, mas apresenta maiores níveis de satisfação nas restantes variáveis de avaliação.

Cerca de metade dos consumidores domésticos inquiridos afirma que o gás natural é o melhor tipo de fornecimento de gás, quer na variável “Preço”, quer nas variáveis mais qualitativas. Esta opinião é reforçada quando se considera somente os utilizadores de gás natural. Por outro lado, os não utilizadores têm uma opinião mais equilibrada entre os tipos de fornecimento de gás, denotando-se uma avaliação ligeiramente superior do gás engarrafado e do gás natural face ao gás propano canalizado.

No caso das empresas, a utilização de gás natural não está tão disseminada como no caso dos consumidores domésticos. Destaca-se a maior utilização no sector industrial e na região de Lisboa e Vale do Tejo (LVT) e menor nas regiões sul.

A menor abertura das empresas à instalação de gás natural confirma-se nas empresas localizadas em áreas onde não existe rede de abastecimento, com apenas 31% a afirmar que estaria disposta a instalar, caso existisse rede.

Derivados Líquidos de Petróleo (DLP)

Considerando o universo de inquiridos domésticos que utilizam DLP verifica-se que os factores mais importantes na escolha do posto de combustível são a “Localização” e o “Preço”.

Cerca de 61% dos inquiridos possui cartão de pontos, mas destes, a maioria (68%) afirma influenciar pouco ou nada a escolha da marca do posto de combustível no momento do abastecimento. No entanto, 49% dos consumidores domésticos comparam preços previamente ao abastecimento, sendo que essa comparação condiciona muito ou totalmente 60% desses consumidores, na escolha do posto de combustível.

Tal como nos sectores da electricidade e do gás, os inquiridos mostram-se satisfeitos com o seu actual fornecedor de DLP nas várias dimensões em análise, à excepção do “Preço”, onde 82% dos inquiridos refere estar pouco ou nada satisfeito. No caso das empresas, cerca de 75% afirma estar descontente com o “Preço”, sendo de destacar também a insatisfação com o fornecedor em termos de “Preocupação Ambiental” (54% de não satisfeitos).

Liberalização dos Mercados

Do total de consumidores domésticos inquiridos, verifica-se que a maioria tem conhecimento da liberalização do sector eléctrico, não acontecendo o mesmo relativamente ao gás, em que mais de metade desconhece o processo de liberalização em curso e do facto deste permitir, no futuro, a liberdade de escolha de fornecedor. Adicionalmente verifica-se que a maioria dos inquiridos (65%) não expressa conhecimento do processo em curso de constituição do MIBEL (Mercado Ibérico de Electricidade).

Em ambos os sectores, cerca de 60% dos inquiridos apresenta, como consequências da liberalização (efectivas ou previstas), a diminuição de “Preço” e o aumento na “Qualidade de Serviço”.

Também, quer no sector eléctrico, quer no sector do gás, mais de metade dos indivíduos mostra-se receptivo a uma eventual mudança de fornecedor, principalmente nas regiões do Porto e Interior Centro e nos grupos etários mais jovens, sendo o “Preço”, a “Qualidade de Serviço” e a “Fiabilidade” (no caso do gás natural) identificados como factores fundamentais que influenciam a decisão.

A maioria das empresas (87%) nunca mudou de fornecedor de energia, justificando esta decisão pela falta de informação. As empresas que já mudaram identificam a diminuição do custo de energia como principal benefício.

De igual forma, a maioria das empresas (71%) afirma que gostaria de ter um fornecedor único de electricidade e de gás natural, apresentando como principais vantagens a diminuição do preço de energia e a melhoria das condições contratuais.

A maioria dos inquiridos (consumidores domésticos e empresas) considera que os seus congéneres europeus têm acesso a energia mais barata, suportando esta opinião na informação veiculada pelos meios de comunicação social.

Em relação à liberalização ocorrida no sector dos DLP (Derivados Líquidos de Petróleo), a maioria dos inquiridos (75%) refere que a liberalização do sector provocou o aumento dos preços e do número de empresas fornecedoras, referindo que genericamente se mantiveram as restantes variáveis, principalmente ao nível qualitativo.

3. Metodologia e abordagem

Objectivo

O presente documento apresenta o estudo "A Energia em Portugal", realizado com o objectivo principal de caracterizar o sector da energia em Portugal, na perspectiva dos clientes domésticos e empresariais (comércio & serviços e indústria).

Amostra

Cliente doméstico

A distribuição da amostra base do estudo teve em consideração a representatividade das regiões e das cidades dessas regiões com maior densidade populacional, sendo proporcional à distribuição da população portuguesa pelas regiões de Portugal Continental e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira. Assim, a distribuição geográfica não é completamente aleatória, tendo-se constituído uma amostra com 2001 indivíduos, residentes em Portugal Continental e Regiões Autónomas, de ambos os sexos e com idade até aos 65 anos, responsáveis pelas decisões acerca da energia e pelo pagamento das contas relativas aos gastos com energias do lar.

As entrevistas foram realizadas dentro das cidades e arredores, tendo em consideração a densidade populacional. Dentro das localidades seleccionadas foi utilizado o processo aleatório de selecção de lares através do método "random route".

Cliente empresarial

A amostra base do estudo é composta por 398 empresas de Portugal Continental, estratificada por quotas de região e por tipo de empresa (comércio & serviços e indústria), segundo o consumo energético.

As entrevistas foram realizadas junto dos quadros superiores responsáveis pelas decisões sobre a energia nas empresas, de acordo com a amostra constituída para o efeito, assegurando-se a confidencialidade dos dados

e da identidade do entrevistado e da respectiva empresa.

Modalidade do estudo

Estudo realizado com base em questionário elaborado especificamente para o efeito, tendo sido utilizada uma metodologia quantitativa.

Questionário

Questionário estruturado de aplicação face a face, com uma duração aproximada de 30 a 45 minutos.

Trabalho de campo

A recolha de informação decorreu entre Novembro de 2005 e Fevereiro de 2006, realizado pela empresa de estudos de mercado MOTIVAÇÃO.

Classes socioeconómicas

As classes socioeconómicas constituídas respeitam as indicações da ESOMAR (*European Society for Opinion and Marketing Research*), resultando, a classe socioeconómica do entrevistado, da combinação do tipo de ocupação (desde patrão a trabalhador manual) e do nível de habilitações académicas (desde universitário até analfabeto).

Desta combinação resultam cinco classes socioeconómicas classificadas de A a D, sendo a classe A a que corresponde a um nível mais elevado de ocupação/ habilitações, e a classe D a que corresponde a um nível mais baixo de ocupação/ habilitações.

Formas de cálculo

Nas questões relativas à satisfação, receptividade e frequência de determinado aspecto, as respostas foram estruturadas em

escalas de 1 a 4 (1 – Nada Satisfeito/ Receptivo/ Frequente; 2 – Pouco Satisfeito/ Receptivo/ Frequente; 3 – Satisfeito/ Receptivo/ Frequente; 4 – Muito Satisfeito/ Receptivo/ Frequente).

Nas questões relativas à concordância sobre determinado aspecto, as respostas foram estruturadas em escala de 1 a 5 (1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo um pouco; 3 – Não concordo nem discordo; 4 – Concordo um pouco; 5 – Concordo totalmente).

Em ambos os casos, as médias das respostas são calculadas multiplicando o número de respostas dos inquiridos em cada uma das categorias da escala (excluindo as respostas "Não sabe"/ "Não responde") pela escala respectiva (1 a 4 ou a 5), dividindo o resultado pelo total de indivíduos que responderam à questão.

Estrutura do relatório

O relatório elaborado, para apresentação dos resultados do estudo, é estruturado em três secções:

- **Secção I** – inclui as conclusões gerais do estudo, a metodologia utilizada e a caracterização da amostra dos consumidores participantes;
- **Secção II** – descrição de aspectos globais relativamente à energia em Portugal, como sejam a utilização de energia, o tema do ambiente e a percepção do sector da energia em Portugal pelo consumidor doméstico;
- **Secção III** – a última secção é reservada à caracterização dos sectores energéticos em Portugal (sector eléctrico, sector do gás e sector dos derivados líquidos de petróleo – DLP) e análise do tema da liberalização dos mercados.

4. Caracterização da amostra

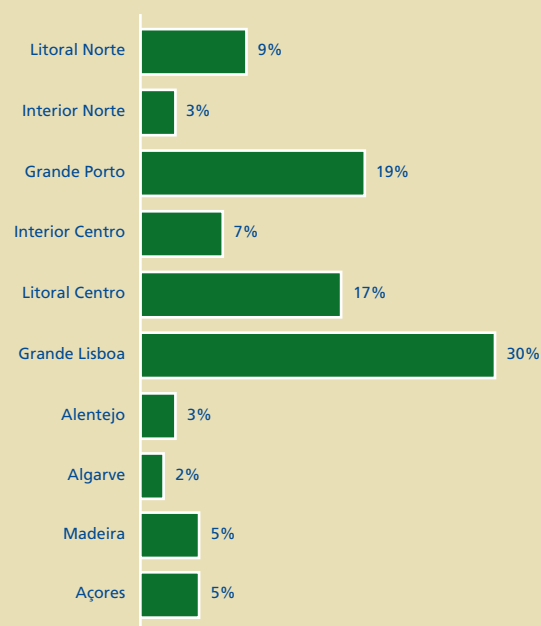
4.1 Cliente doméstico

No estudo participaram 2001 consumidores, responsáveis pelas decisões relacionadas com a utilização das energias e pelos encargos com o consumo de energias no agregado familiar.

Na distribuição da amostra por região, idade, habilitações, dimensão e rendimento do agregado e classe socioeconómica, destaca-se o seguinte:

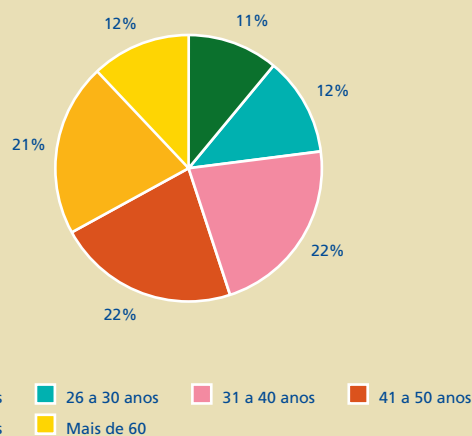
- **Região** – cerca de 30% reside na área da Grande Lisboa, 19% no Grande Porto e 17% no Litoral Centro;
- **Grupo etário** – a maioria dos inquiridos tem entre 26 e 50 anos (cerca de 56%);
- **Habilitações** – a maioria possui habilitações iguais ou superiores a ensino secundário complementar (50%), destacando-se adicionalmente o facto de 24% possuir habilitações iguais ou inferiores ao ensino primário completo;
- **Agregado familiar** – a maioria dos agregados familiares (64%) são constituídos por três ou menos indivíduos. Os agregados familiares superiores a 5 indivíduos representam 11% da amostra;
- **Rendimento líquido do agregado familiar** – para a maioria dos inquiridos (52%), o rendimento mensal do seu agregado familiar varia entre os €500 e os €2.000. Verifica-se, no entanto, uma percentagem significativa de inquiridos que “Não sabem” ou “Não respondem” (26%);
- **Classe socioeconómica** – cerca de 27% dos inquiridos pertence à classe social C1. As restantes classes socioeconómicas representam aproximadamente 20%, com excepção da classe A com 7% dos inquiridos.

Gráfico 4.1.1
Distribuição dos clientes domésticos por região



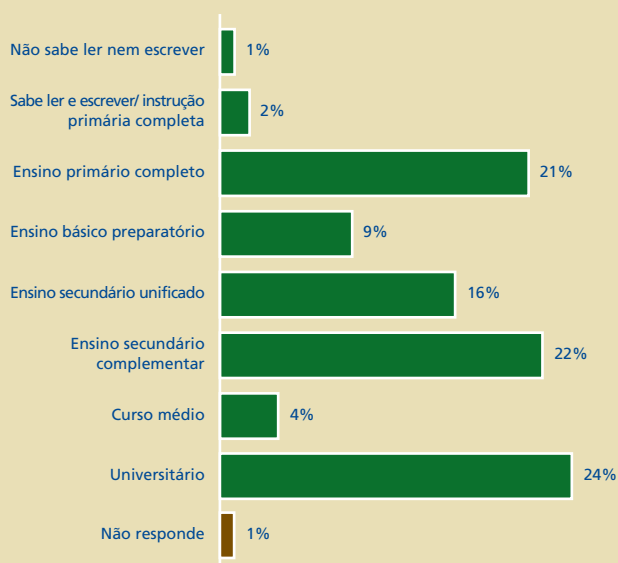
Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 4.1.2
Distribuição dos clientes domésticos por grupo etário



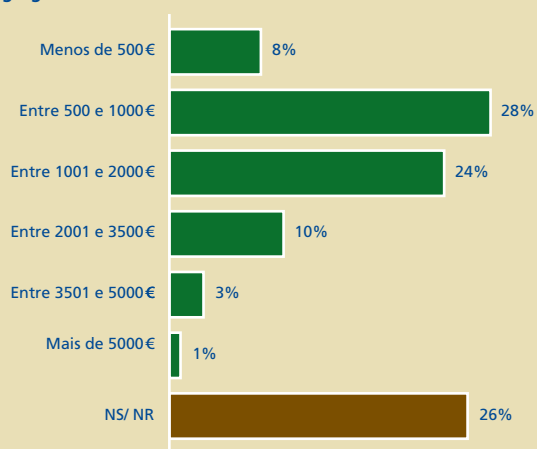
Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 4.1.3
Distribuição dos clientes domésticos por habilitações



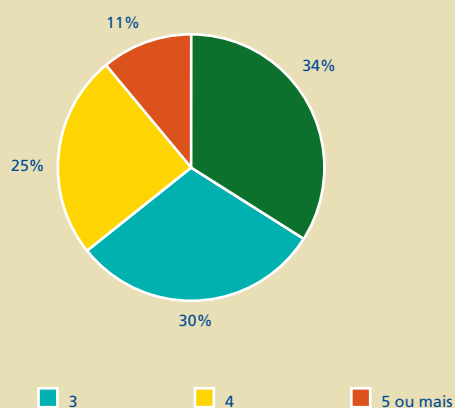
Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 4.1.5
Distribuição dos clientes domésticos por rendimento líquido do agregado familiar



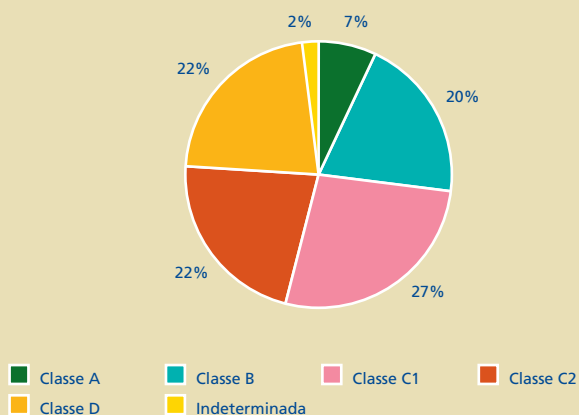
Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 4.1.4
Distribuição dos clientes domésticos por dimensão do agregado familiar



Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 4.1.6
Distribuição dos clientes domésticos por classe socioeconómica



Base: 2001 Indivíduos

4.2 Cliente empresarial

No estudo participaram 398 empresas de Portugal Continental, distribuídas pelo sector de comércio & serviços (284) e sector industrial (114).

Caracterizando a amostra por região, número de colaboradores e facturação, destaca-se o seguinte:

- **Região** – a maioria das empresas pertencem à região de Lisboa e Vale do Tejo (38%) e região Norte (32%). Face ao total, destaca-se a predominância de empresas industriais na região Norte e Centro e de empresas de comércio & serviços na região de Lisboa e Vale do Tejo;
- **Número de trabalhadores** – a maioria significativa das empresas que constituem a amostra (82%) tem menos de 50 colaboradores;
- **Facturação** – Cerca de 40% da amostra factura anualmente menos de €250.000.

Gráfico 4.2.1
Distribuição dos clientes empresariais por região de Portugal Continental

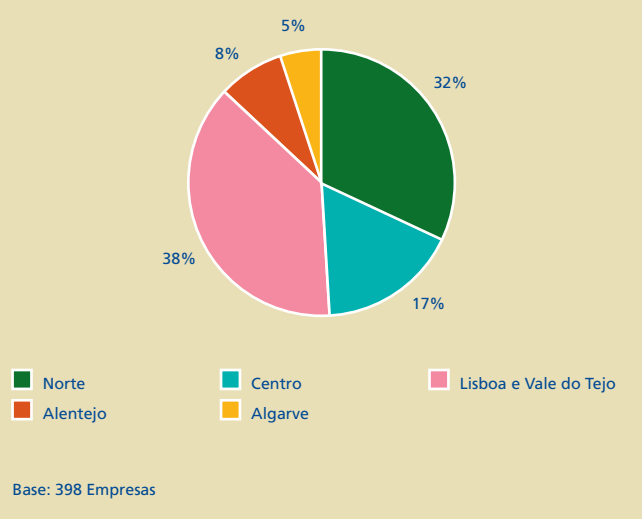


Gráfico 4.2.2
Distribuição dos clientes empresariais por região e sector de actividade

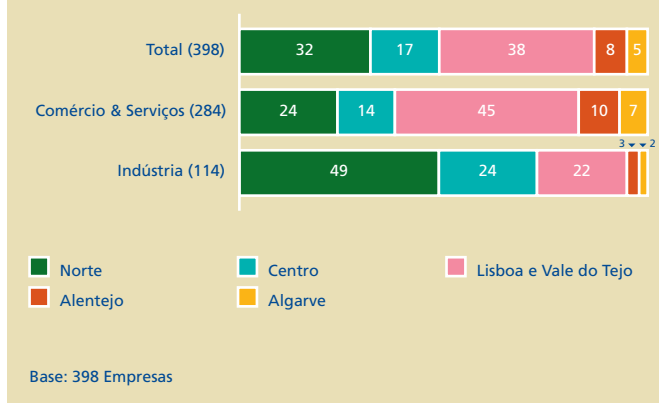
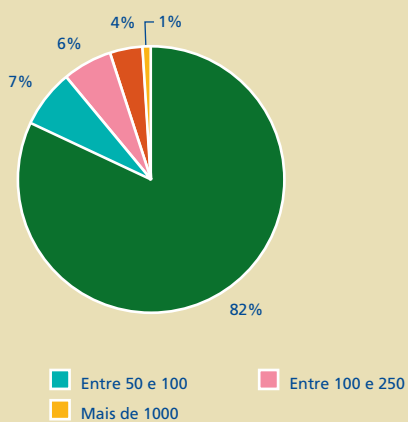
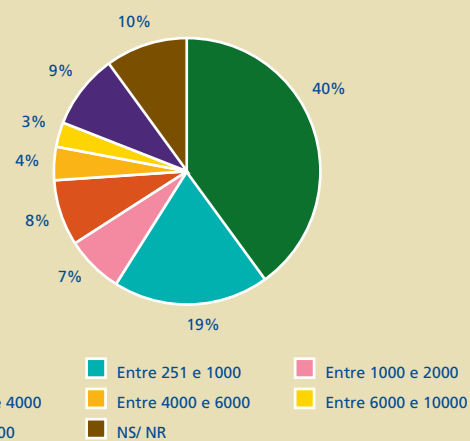


Gráfico 4.2.3
Distribuição dos clientes empresariais por número de colaboradores



Base: 398 Empresas

Gráfico 4.2.4
Distribuição dos clientes empresariais por facturação anual ('000 Euros)



Base: 398 Empresas

5. Utilização e gestão racional da energia

5.1 Caracterização do consumo energético e das utilizações de energia

Cliente doméstico

Formas de energia utilizadas

Analisando as formas de energia utilizadas regularmente pelos inquiridos, observa-se que praticamente a totalidade (99%) utiliza electricidade e 79% utilizam gasolina ou gasóleo. Destaca-se adicionalmente o facto de, ao nível do gás, o de garrafa ser utilizado por 44% e o gás natural por 41% dos inquiridos.

Por outro lado, destaca-se a reduzida utilização regular do carvão, do GPL e de painéis solares, sendo que os mesmos, em conjunto, são utilizados regularmente por cerca de 5% dos inquiridos.

Analisando a utilização regular das diferentes formas de energia por região, verificam-se algumas situações a destacar:

- **Gasolina/ gasóleo** – face à média nacional, destaca-se a menor utilização na região da Madeira;
- **Gás em garrafa** – destaca-se a maior utilização no Litoral Norte, Algarve, Madeira e Açores, por oposição à menor utilização no Litoral Centro;
- **Gás Natural** – salienta-se a significativamente menor utilização no Litoral Norte, Alentejo e Algarve, a ausência de consumo nas Regiões Autónomas e a maior utilização no Litoral Centro (dever-se-á ter em consideração a distribuição geográfica da rede de abastecimento de gás natural);
- **Gás propano canalizado** – destaca-se a sua maior utilização no Alentejo e menor no Grande Porto e Açores;
- **Lenha** – destaca-se a sua maior utilização nas regiões Norte e Centro (Interior e Litoral) e menor no Algarve e Madeira.

Detalhando a análise da utilização pelos inquiridos das diferentes formas de energia por classe socioeconómica, destaca-se o seguinte:

- **Gasolina/ gasóleo** – a utilização de gasolina/ gasóleo é superior nas classes socioeconómicas mais altas e menor na classe D;

- **Gás em Garrafa** – verificam-se utilizações superiores nas classes socioeconómicas mais baixas;
- **Gás Natural** – a utilização de gás natural aumenta nas classes socioeconómicas mais elevadas, em particular na classe B;
- **Lenha** – a utilização de lenha aumenta nas classes socioeconómicas mais elevadas, em particular na classe A.

Utilizações da energia

A energia é utilizada pelos inquiridos em diversos equipamentos presentes no lar, destacando-se o frigorífico, a televisão, o telefone/ telemóvel e o fogão, com mais de 98% dos inquiridos a expressar a sua utilização regular.

De entre os equipamentos menos utilizados destacam-se os equipamentos de climatização, nomeadamente o ar condicionado (5% dos inquiridos refere a sua utilização regular), o aquecimento central (10%) e o termo-acumulador (12%).

A esmagadora maioria dos inquiridos, que utilizam um determinado equipamento, possuem um equipamento de cada tipo (referido sempre por mais de 85% da amostra), com excepção de televisões, telefones/ telemóveis, automóveis e aquecedores de ar. No caso dos telefones/ telemóveis, cerca de 56% dos agregados familiares possuem 3 ou mais equipamentos no lar; cerca de 73% possuem mais que uma televisão; cerca de 40% dos agregados familiares tem mais do que um automóvel e 36% referem possuir mais que um aquecedor de ar.

No universo de inquiridos que possuem automóvel, a maioria utiliza a gasolina como combustível (65%), sendo o GPL utilizado somente por 1% dos inquiridos.

Gastos mensais com energia

A maioria significativa dos agregados familiares dos inquiridos incorre em gastos mensais com a energia eléctrica e com gás entre €15 e €60 mensais, para cada um dos tipos de energia (energia eléctrica – 82%; gás – 75%).

No entanto, no caso da energia eléctrica, 45% do total de agregados incorrem em custos entre

€31 e €60 mensais; enquanto que, no caso do gás, 48% do total de agregados incorre em custos entre €15 e €30.

Relativamente aos combustíveis, os escalões de consumo são mais díspares, sendo que 52% dos inquiridos têm gastos mensais com combustíveis entre €50 e €200, destacando-se, com cerca de 20% dos inquiridos, o escalão de consumo entre €76 e €125. Relativamente a esta questão dever-se-á ter em consideração o facto de cerca de 29% dos inquiridos “Não sabe” ou “Não responde”.

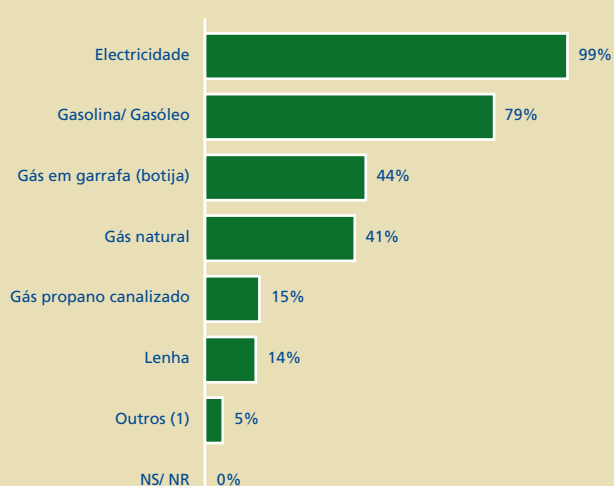
Detalhando a análise dos consumos dos agregados familiares por região, de acordo com a moda, destaca-se o seguinte:

- **Energia eléctrica** – o escalão de consumo mais frequente no Litoral Norte, Madeira e Açores, é menor face à moda nacional;
- **Gás** – o escalão de consumo mais frequente no Algarve e no Interior Norte é superior face à moda nacional;
- **Combustíveis** – o escalão de consumo mais frequente no Interior Centro, Alentejo, Madeira e Açores é menor face à moda nacional.

Detalhando a análise dos gastos mensais com energia, de acordo com a dimensão do agregado, observa-se uma relação directa entre os gastos mensais, com as diferentes formas de energia, e a dimensão do agregado familiar. Verifica-se a redução do número de consumidores nos escalões mais baixos de consumo, à medida que aumenta a dimensão do agregado. No entanto, a relação verificada é mais pronunciada no caso da energia eléctrica, face ao gás natural e aos combustíveis.

A comparação, entre os gastos mensais com energia expressos e o nível de utilização dos equipamentos no lar, indicia que a percepção do consumo de energia e dos custos associados dos consumidores domésticos poder-se-á encontrar desajustada da realidade, em particular no caso da electricidade e do gás, dado o nível de utilização de equipamentos referenciado pelos consumidores.

Gráfico 5.1.1
Formas de energia utilizadas com regularidade



(1) Inclui Carvão, GPL automóvel e Painéis solares
Base: 2001 Indivíduos

Tabela 5.1.2
Formas de energia utilizadas com regularidade por classe socioeconómica

	Electricidade	Gasolina/ Gasóleo	Gás em garrafa (botija)	Gás natural	Gás propano canalizado	Lenha
Total	99 %	79%	44%	41%	15%	14%
Classe A	99%	93%	32%	46%	21%	22%
Classe B	100%	90%	30%	53%	16%	17%
Classe C1	99%	84%	39%	43%	18%	14%
Classe C2	100%	75%	52%	38%	13%	14%
Classe D	100%	62%	59%	30%	10%	10%

Base: 2001 Indivíduos

Tabela 5.1.1
Formas de energia utilizadas com regularidade por região

	Electricidade	Gasolina/ Gasóleo	Gás em garrafa (botija)	Gás natural	Gás propano canalizado	Lenha
Total	99 %	79%	44 %	41%	15%	14%
Litoral Norte	100%	85%	73%	14%	15%	26%
Interior Norte	100%	84%	46%	46%	11%	39%
Grande Porto	100%	85%	40%	44%	4%	12%
Litoral Centro	100%	80%	21%	64%	18%	18%
Interior Centro	100%	84%	35%	53%	21%	28%
Grande Lisboa	99%	74%	36%	50%	17%	8%
Alentejo	100%	84%	56%	19%	24%	11%
Algarve	100%	86%	65%	16%	18%	4%
Madeira	100%	61%	82%	0%	19%	5%
Açores	98%	81%	93%	0%	8%	13%

Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 5.1.2
Número de equipamentos por agregado I - Utilização elevada (%) (percentagem de utilização)

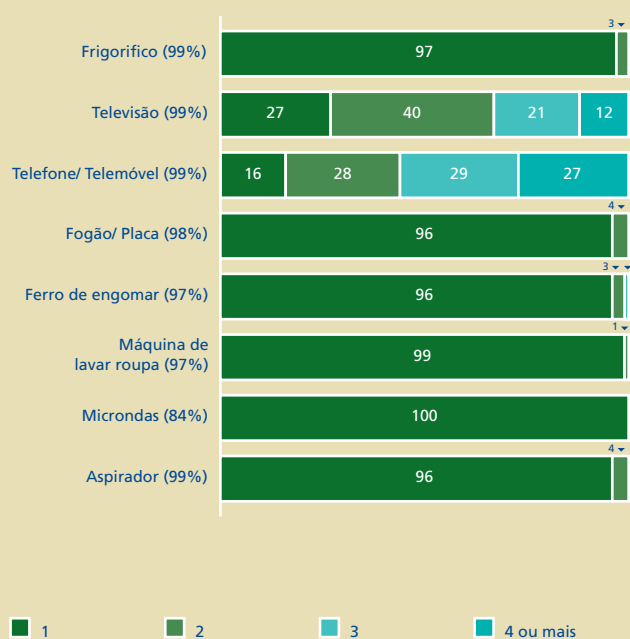
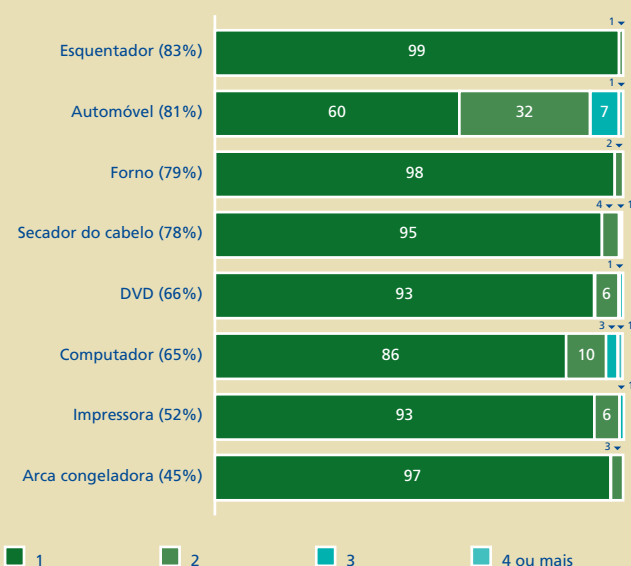
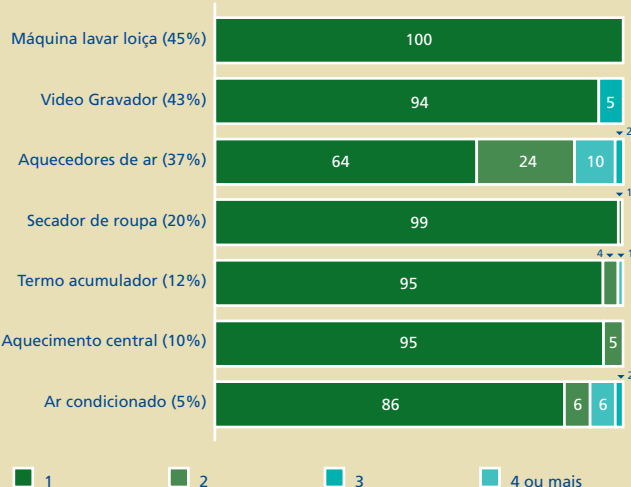


Gráfico 5.1.3
Número de equipamentos por agregado II - Utilização média alta (%)
 (percentagem de utilização)



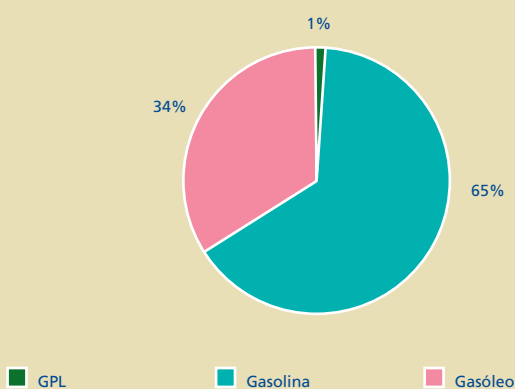
Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 5.1.4
Número de equipamentos por agregado III - Utilização média baixa e baixa (%)
 (percentagem de utilização)



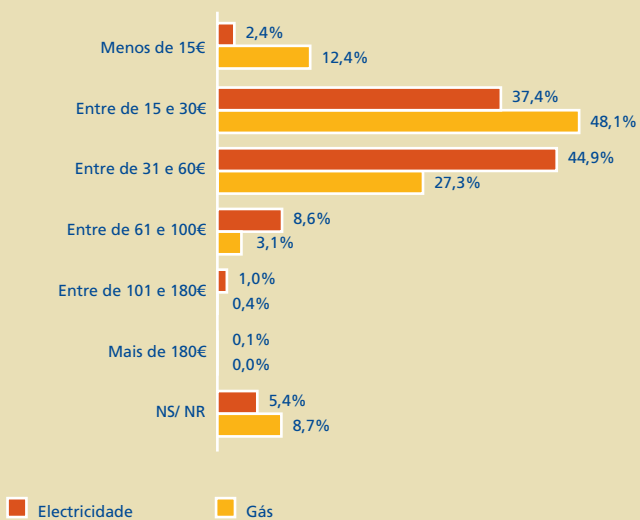
Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 5.1.5
Distribuição por tipo de combustível do automóvel



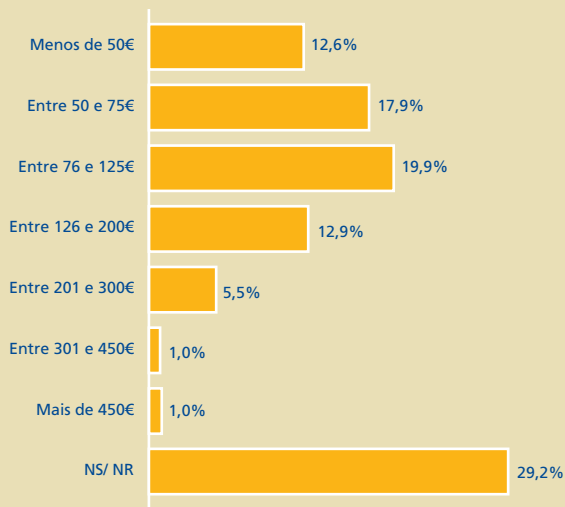
Base: 1622 Indivíduos que possuem automóvel (1621 automóveis)

Gráfico 5.1.6
Gastos mensais com electricidade e gás



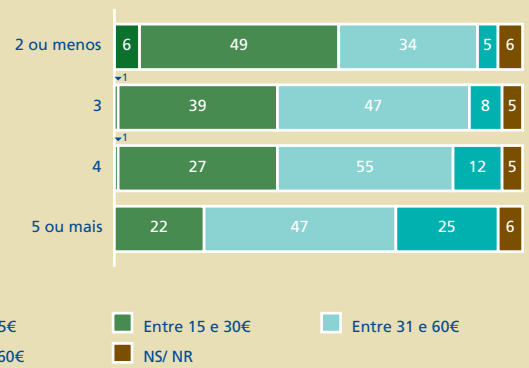
Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 5.1.7
Gastos mensais com combustíveis



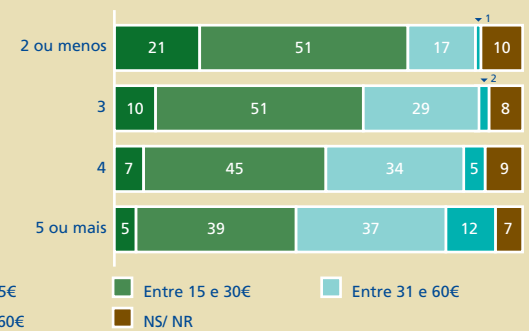
Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 5.1.8
Gastos mensais com electricidade por dimensão do agregado (%)



Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 5.1.9
Gastos mensais com gás por dimensão do agregado (%)



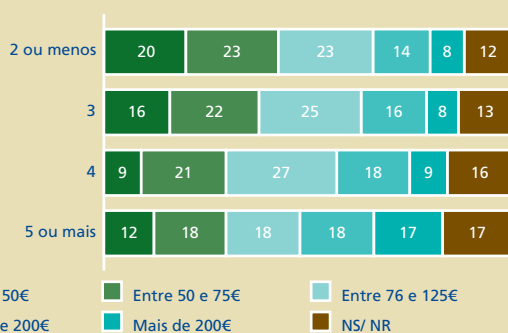
Base: 2001 Indivíduos

Tabela 5.1.3
Gastos mensais com energia por região (moda)

	Electricidade	Gás	Combustível
Moda Nacional	31-60€	15-30€	76-125€
Litoral Norte	15-30€	15-30€	76-125€
Interior Norte	31-60€	31-60€	76-125€
Grande Porto	31-60€	15-30€	76-125€
Litoral Centro	31-60€	15-30€	76-125€
Interior Centro	31-60€	15-30€	50-125€
Grande Lisboa	31-60€	15-30€	76-125€
Alentejo	31-60€	15-30€	50-75€
Algarve	31-60€	31-60€	31-60€
Madeira	15-30€	15-30€	50-75€
Açores	15-30€	15-30€	50-75€

Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 5.1.10
Gastos mensais com combustíveis por dimensão do agregado (%)



Base: 2001 Indivíduos

Cliente empresarial

Formas de energia utilizadas

A totalidade das empresas inquiridas consome energia eléctrica, principalmente para “Utilizações gerais” e “Aquecimento/ Arrefecimento do Ambiente”. No entanto, no caso das empresas industriais, a energia eléctrica é igualmente utilizada de forma intensa no “Processo produtivo”.

De igual forma, os derivados líquidos de petróleo (DLP) apresentam utilizações elevadas, sendo utilizados por 95% das empresas industriais e 74% das empresas de comércio & serviços (principalmente ao nível de “Transporte”), embora, na indústria, os DLP tenham utilização mais diversificada (destacando-se a sua utilização por 19% das empresas inquiridas, consumidoras de DLP, no “Processo produtivo”).

Relativamente ao gás, 23% das empresas inquiridas consomem gás natural, 12% gás em garrafa e 6% utilizam GPL. Observa-se que o consumo de gás natural encontra-se maioritariamente associado a actividades de “Cozinha”, embora assumam igualmente papel importante no “Aquecimento/ Arrefecimento” (no sector de comércio & serviços e nas actividades administrativas do sector industrial). Analisando a sua utilização nas actividades principais da empresa, no sector industrial, destaca-se a utilização do gás natural no “Processo produtivo” por 65% do total da amostra respectiva.

A biomassa é utilizada por 11% das empresas industriais, apresentando níveis de consumo próximos do GPL e ultrapassando largamente o consumo de carvão e de energia solar. De salientar que estas 4 formas de energia são pouco utilizadas no sector de comércio & serviços (7% das empresas inquiridas do sector).

Aprofundando a análise das formas de energia utilizadas, de acordo com a região da empresa inquirida, destaca-se o seguinte face à média nacional:

- **DLP** – menor utilização na região de Lisboa e Vale do Tejo (LVT) e maior nas regiões Centro e Alentejo;
- **Gás natural** – menor utilização no Alentejo e significativamente menor no Algarve, em oposição à maior utilização na região LVT (dever-se-á ter em consideração a distribuição geográfica da rede de abastecimento de gás natural em Portugal);
- **Gás de garrafa** – menor utilização no Centro e em LVT, verificando-se a situação inversa no Alentejo e Algarve;
- **GPL** – ausência de utilização nas regiões do Algarve e do Alentejo (dever-se-á ter em consideração a dimensão da amostra respectiva).

Custos com energia

Analisando o peso do custo com a energia, na totalidade dos custos das empresas inquiridas, verifica-se que o consumo de energia, de acordo com 50% dos inquiridos, representa até 12,5% dos custos totais da empresa, sendo que para 20% das empresas representa entre 12,5% e 25%.

Relativamente à evolução dos custos da energia sobre os custos totais da empresa face ao ano anterior (2004), cerca de 25% das empresas inquiridas referem que essa proporção aumentou entre 1% e 10%. Destaca-se adicionalmente o facto de 10% das empresas inquiridas considerarem que esse aumento se cifrou entre 11% e 20%. No entanto, dever-se-á ter em consideração que a maioria das empresas “Não Sabe” ou “Não Responde” (cerca de 60% das empresas inquiridas).

Relação com entidades relevantes do sector

Analisando a satisfação das empresas com a actuação das entidades do sector energético, globalmente, as empresas encontram-se “Nada Satisfeitas” ou “Pouco Satisfeitas”, sendo particularmente críticas com a Administração Pública, com média de 1.76 numa escala de 1 a 4 (1 – “Nada satisfeito” a 4 – “Muito satisfeito”). Relativamente às restantes, as entidades reguladoras apresentam uma média de 1.92 e somente as agências e as associações do sector de actividade ultrapassam a média de 2.00, apresentando médias de 2.14 e 2.24, respectivamente.

Gráfico 5.1.11
Formas de energia utilizadas

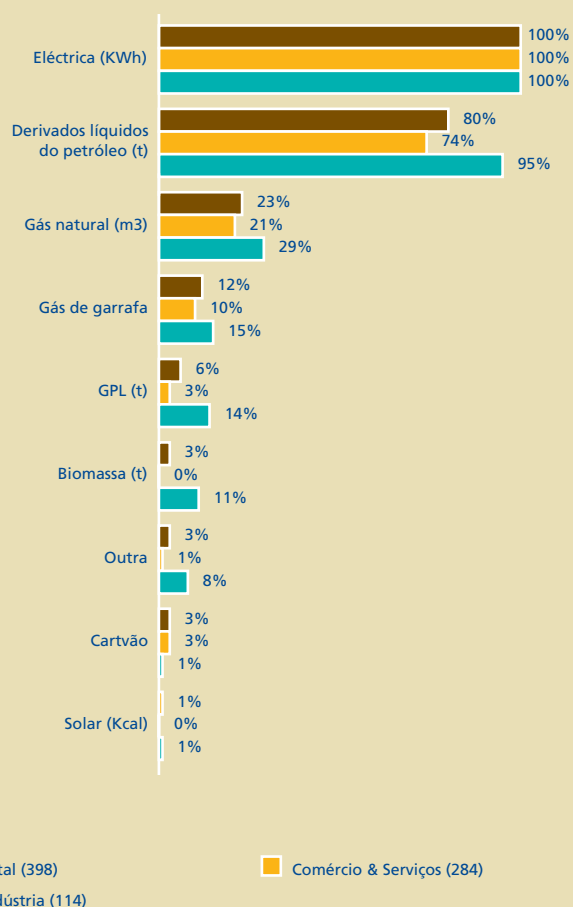


Tabela 5.1.4
Utilização de energia em comércio & serviços
(nº empresas)

	Aquecimento/Arrefecimento do ambiente	Utilizações gerais	Transportes	Cozinha
Eléctrica (283)	82%	100%	1%	27%
DLP (209)	3%	2%	98%	0%
Gás natural (60)	22%	3%	0%	78%

Nota: Foram analisados os três principais tipos de energia utilizada.

Tabela 5.1.5
Utilização de energia na indústria nas actividades administrativas
(nº empresas)

	Aquecimento/Arrefecimento do ambiente	Utilizações gerais	Transportes	Cozinha
Eléctrica (114)	89%	100%	2%	30%
DLP (97)	5%	0%	100%	0%
Gás natural (19)	32%	5%	0%	84%

Nota: Foram analisados os três principais tipos de energia utilizada.

Tabela 5.1.6
Utilização de energia na indústria nas actividades principais
(nº empresas)

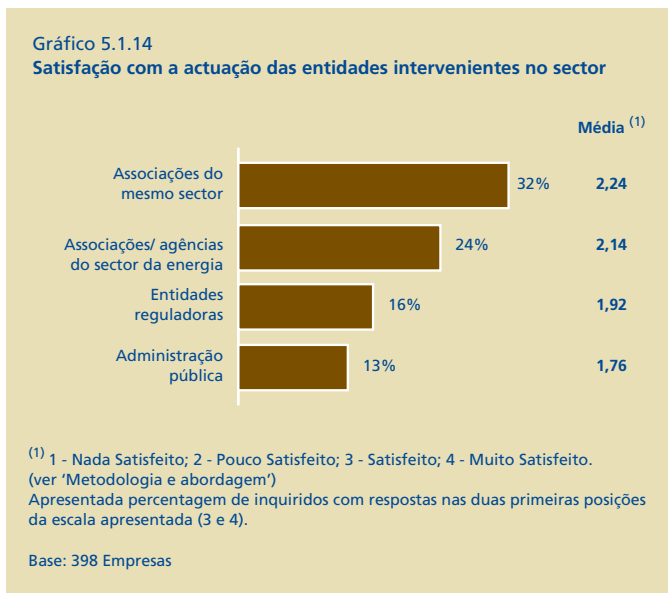
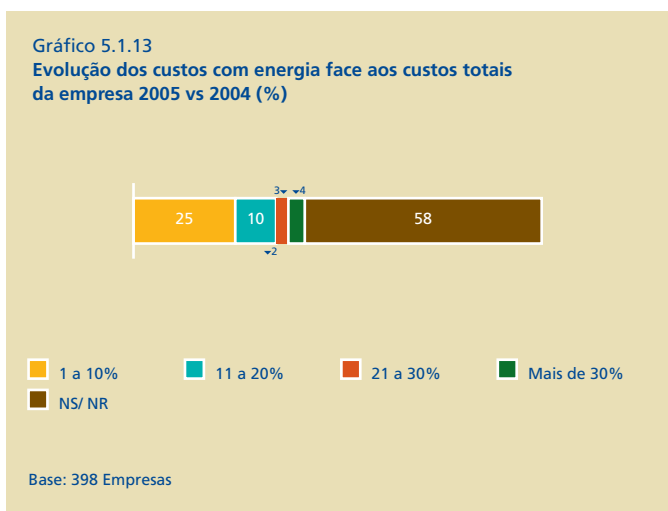
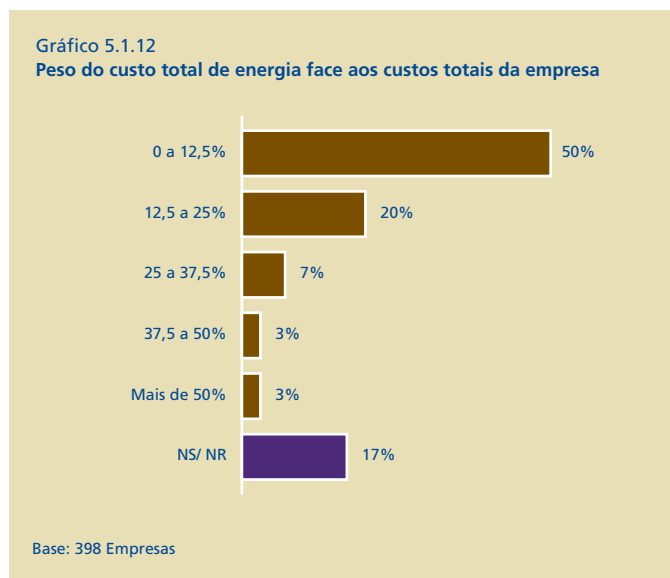
	Aquecimento/Arrefecimento do ambiente	Utilizações gerais	Transportes	Geração de vapor	Equipamentos do processo produtivo	Cozinha
Eléctrica (111)	52%	100%	3%	6%	90%	7%
DLP (88)	8%	6%	86%	7%	19%	1%
Gás natural (31)	26%	6%	0%	39%	65%	35%

Nota: Foram analisados os três principais tipos de energia utilizada.

Tabela 5.1.7
Formas de energia utilizadas por região

	Total	Norte	Centro	Lisboa e Vale do Tejo	Alentejo	Algarve
Eléctrica	100%	100%	100%	99%	100%	100%
DLP	80%	88%	93%	65%	94%	71%
Gás natural	23%	21%	21%	31%	16%	5%
Gás de garrafa	12%	18%	6%	5%	22%	19%
GPL	6%	10%	7%	5%	3%	0%
Biomassa	3%	7%	3%	1%	0%	0%
Outra	3%	6%	3%	1%	3%	0%
Carvão	3%	2%	1%	4%	0%	0%
Solar	1%	0%	0%	1%	0%	5%

Base: 398 Empresas



5.2 Racionalização na utilização e gestão da energia

Cliente doméstico

De acordo com a amostra total, observa-se que a maioria significativa dos consumidores domésticos inquiridos refere a prática frequente de hábitos de poupança de energia.

Os inquiridos referem hábitos associados à correcta utilização dos equipamentos domésticos, à racionalização da utilização das luzes e da água quente (indicado pelos inquiridos como hábito “Frequente” ou “Muito Frequente” por percentagens superiores a 90% do total dos inquiridos, apurando-se médias superiores a 3.40). Destaca-se adicionalmente o facto da utilização de transportes públicos ser referida por 36% dos inquiridos, como hábito “Frequente” ou “Muito Frequente” (média de 2.22), sendo o único hábito de poupança de energia não referido, pela maioria dos inquiridos, nas duas primeiras posições da escala respectiva.

Analisando os dados obtidos, na perspectiva da região, verificam-se comportamentos díspares face à média nacional, com particular destaque para:

- Menor prática de hábitos de poupança de energia na utilização das máquinas de loiça e roupa no Norte (Litoral e Interior);
- Maior racionalidade na utilização das luzes

no Interior Norte e Açores, e situação contrária no Litoral Norte e Alentejo;

- A gestão mais racional da água aquecida na Madeira, verificando-se a situação inversa no Litoral Norte e Algarve;
- A menor prática de hábitos de poupança na utilização de equipamentos de climatização na Madeira;
- A menor prática de hábitos de poupança de energia relacionados com a tomada de banho, no Algarve e nos Açores;
- A utilização mais racional do frigorífico (na perspectiva de poupança de energia) no Interior Norte e na Madeira, por oposição à região do Algarve;
- A maior consideração do consumo de energia dos electrodomésticos, no momento da compra, no Interior Norte e menor nos Açores;
- Maior cuidado com os electrodomésticos em *stand-by* no Litoral Norte e Madeira;
- A utilização de transportes públicos nas regiões do Grande Porto e Lisboa, face à menor utilização nas restantes regiões (dever-se-á ter em consideração o grau de desenvolvimento das redes de transportes públicos de cada região).

Aprofundando a análise, de acordo com a classe socioeconómica dos inquiridos, destaca-se o seguinte:

- **Classes socioeconómicas A e B** – expressam médias de hábitos de poupança de energia próximos da média nacional, com excepção da tomada de banho e da utilização de transportes públicos, onde é

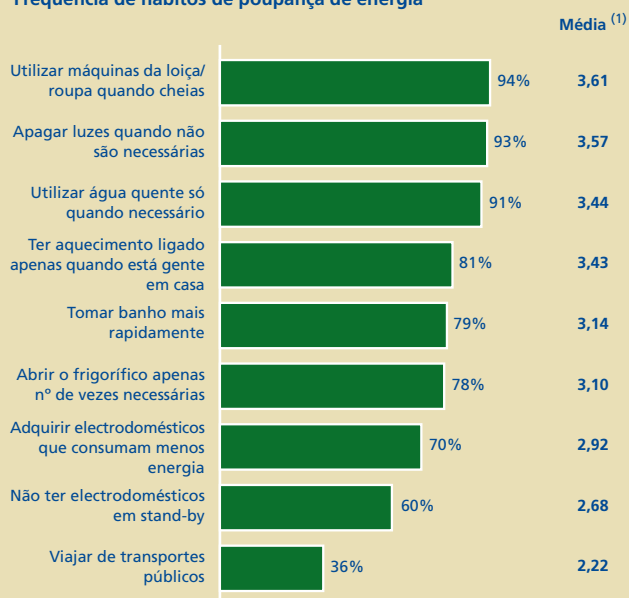
referida menor frequência de hábitos de poupança; por contrapartida é expressa maior preocupação com o consumo de energia dos electrodomésticos, no momento da compra;

- **Classes socioeconómicas C1 e C2** – os comportamentos expressos pelos inquiridos aproximam-se da média nacional;
- **Classe socioeconómica D** – globalmente, face à média, são referidos hábitos de poupança de energia semelhantes ou ligeiramente mais frequentes, destacando-se a racionalização na tomada de banho e a maior utilização de transportes públicos.

Relativamente aos motivos subjacentes ao facto de não existir maior poupança de energia em Portugal, são indicados principalmente a “Falta de cuidado”, a “Falta de hábito” e “Falta de informação” (cada um dos motivos referidos por mais de 20% dos inquiridos).

Com o intuito de aumentar a poupança de energia, a esmagadora maioria dos inquiridos concorda com a implementação de um conjunto diverso de acções (como sejam a “Construção de habitações energeticamente eficientes” ou a “Produção de equipamentos mais eficientes”), apresentando médias superiores a 4 (numa escala de 1 - Discordo totalmente a 5 - Concordo totalmente), com excepção da implementação de “Tarifas que penalizem o desperdício e excesso de consumo”, embora com uma taxa de concordância de 74% e média global de 3.94.

Gráfico 5.2.1
Frequência de hábitos de poupança de energia



⁽¹⁾ 1 - Nada Frequente; 2 - Pouco Frequente; 3 - Frequente; 4 - Muito Frequente (ver "Metodologia e abordagem").
Apresentada percentagem de inquiridos com respostas nas duas primeiras posições da escala apresentada (3 e 4).

Base: 2001 Indivíduos

Tabela 5.2.1
Frequência de hábitos de poupança de energia por região (média 1 - 4)

	Utilizar máquina da loiça e da roupa quando cheias	Apagar luzes quando não são necessárias	Utilizar água quente só quando necessário	Ter aquec. ligados apenas quando está alguém em casa	Tomar banho mais rapidamente	Abrir o frigorífico apenas o n° de vezes necessárias	Adquirir electrodomésticos que consumam menos energia	Não ter electrodomésticos em stand-by	Viajar de transportes públicos
Total	3,61	3,57	3,44	3,43	3,14	3,10	2,92	2,68	2,22
Litoral Norte	3,40	3,33	3,27	3,42	3,12	3,02	2,93	2,92	1,69
Interior Norte	3,42	3,74	3,42	3,37	3,07	3,30	3,24	2,68	1,91
Grande Porto	3,70	3,56	3,45	3,39	3,05	3,04	3,04	2,57	2,47
Litoral Centro	3,73	3,66	3,53	3,57	3,23	3,23	2,88	2,62	2,13
Interior Centro	3,56	3,52	3,37	3,50	3,05	3,03	2,96	2,67	1,70
Grande Lisboa	3,63	3,56	3,46	3,38	3,26	3,06	2,88	2,68	2,55
Alentejo	3,58	3,44	3,39	3,56	3,02	3,08	2,93	2,66	1,81
Algarve	3,47	3,67	3,24	3,46	2,92	2,82	2,75	2,84	1,73
Madeira	3,48	3,61	3,60	2,89	3,22	3,34	2,98	3,01	2,32
Açores	3,58	3,74	3,43	3,52	2,68	3,18	2,53	2,48	1,65

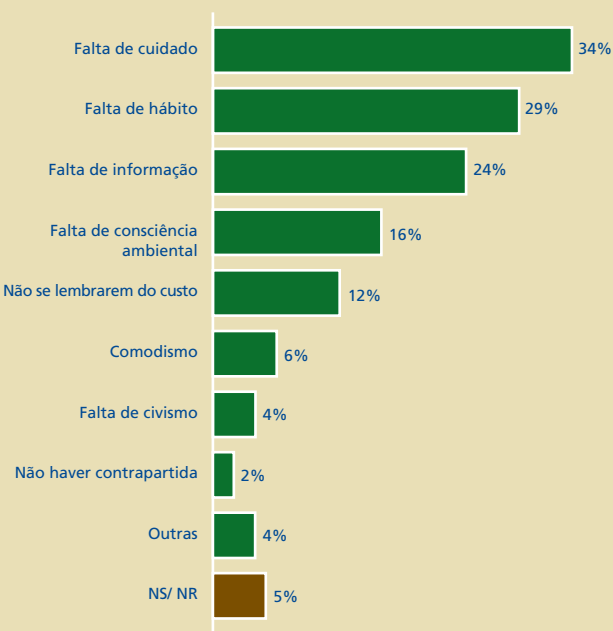
Base: 2001 Indivíduos

Tabela 5.2.2
Frequência de hábitos de poupança de energia por classe socioeconómica (média 1-4)

	Utilizar máquina da loiça e da roupa quando cheias	Apagar luzes quando não são necessárias	Utilizar água quente só quando necessário	Ter aquecimento ligados apenas quando está alguém em casa	Tomar banho mais rapidamente	Abrir o frigorífico apenas o n° de vezes necessárias	Adquirir electrodomésticos que consumam menos energia	Não ter electrodomésticos em stand-by	Viajar de transportes públicos
Total	3,61	3,57	3,44	3,43	3,14	3,10	2,92	2,68	2,22
Classe A	3,66	3,52	3,36	3,49	2,91	3,08	3,13	2,78	1,88
Classe B	3,68	3,63	3,43	3,47	3,11	3,01	2,98	2,77	2,05
Classe C1	3,59	3,55	3,43	3,46	3,12	3,11	2,98	2,64	2,22
Classe C2	3,60	3,54	3,41	3,38	3,13	3,10	2,79	2,56	2,25
Classe D	3,59	3,59	3,54	3,37	3,27	3,18	2,83	2,72	2,45

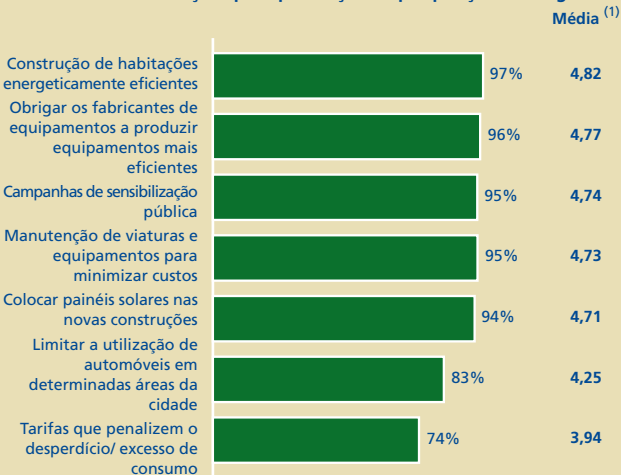
Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 5.2.2
Motivos para não haver mais poupança de energia em Portugal



Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 5.2.3
Concordância com acções para promoção de poupança de energia



(1) 1 - Discordo totalmente; 2 - Discordo um pouco; 3 - Não concordo nem discordo; 4 - Concordo um pouco; 5 - Concordo totalmente (ver "Metodologia e abordagem"). Apresentada percentagem de inquiridos com respostas nas duas primeiras posições da escala apresentada (4 e 5).

Base: 2001 Indivíduos

Cliente empresarial

Globalmente, as empresas não implementam programas de gestão de energia. Este facto constata-se dado somente 11% das empresas inquiridas referir desenvolver programas nesse âmbito. Os comportamentos são diferentes por sector: no sector industrial, 21% das empresas referem desenvolver programas de gestão de energia; enquanto que no comércio & serviços essa percentagem desce para 7%.

Considerando a dimensão região, verifica-se que, adicionalmente ao comportamento diferenciado por sector, existem diferenças entre regiões, ao nível da implementação de programas de gestão de energia, face à média nacional, destacando-se:

- **Região Norte** – é a região onde existem mais empresas inquiridas com programa de gestão de energia implementados (19%), destacando-se em particular o sector industrial, onde 32% das empresas respectivas, desenvolvem programas no âmbito em referência;
- **Alentejo** – verificam-se maiores percentagens de empresas inquiridas com programa de gestão de energia, quer no sector industrial, quer no sector de comércio & serviços.

No universo de empresas inquiridas que possuem um programa de gestão de energia, observa-se que o principal objectivo, inerente à sua implementação, é reduzir a factura de energia (referido por 92% das empresas respectivas como "Primeiro objectivo"). Destaca-se adicionalmente o facto do "Segundo objectivo" mais referido ser a redução da dependência energética e o facto de 27% das empresas respectivas referir, como "terceiro objectivo", o aumento da visibilidade da gestão da energia na empresa.

Adicionalmente, verifica-se que somente 9% das empresas inquiridas realiza *benchmarking* com empresas do mesmo sector de actividade, relativamente às questões da gestão de energia, nomeadamente ao nível de indicadores de eficiência energética.

Ao nível de acções concretas para atingir os objectivos energéticos estabelecidos, 18% dos inquiridos do sector de comércio & serviços e 42% na indústria, referem encontrar-se em processo de implementação de medidas. Os principais objectivos energéticos referidos são "Reduzir o consumo de electricidade", a "Poupança de energia" e "Reduzir/ Controle de custos".

Detalhando os dados relativos à implementação de medidas para alcance dos objectivos energéticos, por região, observa-se que é na região Norte onde se verifica, face à média nacional, maior implementação de medidas (em ambos os sectores), por oposição ao Algarve onde a implementação de medidas é menor (em ambos os sectores). Adicionalmente verifica-se que são as empresas com facturação superior a 250 mil Euros que mais expressam implementar medidas para alcance dos objectivos energéticos.

No âmbito da gestão de energia, 13% das empresas inquiridas afirmam planejar substituir as actuais fontes de energia, sendo que, desse universo, 50% dos inquiridos pretende substituir a electricidade.

Adicionalmente, a dimensão cogeração foi analisada junto das empresas industriais, verificando-se que menos de 3% dos inquiridos dispõem desse tipo de instalações.

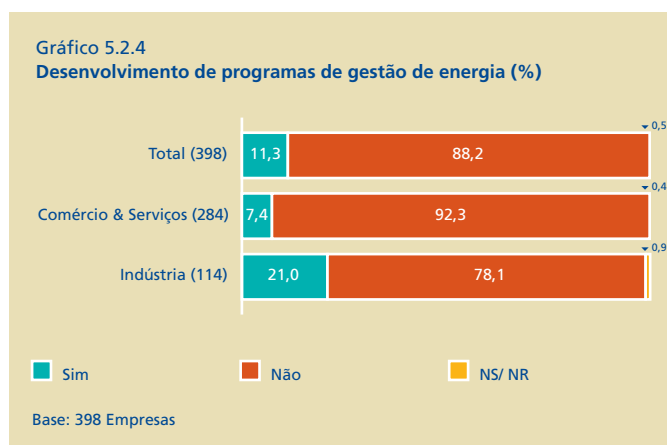


Tabela 5.2.3
Desenvolvimento de programas de gestão de energia por região

	Total (398)			Com. & Serv. (284)			Indústria (284)		
	Sim	Não	NS/NR	Sim	Não	NS/NR	Sim	Não	NS/NR
Total	11%	88%	1%	7%	92%	1%	21%	78%	1%
Norte	19%	81%	0%	9%	91%	0%	32%	68%	0%
Centro	6%	94%	0%	5%	95%	0%	7%	93%	0%
LVT	7%	92%	1%	6%	94%	0%	12%	84%	4%
Alentejo	16%	81%	3%	14%	83%	3%	33%	67%	0%
Algarve	5%	95%	0%	5%	95%	0%	0%	100%	0%

Base: 398 Empresas

Gráfico 5.2.5
Objectivos pretendidos com o programa de gestão de energia (%)

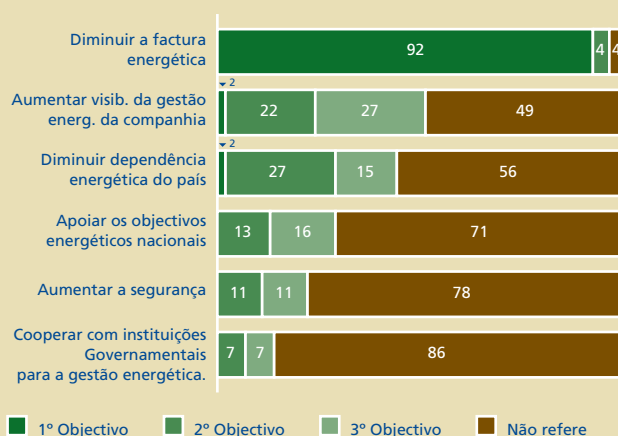


Gráfico 5.2.6
Realização de benchmarking com empresas do mesmo sector de actividade

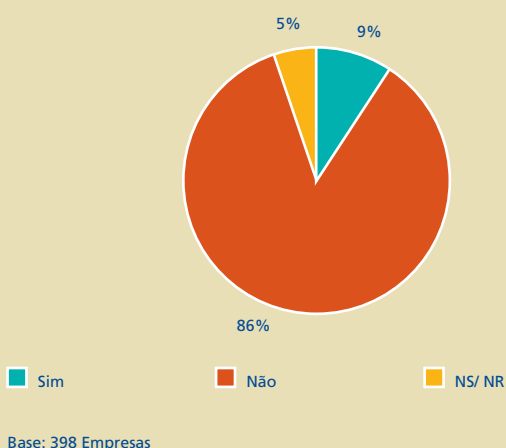


Gráfico 5.2.7
Implementação de medidas para atingir objectivos energéticos

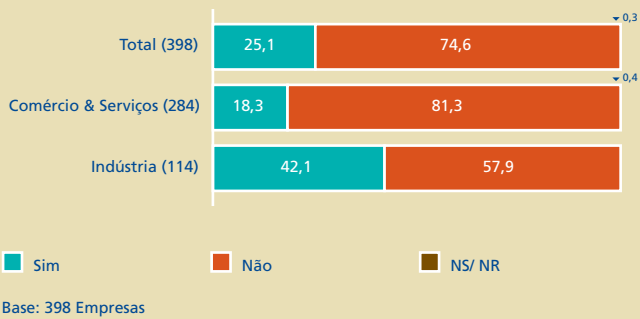


Gráfico 5.2.8
Objectivos energéticos (%)

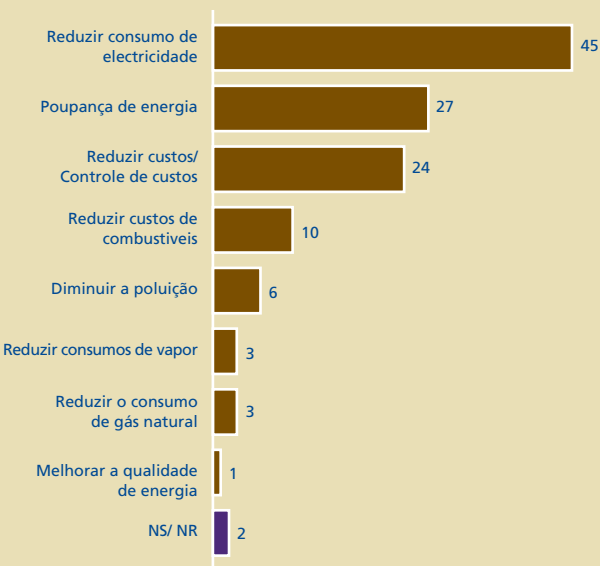


Gráfico 5.2.9
Planeamento de acções de substituição de energia

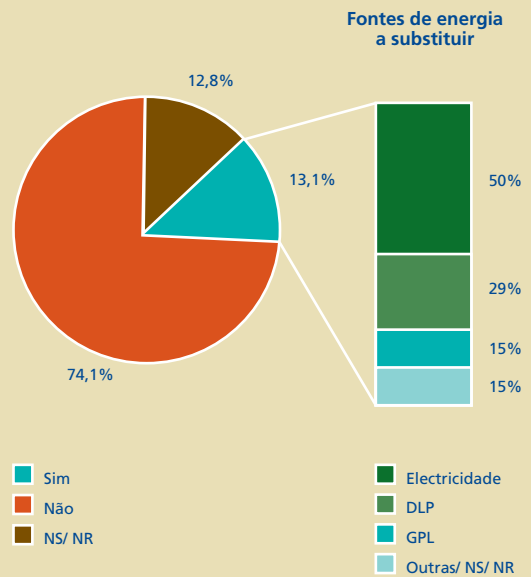
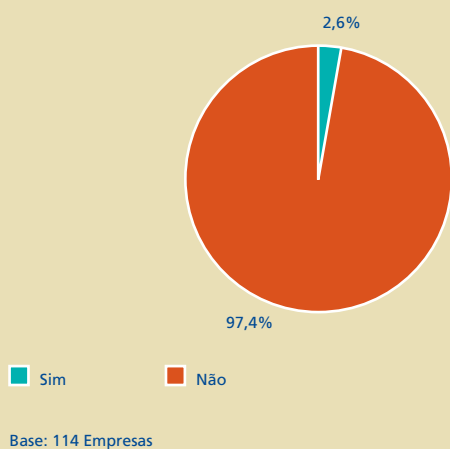


Gráfico 5.2.10
Existência de instalações de cogeração (Indústria)



6. Energia, ambiente e desenvolvimento sustentável

Cliente doméstico

Ao nível do impacto ambiental, a maioria dos inquiridos considera a gasolina/ gásóleo (referido por 74%) e o carvão (67%) como as formas de energia mais poluentes.

Neste enquadramento, verifica-se que a maioria dos inquiridos identifica a energia eólica, solar, do mar e as barragens como energias renováveis. A percentagem de inquiridos que refere o gás, petróleo, urânio e carvão como energias renováveis, para cada uma destas formas de energia, não ultrapassa os 10%.

A identificação das formas de energia renováveis pelos inquiridos, analisado por região, apresenta as seguintes particularidades:

- **Algarve** – globalmente verificam-se resultados superiores aos valores nacionais, com excepção das barragens;
- **Açores** – salienta-se a percentagem superior de inquiridos (face aos valores nacionais) que identificam a energia geotérmica e biomassa como renováveis (dever-se-á ter em consideração as origens de energia eléctrica na Região Autónoma dos Açores).

Como principais vantagens da aposta em energias renováveis são referidas, pela maioria dos inquiridos, o facto de “Serem menos poluentes” (expresso por 85% no *Top 3* de vantagens e por 55% como a “Principal Vantagem”) e de “Serem fontes inesgotáveis” (expresso por 71% no *Top 3* de vantagens e por 36% como a “Segunda vantagem”). O facto de “Serem recursos naturais” completa o *Top 3* das vantagens indicadas (referido por 58% no *Top 3* de vantagens e por 31% com a “Segunda vantagem”). Estas são as únicas razões referidas por mais que 50% dos inquiridos.

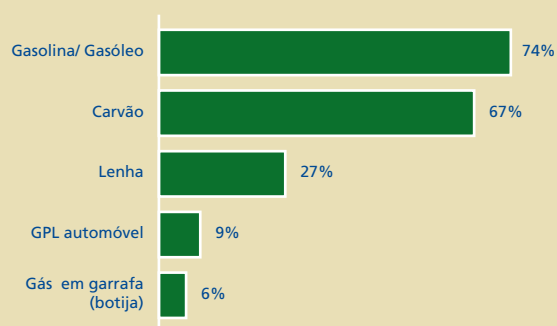
Destaca-se adicionalmente o facto da significativa maioria dos inquiridos não referir a “Redução da dependência energética do país” como uma das 3 principais vantagens associadas às energias renováveis (não mencionado no *Top 3* por 77%), bem como o facto de “Serem recursos nacionais” (84%).

Apesar das vantagens, a aposta em energias renováveis implica aumentos dos custos de produção. A maioria dos inquiridos (53,5%) estaria disposto a pagar mais pela energia eléctrica para aumentar a aposta nas energias renováveis. No entanto, dos que respondem afirmativamente, a maioria destes (54%) estaria disponível a suportar um aumento máximo de 5% do custo da energia.

Analisando as respostas por classe socioeconómica e idade, verifica-se maior predisposição para assumir o agravamento do preço da energia nas classes mais elevadas e na população mais jovem. Nas classes socioeconómicas A e B, mais de 70% dos inquiridos, e no escalão etário entre os 18 e 25 anos, 67% dos inquiridos respectivos, expressam predisposição para assumirem aumento do preço da energia eléctrica, no cenário de aumento da aposta nas energias renováveis.

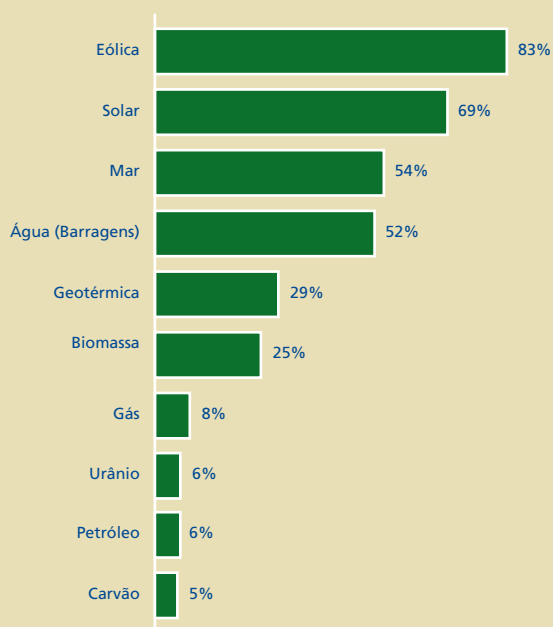
Analisando a disponibilidade para assumir o aumento do preço da energia eléctrica, decorrente da aposta em energia renováveis, por região face à média nacional, verificam-se comportamentos díspares. No Alentejo e Algarve verifica-se maior predisposição dos inquiridos, verificando-se o inverso na região do Litoral (Norte e Centro) e nos Açores, onde existem mais inquiridos a assumirem aumentos de preço de até 5%, considerando o universo de inquiridos que estariam dispostos a suportar o aumento do preço.

Gráfico 6.1
Formas de energia consideradas mais poluentes pelos consumidores domésticos



Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 6.2
Fontes de energia consideradas renováveis pelos consumidores domésticos



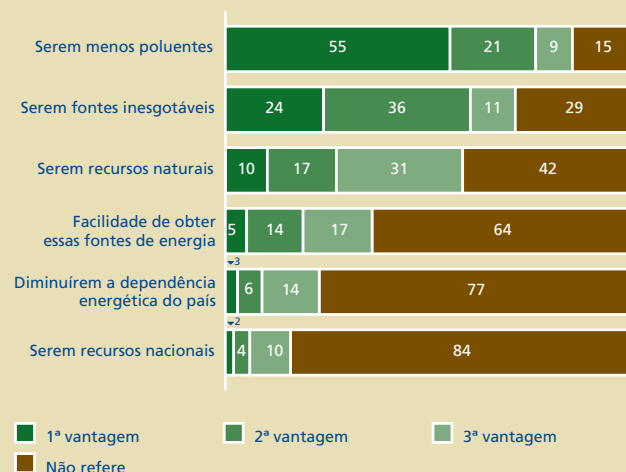
Base: 2001 Indivíduos

Tabela 6.1
Fontes de energia consideradas renováveis pelos consumidores domésticos por região

	Eólica	Solar	Mar	Água (Barragens)	Geotérmica	Biomassa	Gás	Urânio	Petróleo	Carvão
Total	83%	69%	54%	52%	29%	25%	8%	6%	6%	5%
Litoral Norte	81%	66%	56%	68%	21%	17%	6%	12%	9%	7%
Interior Norte	84%	68%	63%	61%	25%	21%	9%	19%	9%	2%
Grande Porto	81%	67%	59%	57%	30%	28%	10%	4%	8%	7%
Litoral Centro	82%	69%	51%	46%	32%	24%	10%	5%	5%	4%
Interior Centro	83%	56%	46%	46%	27%	30%	7%	4%	5%	7%
Grande Lisboa	83%	72%	47%	47%	29%	19%	8%	4%	5%	5%
Alentejo	81%	74%	44%	50%	27%	32%	5%	6%	0%	5%
Algarve	98%	90%	55%	45%	37%	41%	6%	2%	0%	6%
Madeira	84%	78%	71%	62%	22%	27%	5%	4%	4%	3%
Açores	77%	57%	68%	47%	50%	45%	5%	8%	2%	6%

Nota: 2001 Indivíduos

Gráfico 6.3
Três principais vantagens das energias renováveis de acordo com os consumidores domésticos (%)



Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 6.4
Predisposição para suportar aumento do preço decorrente de aposta em energias renováveis

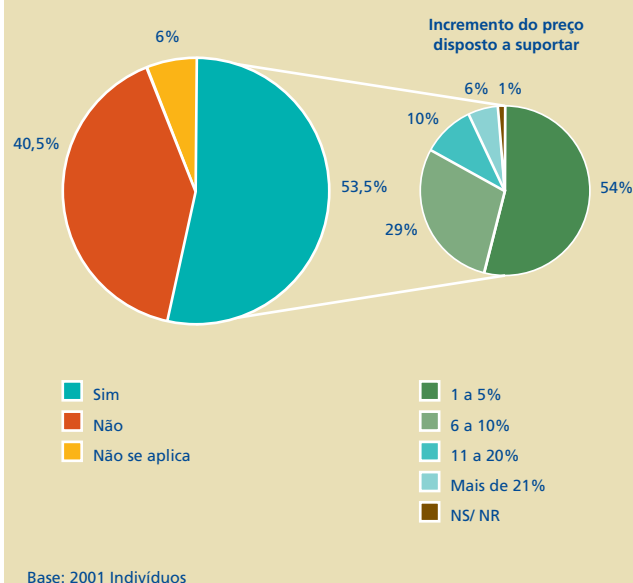


Tabela 6.3
Incremento do preço predisposto a suportar por região

	1 a 5%	6 a 10%	11 a 20%	Mais de 21%	NS/ NR
Total	54%	29%	10%	6%	0%
Litoral Norte	78%	13%	4%	1%	4%
Interior Norte	61%	20%	13%	6%	0%
Grande Porto	45%	33%	12%	10%	0%
Litoral Centro	67%	25%	5%	3%	0%
Interior Centro	51%	23%	18%	8%	0%
Grande Lisboa	47%	33%	13%	7%	0%
Alentejo	37%	53%	10%	0%	0%
Algarve	33%	43%	17%	7%	0%
Madeira	64%	21%	2%	13%	0%
Açores	74%	17%	7%	2%	0%

Base: 1070 Indivíduos dispostos a suportar aumento do preço por aposta em energias renováveis

Tabela 6.2
Predisposição para suportar aumento do preço por classe socioeconómica e idade

	Sim	Não	NS/ NR
Total	53%	41%	6%
Classe A	79%	20%	1%
Classe B	74%	21%	6%
Classe C1	54%	40%	6%
Classe C2	46%	47%	6%
Classe D	33%	60%	7%
18 a 25 anos	67%	29%	4%
26 a 30 anos	59%	36%	5%
31 a 40 anos	60%	35%	5%
41 a 50 anos	52%	40%	8%
51 a 60 anos	49%	46%	5%
Mais de 60 anos	33%	59%	8%

Base: 2001 Indivíduos

Cliente empresarial

A maioria das empresas inquiridas identifica a gasolina/ gasóleo como a forma de energia mais poluente (referido por 54% do total da amostra e pela quase totalidade como uma das 4 mais poluentes). A segunda forma de energia mais poluente para as empresas inquiridas é o carvão (referido por 38% dos inquiridos como a mais poluente e por 92% como uma das 4 formas de energia mais poluentes).

Cerca de 1/3 das empresas inquiridas expressa que estaria disposta a pagar mais pela energia consumida, de forma a aumentar a aposta em energias renováveis, sendo aceites aumentos de preço da energia inferiores a 10% (referido por cerca de 90% das empresas inquiridas, embora a maioria (52%) estaria disposta a pagar um acréscimo, de até mais 5%, face ao preço actual da energia eléctrica. No entanto, verificam-se comportamentos diferenciados por sectores, dado que a maioria das empresas industriais (57%) não estaria disposta a suportar o aumento do preço inerente à maior aposta em energias renováveis, enquanto que no sector de comércio & serviços nessa situação encontram-se 47% das empresas respectivas.

A maioria das empresas inquiridas (60,6%) tem conhecimento do compromisso assumido por Portugal, com vista à redução de emissões poluentes. Especificamente no sector industrial, 36,6% das empresas

inquiridas, que referiram ter conhecimento de algum compromisso, identificaram o protocolo de Quioto como aquele assumido por Portugal.

Cerca de 75% das empresas não se encontra a desenvolver quaisquer iniciativas específicas no âmbito do desenvolvimento sustentável. Das 79 empresas que se encontram a desenvolver iniciativas neste âmbito, as principais são o "Tratamento de resíduos", a "Separação dos lixos para reciclar" e o "Tratamento de águas".

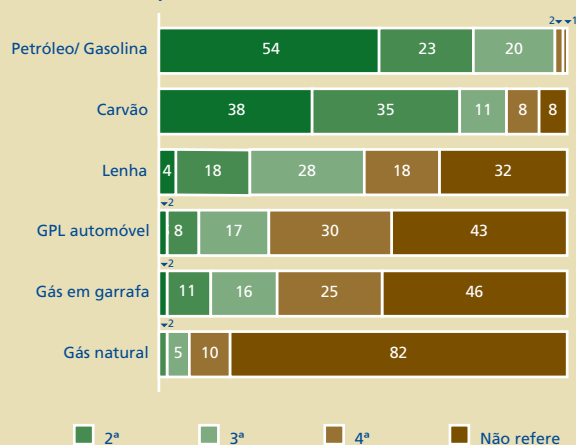
Neste enquadramento, o principal objectivo expresso pelas empresas, relativamente às iniciativas actualmente em curso, relaciona-se com a "Redução da poluição".

As empresas, que não concretizam iniciativas enquadráveis no âmbito do desenvolvimento sustentável, indicam a "Falta de informação" como principal motivo subjacente a esse facto (referido por 31% das empresas inquiridas respectivas).

Adicionalmente, cerca de 30% das empresas não tenciona desenvolver acções nesse sentido. No entanto, 17% das empresas inquiridas pretendem obter informações sobre o tema e 14% pretende otimizar as iniciativas em desenvolvimento.

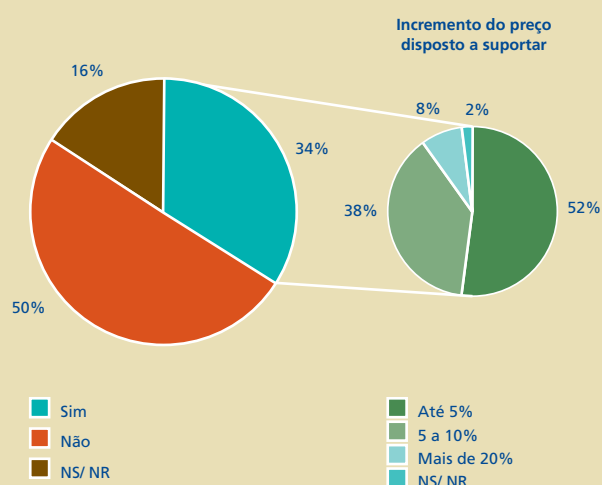
Relativamente às medidas que deveriam ser implementadas, no âmbito do desenvolvimento sustentável, os inquiridos referem como prioritárias a divulgação e a sensibilização para a poupança, a promoção das energias renováveis e os apoios na substituição de equipamentos poluentes.

Gráfico 6.5
Formas de energias consideradas mais poluentes pelos consumidores empresariais



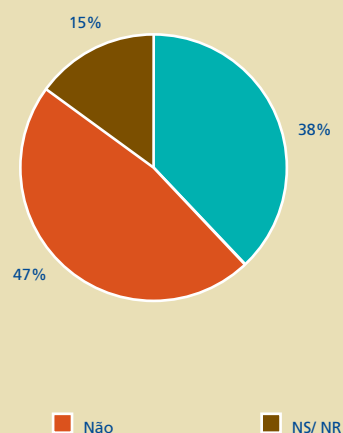
Base: 398 Empresas

Gráfico 6.6
Predisposição para suportar aumento do preço decorrente de aposta em energias renováveis



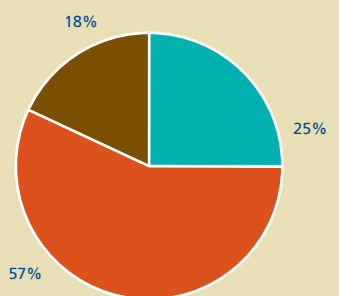
Base: 398 Empresas

Gráfico 6.7
Predisposição para suportar aumento do preço decorrente de aposta em energias renováveis (comércio & serviços)



Base: 284 Empresas

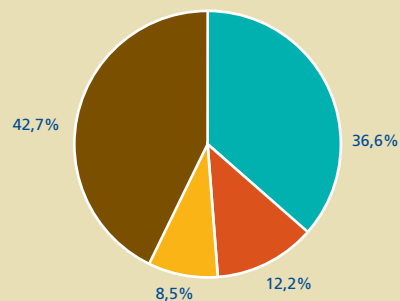
Gráfico 6.8
Predisposição para suportar aumento do preço decorrente de aposta em energias renováveis (indústria)



Sim Não NS/ NR

Base: 114 Empresas

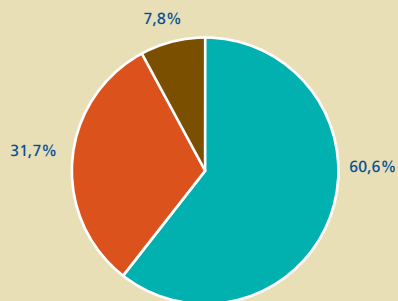
Gráfico 6.10
Identificação de compromissos de redução de emissões poluentes (indústria)



Protocolo de Quioto Aposta nas energias renováveis
Outras NS/ NR

Base: Empresas que tiveram conhecimento de algum compromisso assumido por Portugal no âmbito da redução de emissões poluentes (82)

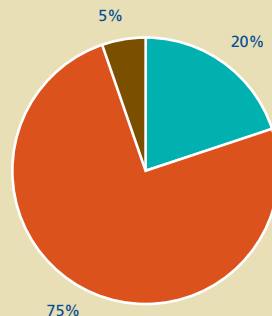
Gráfico 6.9
Conhecimento de compromisso de redução de emissões poluentes



Sim Não NS/ NR

Base: 398 Empresas

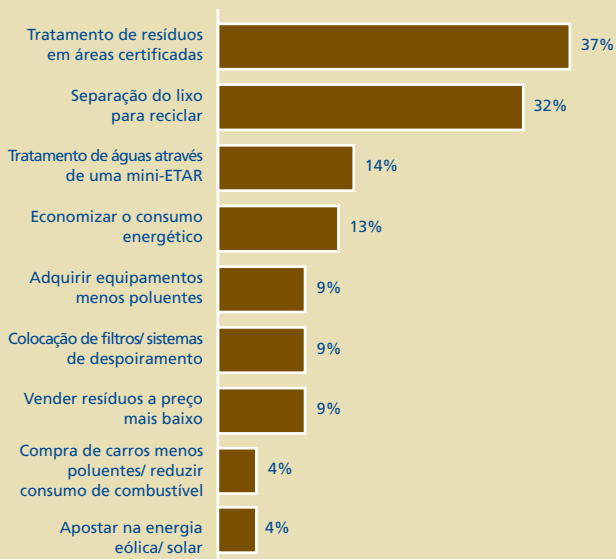
Gráfico 6.11
Desenvolvimento de iniciativas relacionadas com desenvolvimento sustentável



Sim Não NS/ NR

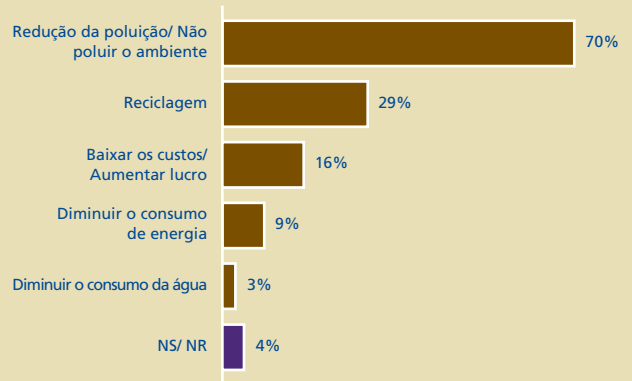
Base: 398 Empresas

Gráfico 6.12
Iniciativas desenvolvidas no âmbito do desenvolvimento sustentável



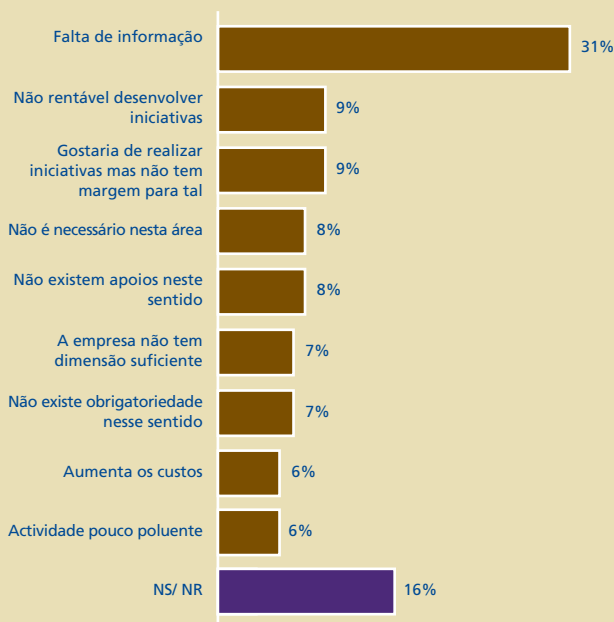
Base: Empresas que se encontram a desenvolver iniciativas no âmbito do "Desenvolvimento Sustentável" (79)

Gráfico 6.13
Objectivos pretendidos com as iniciativas desenvolvidas no âmbito do desenvolvimento sustentável



Base: Empresas que se encontram a desenvolver iniciativas no âmbito do "Desenvolvimento Sustentável" (79)

Gráfico 6.14
Motivos para não desenvolver iniciativas no âmbito do desenvolvimento sustentável



Base: Empresas que não estão a desenvolver iniciativas no âmbito do “Desenvolvimento Sustentável” (319)

Gráfico 6.16
Principais medidas a implementar no âmbito do desenvolvimento sustentável

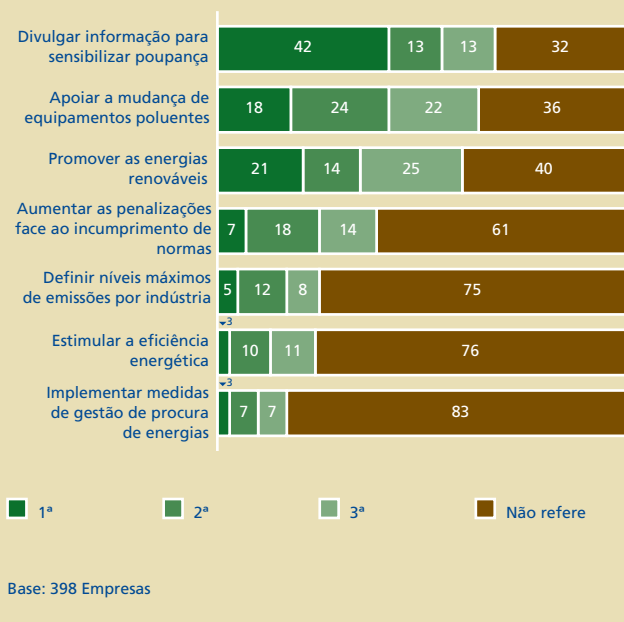


Gráfico 6.15
Actuação futura no âmbito do desenvolvimento sustentável



Base: 398 Empresas

7. O sector da energia na perspectiva do consumidor doméstico

Origem e utilização da energia

Analisando a percepção dos clientes domésticos inquiridos relativamente à dependência energética portuguesa, verifica-se que 22% dos inquiridos considera que, das formas de energia utilizadas, Portugal importa mais de 3/4 da energia consumida, embora 31% do total de inquiridos considere que Portugal importa entre 51% e 75% da energia utilizada. Adicionalmente destaca-se o facto de 24% do total da amostra considerar que Portugal importa menos de metade da energia utilizada. No entanto, dever-se-á ter em consideração que 23% dos inquiridos “Não sabe” ou “Não responde” acerca da percentagem de energia que Portugal adquire ao exterior.

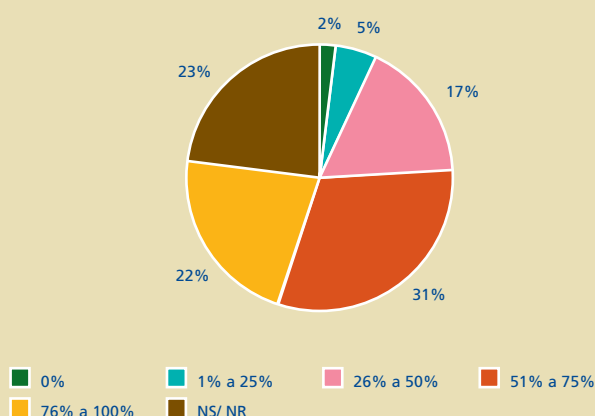
Relativamente à origem, 38% dos inquiridos domésticos considera que a principal origem da energia utilizada em Portugal são as barragens, seguida do petróleo (26%) e do gás (24%). Estas são consideradas como as três principais fontes de energia em Portugal, pela larga maioria dos inquiridos (referidas por mais de 70% dos inquiridos no *Top 3*). Adicionalmente, 27% dos inquiridos menciona a energia eólica, 14% o carvão e 12% a energia solar, no *Top 3* das principais fontes de energia. As restantes formas de energia são mencionadas residualmente pelos inquiridos, sendo que no total não são referidas por mais do que 5% dos inquiridos.

De forma global destaca-se o facto de entre 20% a 30% dos inquiridos não referirem as barragens, o gás e o petróleo no *Top 3* das principais fontes de energia em Portugal.

Ao nível das utilizações da energia, as consideradas mais importantes para o bem-estar do agregado familiar são a utilização na “Alimentação”, “Higiene pessoal” e “Iluminação e aquecimento”, referidas no *Top 3* de utilização, por mais de 45% dos inquiridos.

Considerando a perspectiva de facilidade de utilização, as energias referidas como mais fáceis de utilizar são a electricidade (considerada por 83% dos inquiridos) e o gás natural (45%), destacando-se estas formas das restantes, dado a terceira forma de energia referida, gás em garrafa, ser mencionada por 21% dos inquiridos. A lenha é considerada a forma de energia com menor facilidade de utilização, de acordo com os inquiridos.

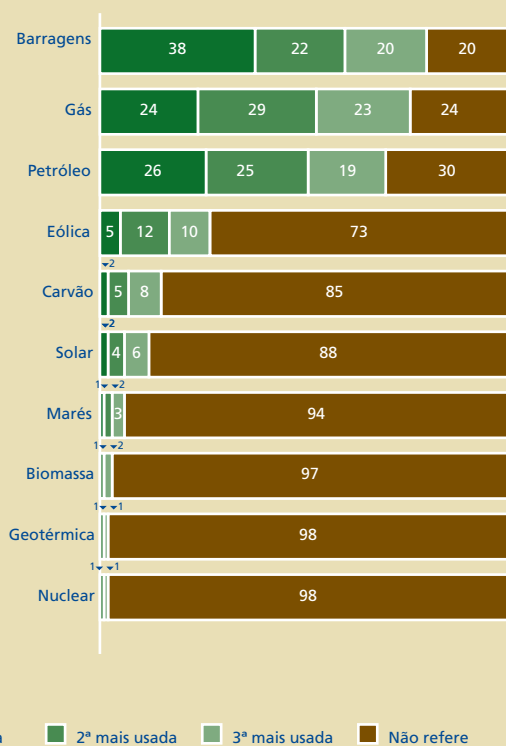
Gráfico 7.1
Percepção da % de energia adquirida ao estrangeiro



Base: 2001 Indivíduos

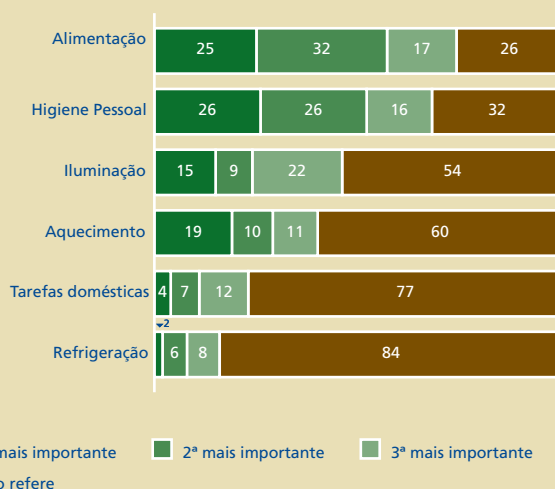
No que respeita à segurança na utilização, a grande maioria cita a electricidade como a mais segura (76%). Como segunda fonte mais segura, encontra-se a energia solar referida por 46% dos inquiridos, destacando-se de seguida o gás natural (referida por 27% dos inquiridos). As restantes formas de energia são referidas por menos de 10% dos inquiridos, sendo o gás em garrafa considerado pelos inquiridos como a forma de energia menos segura.

Gráfico 7.2
Percepção das fontes de energia mais utilizadas (%)



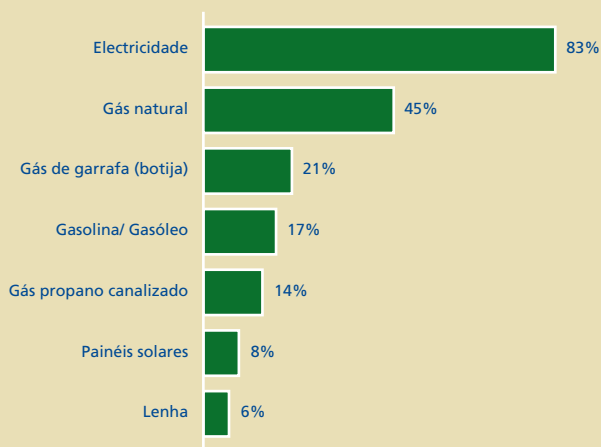
Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 7.3
Utilizações de energia consideradas mais importantes (%)



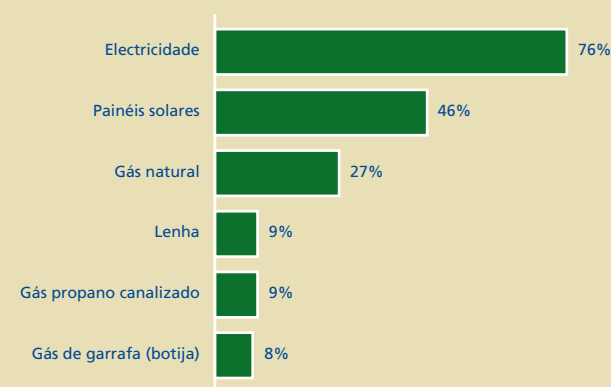
Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 7.4
Formas de energia consideradas mais facilmente utilizáveis



Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 7.5
Formas de energia consideradas mais seguras



Base: 2001 Indivíduos

Perspectivas de evolução da energia eléctrica

Os inquiridos consideram maioritariamente que Portugal, para reforçar a capacidade de produção de energia eléctrica, deve apostar em energias renováveis. Esta situação verifica-se pelo facto de 71% dos inquiridos referirem as centrais eólicas, 55% as centrais de painéis solares e 47% as centrais hidroeléctricas, como a opção para reforçar a capacidade de produção de energia eléctrica. Adicionalmente destaca-se o facto de 22% dos inquiridos apostarem nas centrais de gás natural e 12% em centrais nucleares.

Analisando as respostas dos inquiridos relativamente à aposta para reforçar a capacidade de produção de energia eléctrica, por região, as principais discrepâncias, face à média nacional, por tipo de central, são as seguintes:

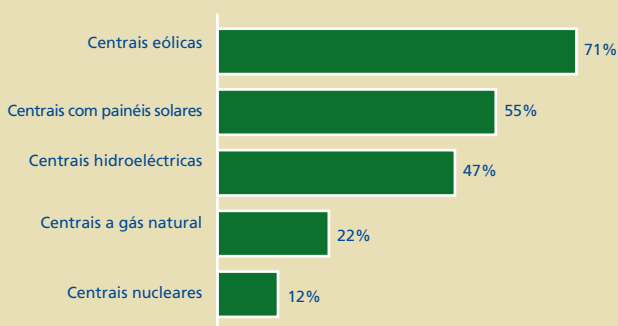
- **Eólicas** – significativamente menor aposta na Madeira, sendo o Algarve a região onde existem mais inquiridos a referir o reforço das centrais produtoras eólicas;
- **Painéis solares** – preferência inferior na região Norte (Litoral e Interior) e superior no Algarve e no Alentejo;
- **Hidroeléctricas** – semelhante aos painéis solares, com menor aposta no Norte e maior no Sul;
- **Gás Natural** – menor aposta na região Norte (Litoral e Interior), sendo a Madeira a região com mais referências para reforço das centrais a gás natural;
- **Nucleares** – aposta ligeiramente superior na Grande Lisboa e aposta reduzida na região Norte (Litoral e Interior);
- **Carvão** – maior aposta por parte dos inquiridos na região do Interior Norte.

A nível global, constata-se menor aposta em centrais de energia

renovável na região Norte (principalmente no Interior).

Analisando os resultados da aposta para reforço da capacidade de produção de energia eléctrica, por classe socioeconómica, destaca-se o facto de, nas classes mais baixas, ser menor a aposta em energias renováveis (eólica e painéis solares) e nuclear, e o facto das classes mais altas reforçarem, face à média, a aposta na energia nuclear e em algumas energias renováveis

Gráfico 7.6
Tipo de centrais a apostar para reforçar capacidade de produção de energia eléctrica



Base: 2001 Indivíduos

Tabela 7.1
Tipo de centrais a apostar para reforçar a capacidade de produção de energia eléctrica por região

	Centrais eólicas	Centrais com painéis solares	Centrais hidroeléctricas	Centrais a gás natural	Centrais nucleares	Centrais a carvão
Total	71%	55%	47%	22%	12%	1%
Litoral Norte	63%	40%	39%	8%	4%	1%
Interior Norte	61%	33%	33%	14%	5%	7%
Grande Porto	66%	64%	52%	18%	14%	2%
Litoral Centro	75%	48%	43%	27%	13%	1%
Interior Centro	65%	53%	50%	19%	9%	1%
Grande Lisboa	81%	57%	46%	25%	16%	2%
Alentejo	74%	69%	53%	32%	10%	2%
Algarve	88%	82%	57%	24%	14%	2%
Madeira	42%	60%	48%	38%	10%	2%
Açores	60%	55%	56%	21%	7%	0%

Base: 2001 Individuos

Tabela 7.2
Tipo de centrais a apostar para reforçar a capacidade de produção de energia eléctrica por classe socioeconómica

	Centrais eólicas	Centrais com painéis solares	Centrais hidroeléctricas	Centrais a gás natural	Centrais nucleares	Centrais a carvão
Total	71%	55%	47%	22%	12%	1%
Classe A	80%	65%	48%	15%	21%	1%
Classe B	86%	65%	46%	14%	15%	1%
Classe C1	76%	55%	46%	23%	13%	1%
Classe C2	65%	56%	49%	27%	10%	1%
Classe D	56%	44%	47%	26%	8%	3%

Base: 2001 Individuos

8. Sector eléctrico

Cliente Doméstico

A maioria dos inquiridos (68%) contratam com o seu fornecedor de energia eléctrica a tarifa simples e 15.5% contrata a tarifa bi-horária. A tarifa tri-horária e a tarifa social têm reduzida expressão no universo total de inquiridos (em conjunto representam cerca de 3%). Destaca-se adicionalmente o facto de cerca de 13% dos inquiridos “Não sabe” ou “Não responde” relativamente à tarifa de energia eléctrica contratada.

Analisando a tarifa contratada por região, destaca-se o seguinte, face à média nacional:

- **Tarifa simples:** maior contratação na região Litoral Norte e nas Regiões Autónomas da Madeira e Açores;
- **Tarifa bi-horária:** maior contratação na região do Grande Porto e no Interior Norte e a significativamente menor contratação desta tarifa nas Regiões Autónomas;
- **Tarifa social:** é nas regiões do Interior Centro e dos Açores onde mais se contrata esta tarifa.

De acordo com os inquiridos que possuem contratada tarifa simples, as principais razões, subjacentes a essa opção, são o facto de não considerarem vantajoso a mudança de tarifa (indicado por cerca de 40% dos inquiridos respectivos) e a falta de informação (cerca de 37%). Destaca-se adicionalmente o facto de cerca de 15% dos indivíduos, que possuem tarifa simples contratada, referirem o desconhecimento da existência de tarifas diferentes da simples.

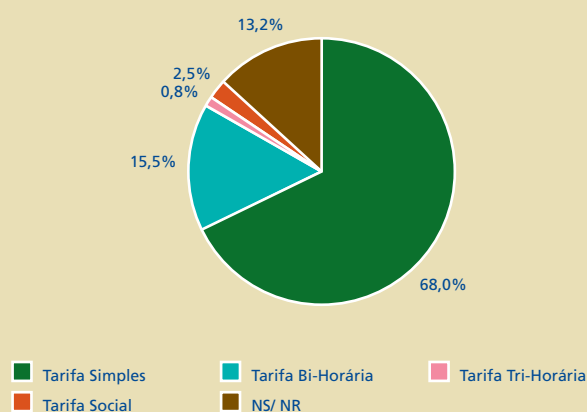
Analisando os dados relativamente à tarifa contratada e os gastos mensais do agregado familiar com energia eléctrica, verifica-se que a maioria dos indivíduos com tarifa bi-horária expressa consumos no intervalo €31 a €60. Este escalão é igualmente o mais referido no caso da tarifa simples (45% dos inquiridos), mas o escalão €15 a €30 assume maior preponderância relativa, face à tarifa bi-horária, dado ser referido por 41% dos inquiridos.

Destaca-se igualmente o facto de, no caso dos inquiridos terem contratado tarifa tri-horária, a maior parte destes referem gastar entre €15 a €30, enquanto que nas restantes tarifas, o escalão com maior número de ocorrências é o de €31 a €60.

A esmagadora maioria dos inquiridos revela estar “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o seu actual fornecedor de electricidade, nas dimensões de “Segurança de Rede”, “Fiabilidade da Rede” e “Condições de Pagamento”, sendo referidas sempre por mais de 85% dos inquiridos nas duas primeiras posições da escala utilizada, apurando-se médias de 2.98, 2.96 e 2.88, respectivamente. Destaca-se adicionalmente o facto da maioria dos inquiridos estar “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com o “Serviço de Apoio ao Cliente”, com a “Precisão das Estimativas de Consumo” e com a “Informação Sobre Métodos de Poupança”, bem como com a “Preocupação Ambiental”, verificando-se referências, nas duas primeiras posições da escala utilizada, superiores a 50% dos inquiridos, com médias de 2.82, 2.56, 2.47 e 2.64, respectivamente.

Por contraposição verifica-se baixa satisfação ao nível das tarifas praticadas, dado somente 24% do total da amostra se mostrar “Satisfeito” ou “Muito Satisfeito” com seu fornecedor actual de electricidade, relativamente ao preço.

Gráfico 8.1
Tarifa eléctrica contratada

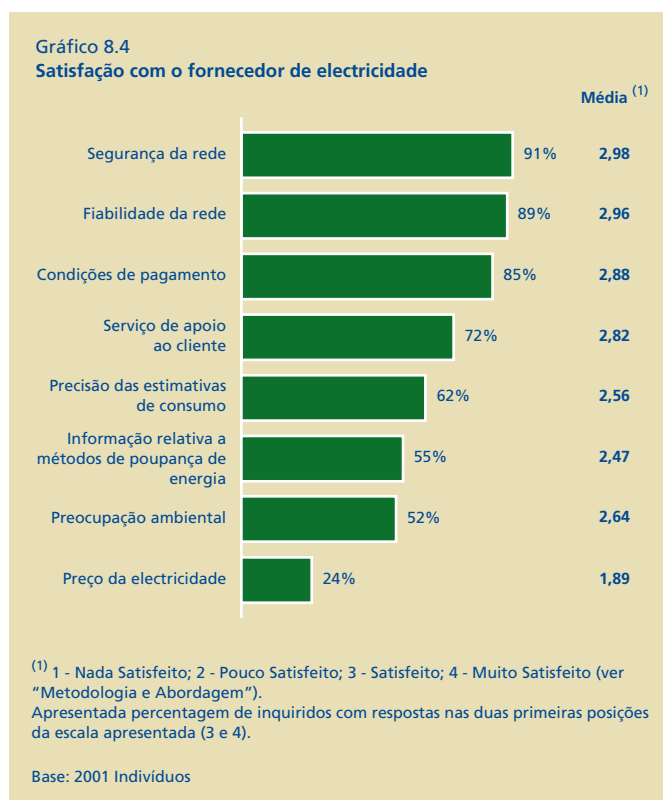
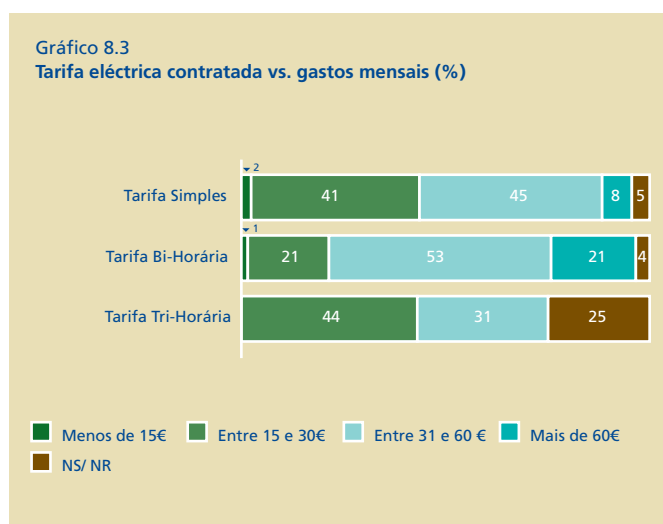
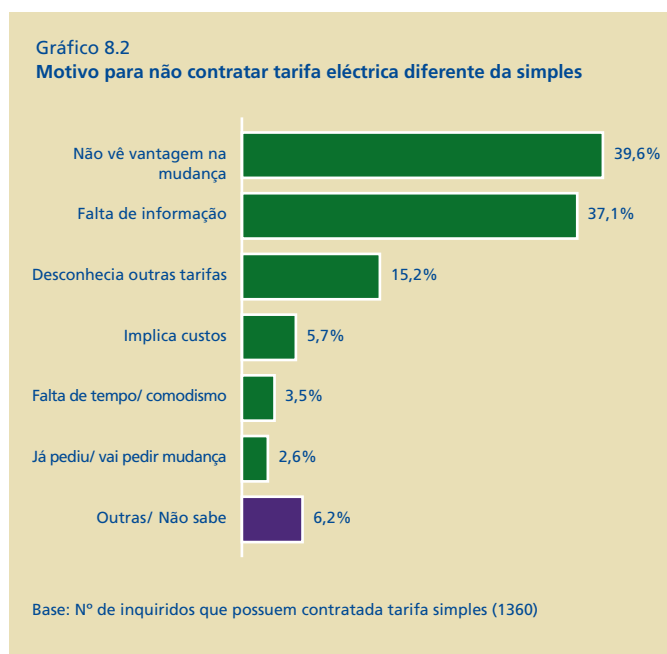


Base: 2001 Indivíduos

Tabela 8.1
Tarifa eléctrica contratada por região

	Tarifa Simples	Tarifa Bi-Horária	Tarifa Tri-Horária	Tarifa Social	NS/ NR
Total	68%	15%	1%	3%	13%
Litoral Norte	84%	12%	0%	2%	3%
Interior Norte	72%	26%	0%	0%	2%
GrandePorto	60%	32%	1%	3%	4%
Litoral Centro	61%	22%	1%	5%	10%
Interior Centro	62%	13%	1%	1%	24%
Grande Lisboa	68%	10%	1%	3%	18%
Alentejo	73%	10%	2%	2%	15%
Algarve	61%	8%	0%	2%	29%
Madeira	85%	4%	0%	4%	7%
Açores	78%	5%	1%	5%	11%

Base: 2001 Indivíduos



Cliente empresarial

O principal fornecedor de energia eléctrica, das empresas inquiridas, é a EDP (90% dos inquiridos). No entanto, no sector de comércio & serviços, a EDP assegura o fornecimento a 95% das empresas inquiridas, enquanto que na indústria fornece 77%. Neste último sector, destaca-se adicionalmente o facto da EDP Corporate fornecer 8% dos inquiridos e as empresas Sodesa, Endesa e Iberdrola fornecerem, cada uma, 3% das empresas inquiridas do sector industrial.

A maioria das empresas inquiridas expressa estar “Muito Satisfeito” ou “Satisfeito” com o seu actual fornecedor de electricidade, ao nível da “Segurança da Rede”, das “Condições de Pagamento”, da “Fiabilidade da Rede” e com o “Serviço de Apoio ao Cliente”, representando, numa escala de 1 - Nada satisfeito a 4 - Muito satisfeito, médias de 2.95, 2.88, 2.81 e 2.74, respectivamente, sendo referidas essas dimensões na duas primeiras posições da escala por mais de 70% das empresas inquiridas.

Por outro lado, a maioria dos inquiridos expressa estar “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito” com o “Preço da Electricidade”, com a “Informação Prestada Relativamente a Métodos de Poupança de Energia” e com a “Preocupação Ambiental”, representando, médias de 1.95, 2.12 e 2.31, respectivamente, sendo referidas essas dimensões, nas duas primeiras posições da escala, por menos de 35% das empresas inquiridas.

Analisando o grau de satisfação das empresas inquiridas por sector, a diferença mais significativa verifica-se ao nível da “Preocupação Ambiental” e da “Precisão das Estimativas”, onde as empresas do sector industrial expressam maior grau de satisfação, com o seu fornecedor de energia eléctrica, que as suas congéneres do sector de comércio & serviços.

Analisando o grau de satisfação das empresas inquiridas, relativamente ao seu fornecedor de energia eléctrica, para cada uma das dimensões de análise, por região, face à média global, destacam-se as seguintes divergências regionais:

- **Centro** – é expresso um menor nível de satisfação relativamente à “Fiabilidade da rede” (2.66) e verifica-se um maior grau de satisfação relativamente ao “Preço da electricidade” (2.11);
- **Algarve** – é expresso um menor grau de satisfação relativamente à “Segurança da rede” (2.76) e à “Fiabilidade da rede” (2.60), verificando-se um maior grau de satisfação nas dimensões “Informação relativa a métodos de poupança de energia” (2.35) e “Preço da electricidade” (2.10).

Gráfico 8.5
Fornecedor de energia eléctrica (%)

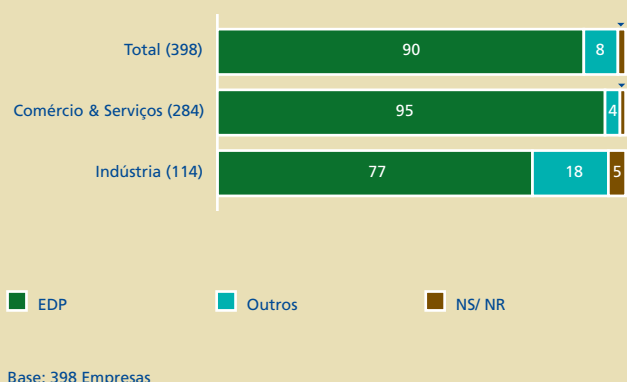


Gráfico 8.6
Fornecedor de energia eléctrica (indústria)

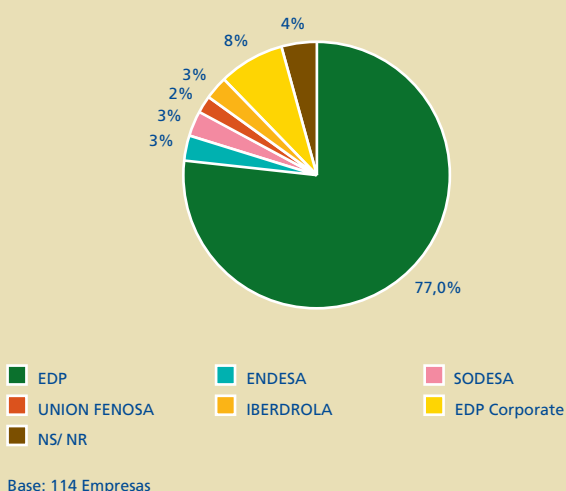


Gráfico 8.7
Satisfação com o fornecedor de energia eléctrica



⁽¹⁾ 1 - Nada Satisfeito; 2 - Pouco Satisfeito; 3 - Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito (ver "Metodologia e Abordagem").
Apresentada percentagem de inquiridos com respostas nas duas primeiras posições da escala apresentada (3 e 4).

Base: 398 Empresas

Tabela 8.2
Satisfação com o fornecedor de energia eléctrica por sector

	Total	Comércio & serviços	Indústria
Segurança da rede	2,95	2,93	3,01
Condições/ modalidades de pagamento	2,88	2,86	2,93
Fiabilidade da rede	2,81	2,84	2,74
Serviço de apoio ao cliente	2,74	2,72	2,79
Precisão das estimativas de consumo	2,53	2,47	2,71
Preocupação ambiental	2,31	2,26	2,84
Informação relativa a métodos de poupança de energia	2,12	2,14	2,06
Preço da electricidade	1,95	1,94	1,95

Base: 398 Empresas

Tabela 8.3
Satisfação com o fornecedor de energia eléctrica por região

	Total	Norte	Centro	Lisboa e Vale do Tejo	Alentejo	Algarve
Segurança da rede	2,95	3,02	2,91	2,95	2,90	2,76
Condições/ modalidades de pagamento	2,88	2,86	2,88	2,89	2,90	2,89
Fiabilidade da rede	2,81	2,86	2,66	2,87	2,81	2,60
Serviço de apoio ao cliente	2,74	2,82	2,62	2,75	2,66	2,72
Precisão das estimativas de consumo	2,53	2,50	2,62	2,50	2,61	2,63
Preocupação ambiental	2,31	2,34	2,40	2,22	2,46	2,21
Informação relativa a métodos de poupança de energia	2,12	2,00	2,09	2,17	2,21	2,35
Preço da electricidade	1,95	1,90	2,11	1,87	2,06	2,10

Base: 398 Empresas no total

9. Sector do gás

Cliente doméstico

Do total de inquiridos, 4% refere não utilizar gás no lar. Analisando o tipo de gás utilizado pelos consumidores domésticos da totalidade da amostra, verifica-se que, a percentagem de indivíduos que utiliza gás engarrafado e gás natural é relativamente semelhante (42,4% e 41,5%, respectivamente), sendo que 15% dos lares utilizam gás propano canalizado. Destaca-se adicionalmente o facto de 51 dos inquiridos utilizarem mais que uma forma de gás na sua habitação.

Do total de inquiridos, que referem não utilizar gás natural em casa (1.171 indivíduos), constata-se que 62.6% não dispõem de rede de abastecimento de gás natural na sua área de residência. Desses, 63.3% referem que instalariam gás natural, caso existisse rede de abastecimento.

Dos inquiridos que dispõem de rede de abastecimento de gás natural, na sua área de residência, mas que não o utilizam (438 indivíduos), as principais razões apontadas para essa opção residem no facto de expressarem que “Os moradores do prédio não concordam” (referido por 17% dos inquiridos respectivos), bem como no facto de “Os custos de instalação (serem) muito elevados” (17%), de considerarem os “Preços de consumo pouco atractivos” (14%) e de terem “Dúvidas relativamente à segurança” (14%). Adicionalmente destaca-se o facto de 12% referir, como razão, a “Falta de informação”.

Analisando o tipo de gás utilizado, face aos gastos mensais com este tipo de energia, verifica-se que independentemente da origem de fornecimento de gás, a maioria dos inquiridos gasta mensalmente entre €15 e €30.

A maioria dos inquiridos, que possuem instalações de gás natural, expressa estar “Satisfeita” ou “Muito Satisfeita” com o seu fornecedor de gás natural, em todas as dimensões de análise, verificando níveis de satisfação mais elevados nas dimensões “Fiabilidade da Rede”, “Segurança no Abastecimento”, “Serviço de Instalação”, “Serviço de Apoio ao Cliente” e “Informação Disponibilizada”, sendo referidas numa das duas primeiras posições da escala (“Satisfeito” e “Muito Satisfeito”) sempre por mais de 75% do universo restrito respectivo. Denota-se menor satisfação (apesar das referências nas duas primeiras posições da escala superior a 50% do universo respectivo de inquiridos), ao nível da “Preocupação Ambiental” e, em particular, do “Preço do Gás Natural” (é a única dimensão que, em termos médios, apresenta valores abaixo de 2.50 (numa escala de 1 – Nada satisfeito a 4 – Muito satisfeito).

Comparando os diferentes tipos de fornecimento de gás, ao nível das dimensões “Preço”, “Transporte”, “Instalação”, “Segurança” e “Disponibilidade”, verifica-se que globalmente o gás natural destaca-se dos restantes tipos de fornecimento de gás, sendo eleito como o melhor por mais de metade dos inquiridos, em todas as vertentes de análise, excepto relativamente à dimensão “Preço” (referido como o melhor dos 3 tipos de fornecimento por 45% do universo total da amostra).

Realizando análise semelhante, mas restringindo a resposta aos inquiridos que utilizam gás natural, verifica-se que este assume-se como o melhor tipo de fornecimento de gás para mais que 3/4 dos inquiridos respectivos (percentagens superiores a 80%), com excepção do “Preço”, embora seja referido como o melhor tipo de fornecimento de gás, face aos restantes, por 74%.

Por outro lado, restringindo as respostas aos inquiridos que não utilizam gás natural, verifica-se uma distribuição mais equitativa pelos 3 tipos de fornecimento de gás, assumindo o gás engarrafado a posição de melhor tipo de fornecimento de gás, pela maioria relativa destes inquiridos, nas dimensões “Preço”, “Instalação” e “Disponibilidade”; enquanto que o gás natural é assumido como o melhor tipo de gás nas dimensões “Transporte” e “Segurança”.

Gráfico 9.1
Tipo de fornecimento de gás utilizado no lar

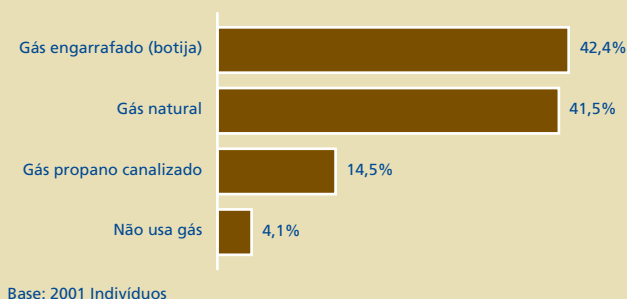
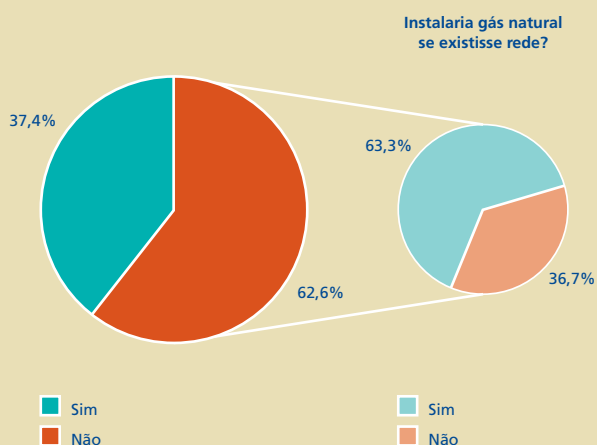
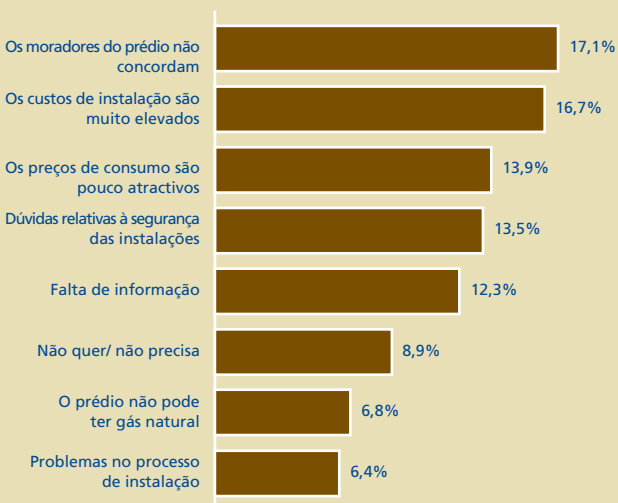


Gráfico 9.2
Existência de rede de gás natural na área de residência e predisposição para instalar



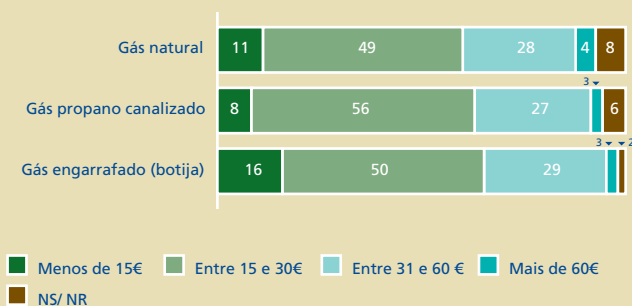
Base: Indivíduos que não utilizam gás natural (1171)

Gráfico 9.3
Razões para não possuir contrato com operador de gás natural, dispondo de rede de abastecimento na área de residência



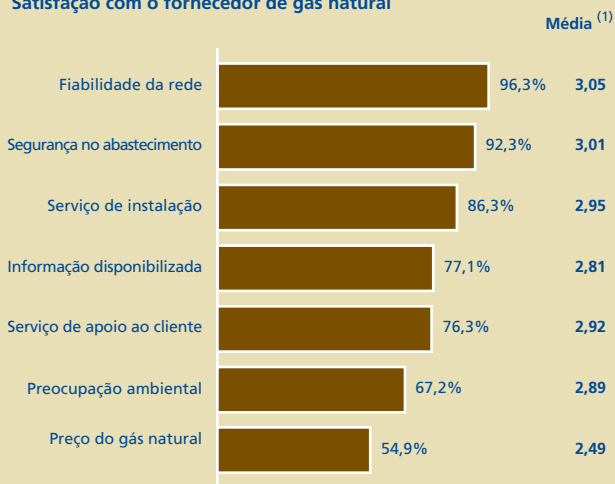
Base: Indivíduos que não utilizam gás natural, mas que dispõem de rede de abastecimento na área de residência (438)

Gráfico 9.4
Tipo de gás utilizado vs. gastos mensais (%)



Base: 2001 Indivíduos

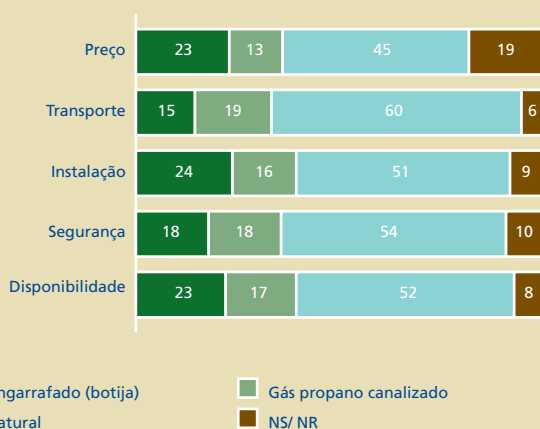
Gráfico 9.5
Satisfação com o fornecedor de gás natural



⁽¹⁾ 1 - Nada Satisfeito; 2 - Pouco Satisfeito; 3 - Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito (ver "Metodologia e Abordagem"). Apresentada percentagem de inquiridos com respostas nas duas primeiras posições da escala apresentada (3 e 4).

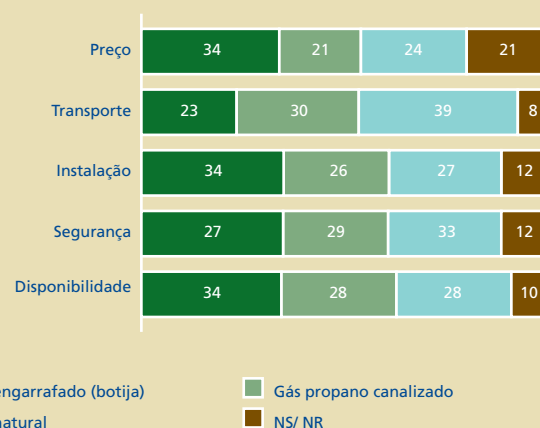
Base: Indivíduos que utilizam gás natural (830)

Gráfico 9.6
Tipo de gás que oferece melhores condições (%)



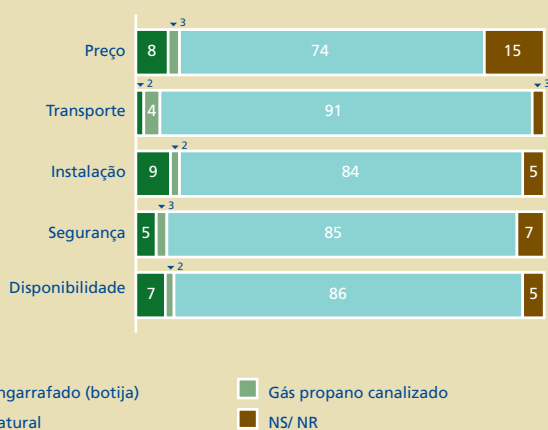
Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 9.8
Tipo de gás que oferece melhores condições por não utilizadores de gás natural (%)



Base: Indivíduos que não utilizam gás natural (1171)

Gráfico 9.7
Tipo de gás que oferece melhores condições por utilizadores de gás natural (%)



Base: Indivíduos que utilizam gás natural (830)

Cliente empresarial

Gás Natural

Do universo total de empresas inquiridas, 22% utilizam gás natural. No entanto, verifica-se que essa percentagem é superior no sector industrial (28% das empresas inquiridas do sector), face ao comércio & serviços (20%).

Analisando os valores por região verifica-se que, face à média nacional, existe maior utilização de gás natural na região de Lisboa e Vale do Tejo (referido por 30% das empresas da região), menor utilização no Alentejo (16%) e significativamente menor no Algarve (5%).

A análise dos dados deverá considerar que 61% das empresas inquiridas, que não utilizam gás natural, referiram não existir rede de abastecimento de gás natural disponível. Caso se observe particularmente a indústria, verifica-se que 78% das empresas do sector que não utilizam gás natural, referem não existir rede de abastecimento disponível.

No entanto, 48% das empresas inquiridas, que não dispõem de rede de abastecimento de gás natural na sua zona, não se revelam disponíveis para proceder à instalação de gás natural caso existisse, sendo menor a abertura nas empresas de comércio & serviços (52% de respostas negativas), face às empresas industriais (40%).

Analisando a predisposição para proceder à instalação de gás natural, por região, face à média nacional, aquelas onde as empresas mostram menor abertura à instalação de gás natural (caso existisse rede de abastecimento disponível), são o Centro (com 63% dos inquiridos do universo respectivo a responder negativamente) e o Algarve (58%).

As empresas que, dispondo de rede de abastecimento de gás natural na sua zona, optam por não instalar gás natural (194 empresas), referem o facto de ser uma “Forma de energia não utilizada” (62%) como a principal razão subjacente a essa opção.

A esmagadora maioria das empresas que possuem instalações de gás natural expressa estar “Satisfeita” ou “Muito Satisfeita” com o seu fornecedor de gás natural, ao nível da “Fiabilidade da Rede”, “Estabilidade no Abastecimento” e “Segurança no Abastecimento”, representando (numa escala de 1 - Nada satisfeito a 4 - Muito satisfeito) médias de 3.11, 3.05 e 2.99, respectivamente, e sendo referidas, nas duas primeiras posições da escala, por mais de 90% das empresas inquiridas da amostra total e de cada um dos sectores.

Relativamente às “Condições de Pagamento”, ao “Serviço de Apoio ao Cliente”, à “Informação Disponibilizada” e à “Preocupação Ambiental”, a maioria dos inquiridos mostra-se “Satisfeita” ou “Muito Satisfeita”, com médias entre 2.66 e 2.83 (numa escala de 1 – Nada Satisfeito a 4 – Muito Satisfeito) sendo referidas sempre por mais de 50% das empresas inquiridas, nas duas primeiras posições da escala.

Com base na amostra recolhida, a maioria das empresas expressa estar “Nada Satisfeito” ou “Pouco Satisfeito” com o “Preço” do gás natural, que na escala considerada representa uma média de 2.02, sendo referido nas duas primeiras posições da escala, por 31% das empresas inquiridas.

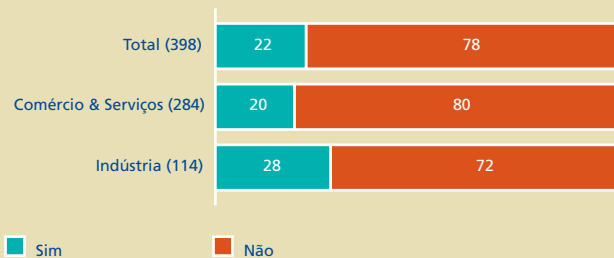
Destacam-se adicionalmente divergências entre sectores, dado o sector industrial expressar níveis de satisfação superiores, face ao sector de comércio & serviços, nas dimensões de “Serviço de Apoio ao Cliente”, “Preocupação Ambiental” e “Informação disponibilizada”. Por outro lado, o sector industrial mostra-se mais insatisfeito com a dimensão “Preço”, comparativamente ao sector comércio & serviços.

Analisando os resultados por região, face à média global de satisfação com o fornecedor de gás natural, destaca-se o seguinte:

- **Norte** – é expresso maior grau de satisfação relativamente à “Preocupação Ambiental”; por outro lado as empresas inquiridas da região referem menor grau de satisfação relativamente ao “Preço”;
- **Centro** – é expresso maior grau de satisfação relativamente ao “Preço” e “Informação disponibilizada”, face às restantes regiões;

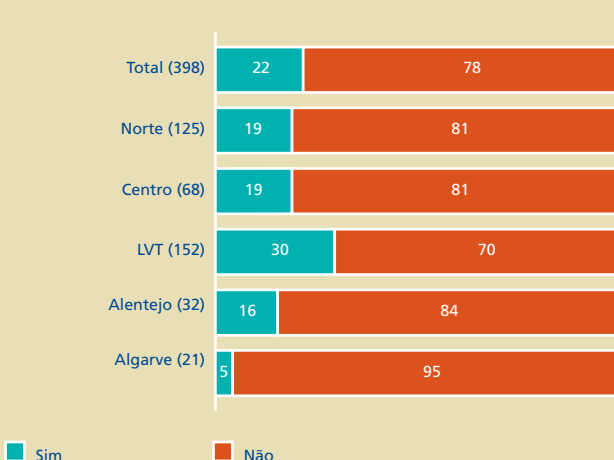
- **Lisboa e Vale do Tejo** – expresso menor grau de satisfação relativamente ao “Serviço de apoio ao cliente”;
- **Alentejo** – é expresso maior grau de satisfação relativamente à “Fiabilidade”, à “Estabilidade no Abastecimento” e às “Condições/ Modalidades de Pagamento”, sendo por outro lado a região onde as empresas inquiridas expressam menor grau de satisfação relativamente à “Informação Disponibilizada” (2.40) e à “Preocupação Ambiental” do fornecedor (2.50).

Gráfico 9.9
Utilização de gás natural por sector (%)



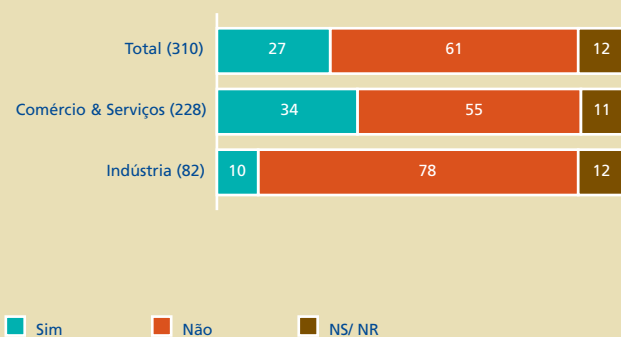
Base: 398 Empresas

Gráfico 9.10
Utilização de gás natural por região (%)



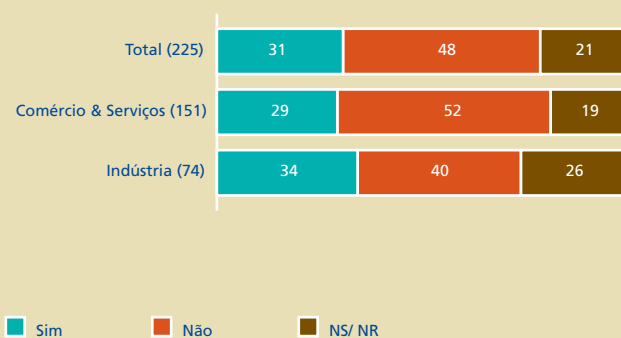
Base: 398 Empresas

Gráfico 9.11
Existência de rede de abastecimento de gás natural, caso não utilize, por sector (%)



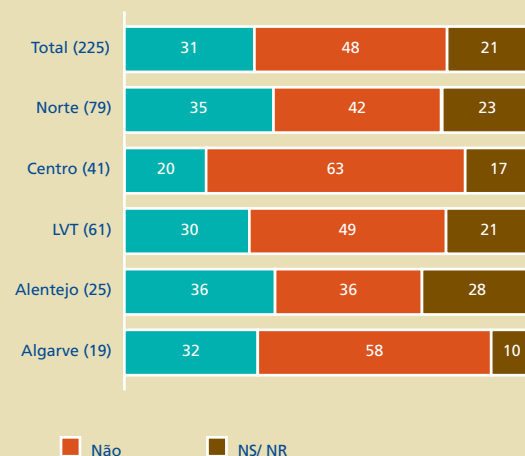
Base: Empresas que não utilizam gás natural (310)

Gráfico 9.12
Instalação de gás natural, caso existisse rede de abastecimento, por sector (%)



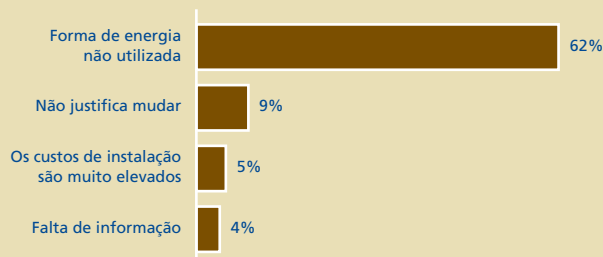
Base: Empresas que não dispõem de rede de abastecimento de gás natural (225)

Gráfico 9.13
Instalação de gás natural, caso existisse rede de abastecimento, por região (%)



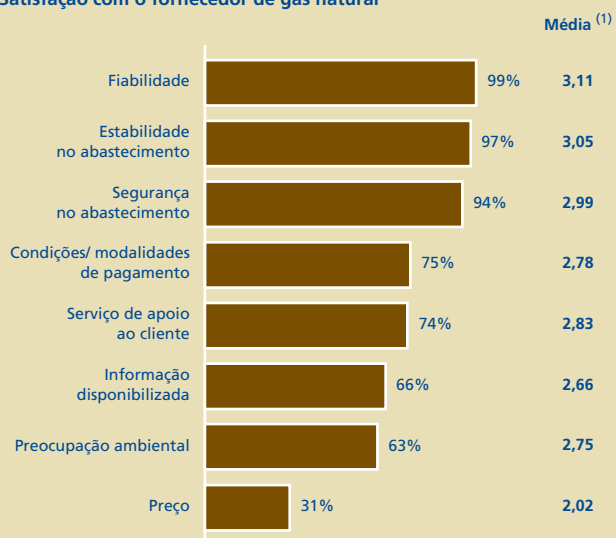
Base: Empresas que não dispõem de rede de abastecimento de gás natural (225)

Gráfico 9.14
Motivos para não instalar gás natural, havendo rede de abastecimento



Base: Empresas que não utilizam nem pretendem instalar gás natural (194)

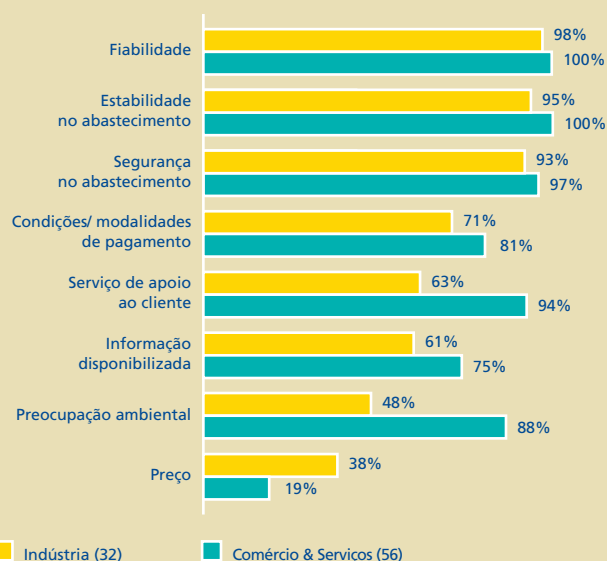
Gráfico 9.15
Satisfação com o fornecedor de gás natural



(1) 1 - Nada Satisfeito; 2 - Pouco Satisfeito; 3 - Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito (ver "Metodologia e abordagem").
Apresentada percentagem de inquiridos com respostas nas duas primeiras posições da escala apresentada (3 e 4).

Base: Empresas que utilizam gás natural (88)

Gráfico 9.16
Satisfação com o fornecedor de gás natural por sector



Apresentada percentagem de inquiridos com respostas nas duas primeiras posições da escala apresentada (3 e 4).
Base: Empresas que utilizam gás natural (88)

Tabela 9.1
Satisfação com o fornecedor de gás natural por região

	Total	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve
Fiabilidade	3,11	3,04	3,15	3,11	3,40	3,00
Estabilidade no abastecimento	3,05	3,00	3,08	3,04	3,20	3,00
Segurança no abastecimento	2,99	3,00	3,00	2,98	3,00	3,00
Condições/ modalidades de pagamento	2,78	2,87	2,85	2,68	3,00	3,00
Serviço de apoio ao cliente	2,83	2,96	3,00	2,66	3,00	-
Informação disponibilizada	2,66	2,71	2,77	2,64	2,40	2,00
Preocupação ambiental	2,75	2,95	2,83	2,61	2,50	3,00
Preço	2,02	1,79	2,23	2,09	2,00	-

Base: Empresas que utilizam gás natural

Gás de Petróleo Liquefeito (GPL)

Do número total de empresas inquiridas, 6% utilizam Gás de Petróleo Liquefeito (GPL). Analisando os valores por sector, verifica-se que o GPL é utilizado por 13% das empresas industriais, sendo substancialmente inferior no sector de comércio & serviços (3%).

Das 22 empresas que utilizam GPL, 50% dispõem de rede abastecimento de gás natural na sua zona. Das empresas que consomem GPL e não existe rede de abastecimento de gás natural disponível na sua área (as restantes 11 empresas), 55% estaria disponível para mudar de tipo de fornecimento de gás, caso existisse rede de abastecimento.

As principais razões para as empresas, apesar de disporem de rede de abastecimento de gás natural, optarem pela manutenção de GPL, em alternativa ao gás natural, residem em considerarem os custos de conversão dos equipamentos elevados e de utilizarem os dois tipos de gás.

Globalmente, as empresas que utilizam GPL referem estar “Satisfeitas” ou “Muito Satisfeitas” com o seu actual fornecedor, sendo referidas sempre por mais de 80% das empresas inquiridas consumidoras de GPL, nas duas primeiras posições da escala (“Satisfeito” e “Muito satisfeito”), com excepção da dimensão “Preocupação ambiental”, que é referida nas duas primeiras posições por 68% das empresas da amostra respectiva.

A excepção, relativamente ao grau de satisfação com o actual fornecedor de GPL, verifica-se ao nível da dimensão “Preço”, onde somente 41% das empresas expressam estar “Satisfeitas” ou “Muito Satisfeitas”, correspondendo (numa escala de 1 - Nada satisfeito a 4 - Muito satisfeito), a média de 2.18, no universo total das empresas inquiridas consumidoras de GPL, sendo a média significativamente menor, face às restantes dimensões em análise.

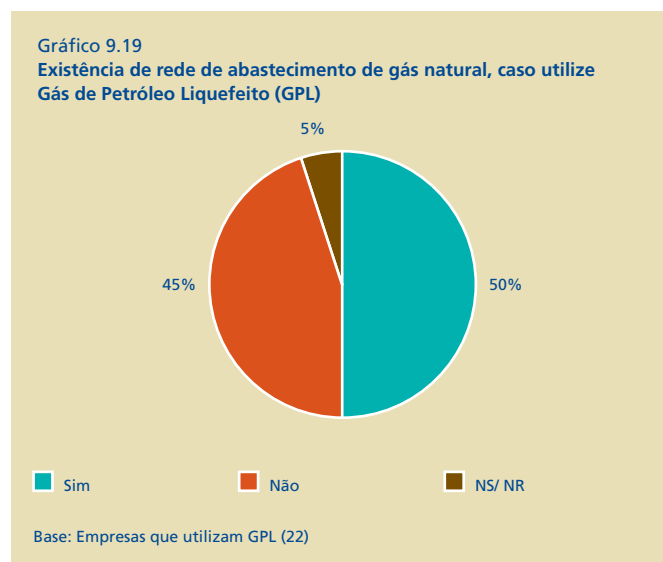
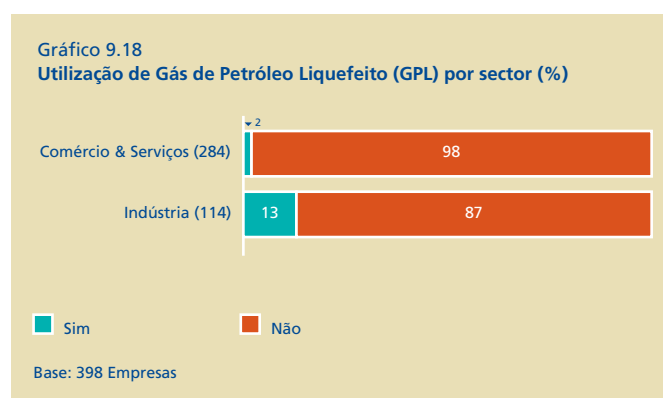
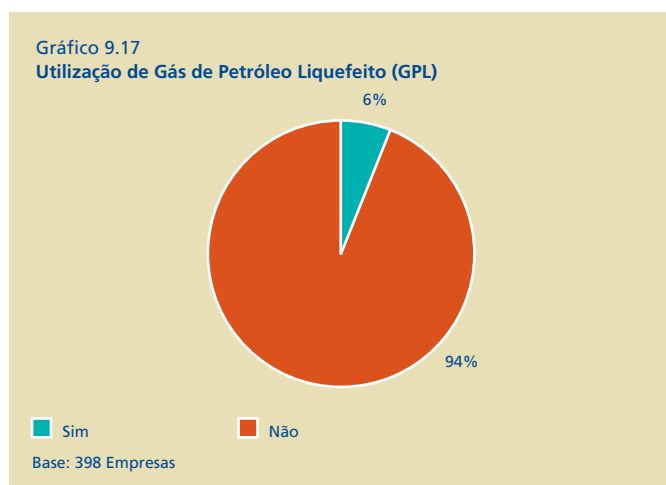
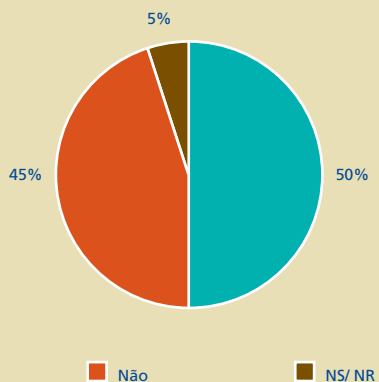
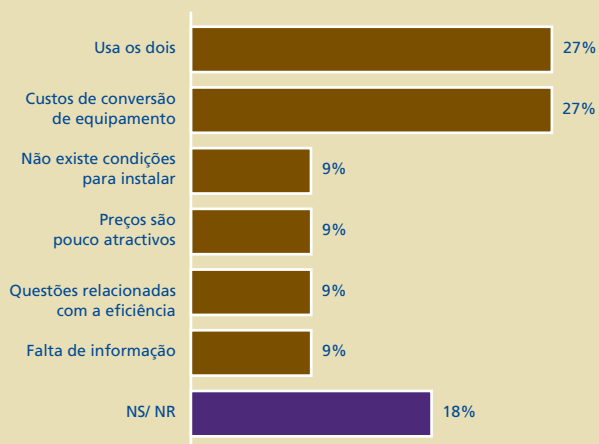


Gráfico 9.20
Instalação de gás natural, caso existisse rede de abastecimento



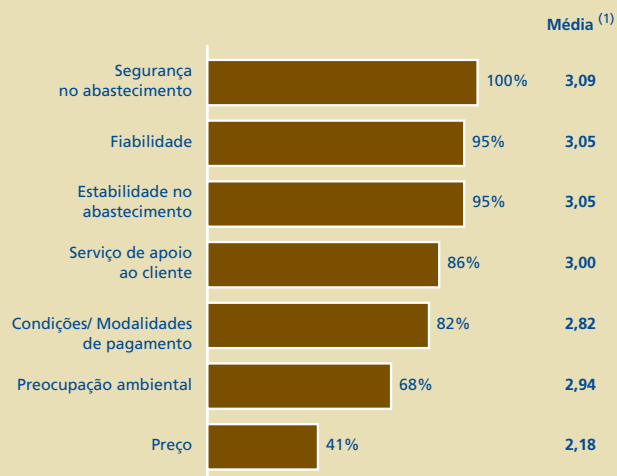
Base: Empresas que utilizam GPL e não dispõem de rede de abastecimento de gás natural na região (11)

Gráfico 9.21
Motivos para utilizar Gás de Petróleo Liquefeito (GPL) face ao gás natural



Base: Empresas que utilizam GPL e dispõem de rede de abastecimento de gás natural na região (11)

Gráfico 9.22
Satisfação com o fornecedor de Gás de Petróleo Liquefeito (GPL)



⁽¹⁾ 1 - Nada Satisfeito; 2 - Pouco Satisfeito; 3 - Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito (ver "Metodologia e abordagem"). Apresentada percentagem de inquiridos com respostas nas duas primeiras posições da escala apresentada (3 e 4).

Base: Empresas utilizam GPL (22)

10. Sector dos derivados líquidos do petróleo (DLP)

Cliente doméstico

Do total do universo de inquiridos, cerca de 81% consomem Derivados Líquidos do Petróleo (DLP).

De acordo com os inquiridos que utilizam DLP, os factores mais importantes na escolha do posto de abastecimento de combustível são a “Localização do Posto” (referido por 59% dos inquiridos no *Top 3* de factores mais importantes na escolha do combustível) e o “Preço” (56% no *Top 3*), com distribuições muito semelhantes ao nível da hierarquia de “Mais Importante”, “Segundo Mais Importante” e “Terceiro Mais Importante”.

Globalmente, o terceiro factor mais importante é o facto de “Ser (ou não) uma marca conhecida” (referido no *Top 3* por 27% dos inquiridos respectivos e por 12% como o factor mais importante). Os cartões de fidelização (“Cartões de Desconto” e “Cartões de Pontos”) são referidos no *Top 3* por 18% dos inquiridos utilizadores de DLP, como um factor importante na selecção do posto de abastecimento de combustível.

Destaca-se adicionalmente o facto da esmagadora maioria dos inquiridos não referir no *Top 3* como um dos factores importantes na escolha do posto de abastecimento de combustível (não sendo referido por mais de 90% dos inquiridos), os factores: “Campanhas de Publicidade”, “Possuir Loja de Conveniência”, a “Nacionalidade da Marca”, a “Variedade de Combustíveis” e o “Prestígio da Marca”.

Relativamente aos cartões de fidelização, do conjunto de indivíduos que utilizam DLP, 61% possuem Cartão de Pontos, sendo que, para a maioria dos inquiridos (68% do total da amostra respectiva), este facto condiciona “Pouco” ou “Nada” a selecção da marca de combustível para abastecimento.

Relativamente à dimensão “Preço”, 49% dos inquiridos que consomem DLP comparam os preços previamente ao abastecimento, sendo que a comparação realizada condiciona “Muito ou “Totalmente” 60% dos consumidores respectivos, na escolha da marca do posto de combustível.

A esmagadora maioria dos inquiridos expressa estar “Satisfeita” ou “Muito Satisfeita” com o seu actual fornecedor de DLP ao nível das dimensões “Desempenho do Combustível”, “Nacionalidade” e “Nº de Postos Existentes”, sendo indicados nas duas primeiras

posições da escala (“Satisfeito” e “Muito satisfeito”) por mais de 90% dos inquiridos consumidores de DLP e apurando-se médias de satisfação próximas de 3.00 (numa escala de 1 – Nada satisfeito a 4 – Muito satisfeito).

Destaca-se igualmente a maioria significativa dos inquiridos que se mostra “Satisfeito” ou “Muito satisfeito” com o seu actual fornecedor de DLP, ao nível da “Inovação”, “Atendimento e Orientação Para o Cliente”, com referências, nas duas primeiras posições da escala, por mais de 80% dos inquiridos e médias entre 2.85 e 2.90 (considerando a escala referida).

Por outro lado, relativamente à dimensão “Preço” verifica-se uma maioria significativa de inquiridos que se mostra “Nada Satisfeita” ou “Pouco Satisfeita” com o fornecedor de DLP, dado somente 18% dos inquiridos referir o “Preço” nas duas primeiras posições da escala respectiva, destacando-se claramente das restantes dimensões, dado ser a única a apresentar média de satisfação inferior a 2.00.

Gráfico 10.1
Utilização de Derivados Líquidos de Petróleo (DLP)

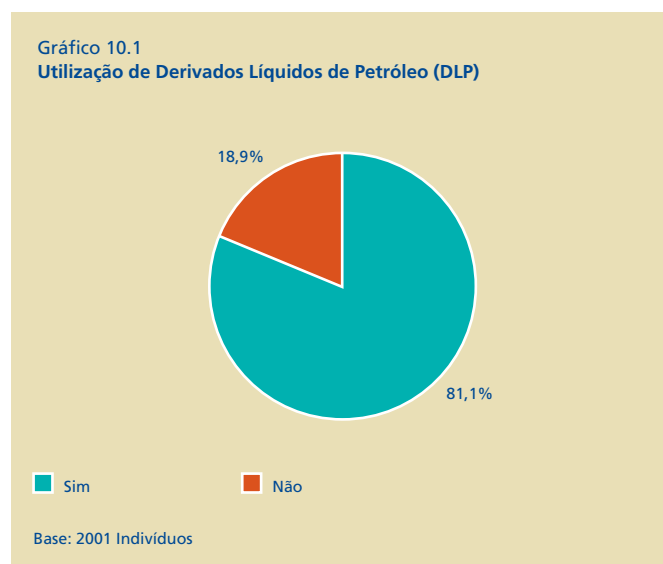
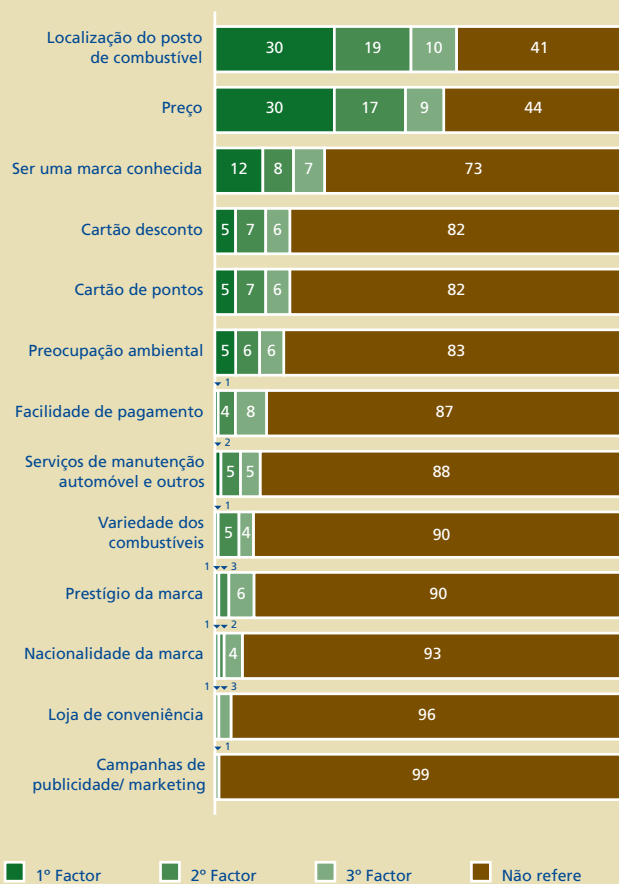
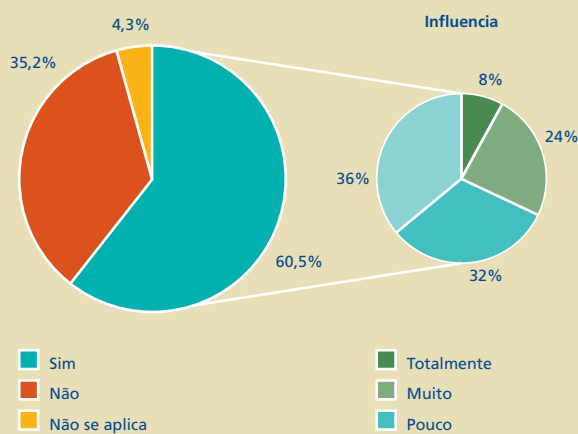


Gráfico 10.2
Factores mais importantes na escolha do posto de fornecimento de combustível (%)



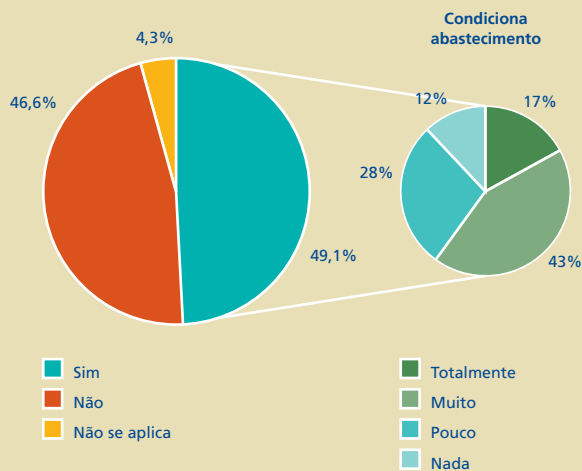
Base: Indivíduos que utilizam DLP (1622)

Gráfico 10.3
Titularidade do cartão de pontos



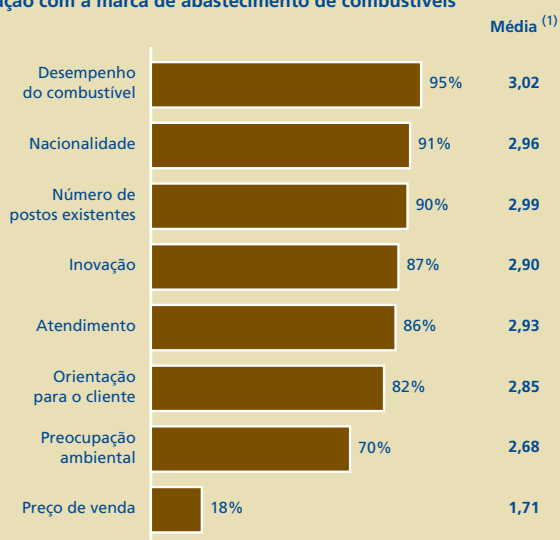
Base: Indivíduos que utilizam DLP (1622)

Gráfico 10.4
Comparação de preços previamente ao abastecimento de combustível



Base: Indivíduos que utilizam DLP

Gráfico 10.5
Satisfação com a marca de abastecimento de combustíveis



(1) 1 - Nada Satisfeito; 2 - Pouco Satisfeito; 3 - Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito (ver "Metodologia e abordagem").
Apresentada percentagem de inquiridos com respostas nas duas primeiras posições da escala apresentada (3 e 4).

Base: Indivíduos que utilizam DLP (1622)

Cliente empresarial

Do número total de empresas inquiridas, 80% utiliza Derivados Líquidos do Petróleo (DLP). Esta percentagem sobe para 95% quando se considera apenas o universo dos inquiridos do sector industrial.

Analisando a utilização de DLP por região das empresas inquiridas, verifica-se que, face à média nacional, existe maior utilização de DLP no Centro e Alentejo. A análise por regiões, mas para cada um dos sectores (indústria e comércio & serviços), reforça as conclusões com base na amostra total de inquiridos, para as regiões Norte e Alentejo.

Adicionalmente destaca-se o facto de 39% das empresas de comércio & serviços de Lisboa e Vale do Tejo e 32% no Algarve não utilizarem DLP e a totalidade das empresas industriais do Centro, Alentejo e Algarve utilizarem DLP.

O principal fornecedor de DLP das empresas inquiridas é a GALP (27%), seguida da BP (10%) e da Repsol (8%), sendo que 38% das empresas inquiridas não têm um fornecedor de DLP em concreto.

Analisando os resultados por sector, destaca-se o facto de, no sector industrial, a GALP ser o fornecedor de 32% das empresas inquiridas e a BP ser o segundo com 14%, destacando-se da Repsol (6%). No sector de comércio & serviços verifica-se que a segunda e terceira entidade fornecedora apresentam quotas relativamente semelhantes, reduzindo a GALP a sua quota (24%).

Globalmente a maioria das empresas inquiridas refere estar "Satisfeita" ou "Muito Satisfeita" relativamente ao actual fornecedor de DLP nas diferentes dimensões de análise, com particular destaque para as dimensões "Garantia de Abastecimento", "Segurança no Abastecimento", "Qualidade do Serviço" e "Portfólio de produtos". Estas dimensões são referidas por mais de 75% das empresas inquiridas nas duas primeiras posições da escala, representando (numa escala de 1 - Nada satisfeito a 4 - Muito satisfeito) médias de 3.10, 2.93, 2.84 e 2.89, respectivamente.

Pelo contrário, a maioria das empresas inquiridas refere estar "Nada Satisfeita" ou "Pouco Satisfeita" com o seu principal fornecedor de DLP, ao nível das dimensões "Preço" e "Preocupação Ambiental", com médias de 1.88 e 2.52, destacando-se o facto de somente 25% das empresas referirem a dimensão "Preço" nas duas primeiras posições da escala ("Satisfeito" ou "Muito satisfeito").

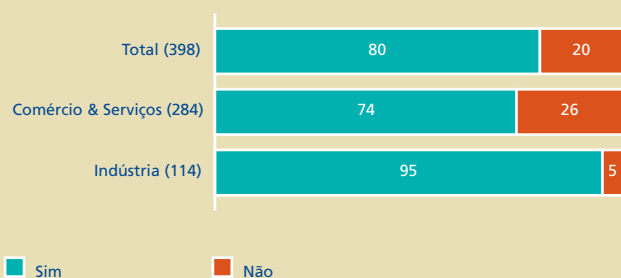
Analisando os níveis médios de satisfação com o actual fornecedor de DLP, por região, destacam-se as seguintes diferenças, face à média nacional:

- **Centro** – expressa maior satisfação ao nível da "Garantia de abastecimento";
- **Lisboa** – expresso menor grau de satisfação relativamente à dimensão "Atendimento Personalizado";
- **Alentejo** – é expresso maior grau de satisfação ao nível do "Preço";
- **Algarve** – expresso menor grau de satisfação ao nível do "Portfólio de produtos", "Preço" e ao nível da "Preocupação Ambiental", enquanto que é expressa maior satisfação relativamente à "Qualidade de Serviço".

Analisando os 5 aspectos mais valorizados relativamente ao fornecedor de DLP, o principal é o "Preço praticado" (referido no Top 5 por 66% das empresas inquiridas e como o factor mais importante por 46%), embora a "Qualidade de Serviço" seja igualmente um aspecto importante, sendo, no entanto, referido normalmente como o segundo aspecto mais valorizado (referido no Top 5 por 63% das empresas inquiridas e como segundo factor mais importante por 25%).

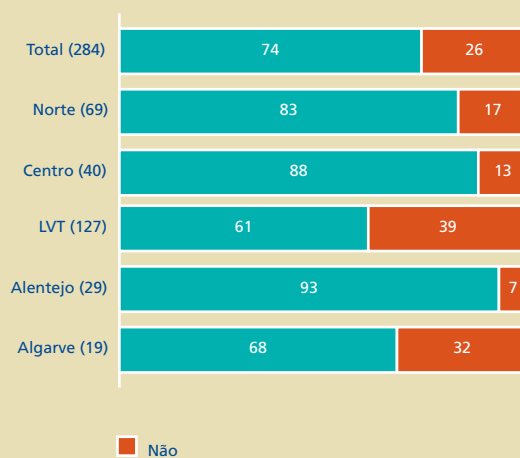
Destaca-se adicionalmente o facto de, no "Top 5" dos aspectos mais valorizados, a maioria significativa das empresas inquiridas não referirem aspectos como "Portfólio de produtos", "Nacionalidade do fornecedor" e "Leque de Serviços Oferecidos".

Gráfico 10.6
Utilização de Derivados Líquidos de Petróleo (DLP) (%)



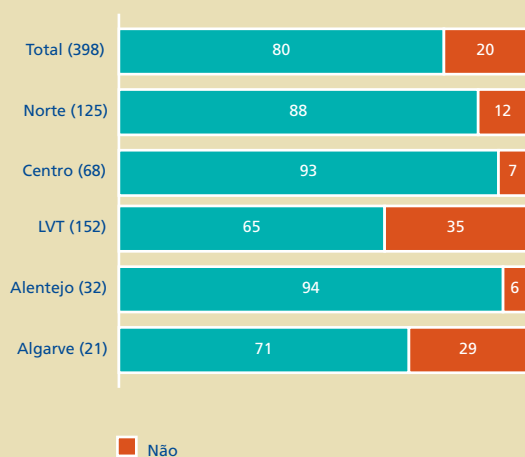
Base: 398 Empresas

Gráfico 10.8
Utilização de Derivados Líquidos de Petróleo (DLP)
por região - Comércio & Serviços (%)



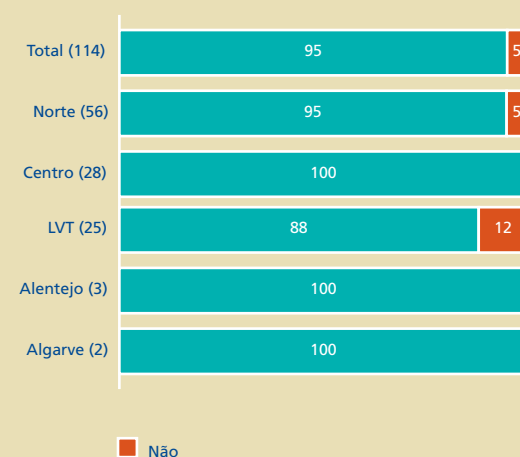
Base: 284 Empresas

Gráfico 10.7
Utilização de Derivados Líquidos de Petróleo (DLP) por região (%)



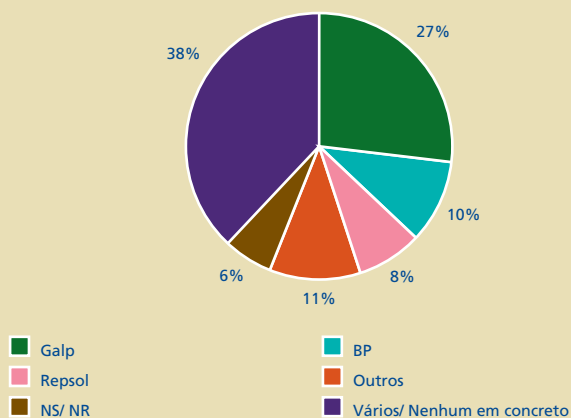
Base: 398 Empresas

Gráfico 10.9
Utilização de Derivados Líquidos de Petróleo (DLP)
por região - Indústria (%)



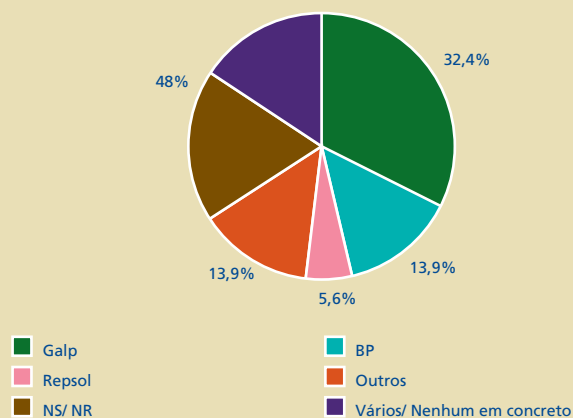
Base: 114 Empresas

Gráfico 10.10
Fornecedor de Derivados Líquidos de Petróleo (DLP)



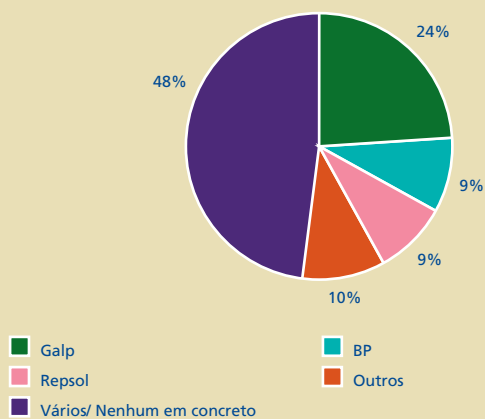
Base: Empresas que utilizam DLP (317)

Gráfico 10.12
Fornecedor de Derivados Líquidos de Petróleo (DLP)
(Indústria)



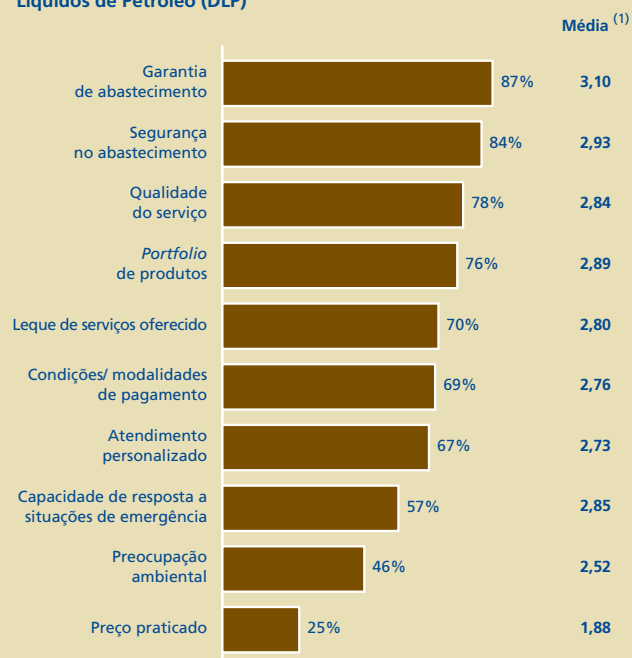
Base: Empresas industriais que utilizam DLP (108)

Gráfico 10.11
Fornecedor de Derivados Líquidos de Petróleo (DLP)
(Comércio & Serviços)



Base: Empresas de comércio & serviços que utilizam DLP (209)

Gráfico 10.13
Satisfação com o actual fornecedor de Derivados Líquidos de Petróleo (DLP)



⁽¹⁾ 1 - Nada Satisfeito; 2 - Pouco Satisfeito; 3 - Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito (ver "Metodologia e abordagem"). Apresentada percentagem de inquiridos com respostas nas duas primeiras posições da escala apresentada (3 e 4).

Base: Empresas que utilizam DLP (317)

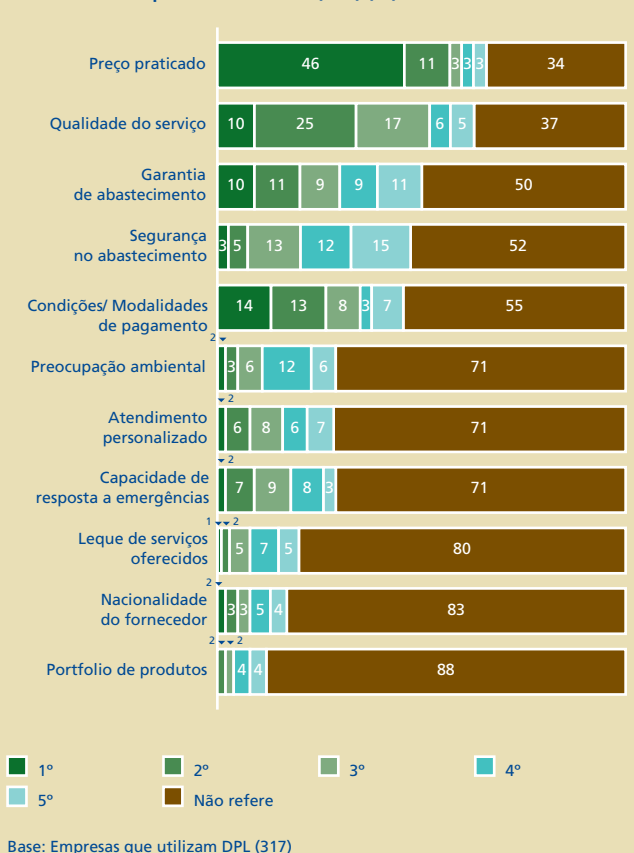
Secção III - Sector dos derivados líquidos de petróleo (DLP)

Tabela 10.1
Satisfação com o fornecedor de Derivados Líquidos de Petróleo (DLP)
por região

	Total	Norte	Centro	LVT	Alentejo	Algarve
Garantia de abastecimento	3,10	3,04	3,61	2,94	2,96	3,00
Segurança no abastecimento	2,93	2,95	2,93	2,92	2,96	2,79
Qualidade do serviço	2,84	2,85	2,89	2,75	2,96	3,00
Porfolio de produtos	2,89	2,98	2,81	2,88	2,88	2,60
Leque de serviços oferecido	2,80	2,83	2,75	2,79	2,80	2,73
Condições/ modalidades de pagamento	2,76	2,78	2,80	2,72	2,74	2,79
Atendimento personalizado	2,73	2,84	2,72	2,55	2,88	2,86
Capacidade de resposta a situações de emergência	2,85	2,92	2,77	2,75	3,00	3,00
Preocupação ambiental	2,52	2,56	2,60	2,47	2,50	2,27
Preço praticado	1,88	1,92	2,00	1,75	2,11	1,67

Base: Empresas que utilizam DLP (317)

Gráfico 10.14
Aspectos mais valorizados no fornecedor de Derivados Líquidos de Petróleo (DLP) (%)



11. Liberalização dos mercados

11.1 Electricidade

Cliente doméstico

Da totalidade dos consumidores domésticos inquiridos, verifica-se que a maioria (55%) tem conhecimento da liberalização do sector eléctrico e do facto desta possibilitar a liberdade de escolha de fornecedor.

A maioria dos inquiridos considera que, além da liberdade de escolha do fornecedor, a liberalização do mercado eléctrico terá como consequência a diminuição do “Preço da Electricidade” (opinião de 66% dos inquiridos) e o aumento do “Número de Empresas Fornecedoras” (referido por 87% dos inquiridos), bem como uma melhoria ao nível das dimensões qualitativas de “Acesso à Informação” (67%), “Serviço ao Cliente” (62%) e “Fiabilidade” (54%). Adicionalmente, ao nível de “Serviços Complementares”, 59% dos inquiridos considera que a liberalização aumentará a oferta a este nível.

Contrariamente à liberalização do mercado de energia eléctrica, a maioria dos inquiridos (65%) não tem conhecimento do Mercado Ibérico de Electricidade (MIBEL) e da consequência prevista de entrada de novas empresas fornecedoras, decorrente da abertura do mercado.

No contexto da liberalização, verifica-se que 71.5% dos inquiridos revelam-se “Receptivo” ou “Muito Receptivo” à mudança de fornecedor de energia eléctrica. A média de receptividade é de 2.73 (numa escala de 1 – Nada Receptivo a 4 – Muito Receptivo).

Analisando os resultados por região, verifica-se maior receptividade à mudança de fornecedor (face à média nacional) no Interior Centro e no Grande Porto. Por outro lado, destaca-se menor receptividade na Madeira e no Alentejo.

A análise dos resultados por classe socioeconómica revela que a receptividade à mudança de fornecedor diminui nas classes socioeconómicas mais baixas, face à média global, aumentando nas classes mais altas.

Detalhando a análise dos resultados obtidos, de acordo com a idade dos inquiridos, verifica-se que a maior receptividade à mudança de fornecedor de energia eléctrica encontra-se no grupo etário entre os 26 e os 40 anos. Destaca-se adicionalmente, face à média, uma significativa menor receptividade à mudança de fornecedor, no escalão etário de mais de 60 anos.

Excluindo, da amostra global, os inquiridos que se mostram “Nada Receptivos” à mudança de fornecedor de energia eléctrica, verifica-se que, relativamente aos três factores mais importantes que levariam à mudança, surge destacado o factor “Preço praticado” (referido por 89% dos inquiridos no *Top 3*, sendo mesmo o factor mais importante para 72% dos inquiridos do universo respectivo), seguido pela “Qualidade do Serviço” (com o maior número de referências como o segundo factor mais importante (38%), sendo referido no *Top 3* por 62% dos inquiridos).

O terceiro factor mais referido é a “Preocupação Ambiental”, apresentando, no *Top 3*, o maior número de ocorrências como o terceiro factor mais importante (18% dos inquiridos), sendo referido globalmente por 32% dos inquiridos do universo respectivo.

A este nível destaca-se o facto da esmagadora maioria dos inquiridos (com percentagens superiores a 90%) não considerarem no *Top 3* de factores mais importantes na mudança de fornecedor, a “Nacionalidade do Fornecedor”, o “Leque de Serviços Oferecidos” e o “Atendimento Personalizado”.

A maioria significativa dos inquiridos (68%) considera que os seus congéneres europeus têm acesso a energia eléctrica mais barata, suportando essa percepção sobretudo pela informação veiculada pela comunicação social.

Gráfico 11.1.1
Conhecimento da liberalização do sector eléctrico e da liberdade de escolha de fornecedor

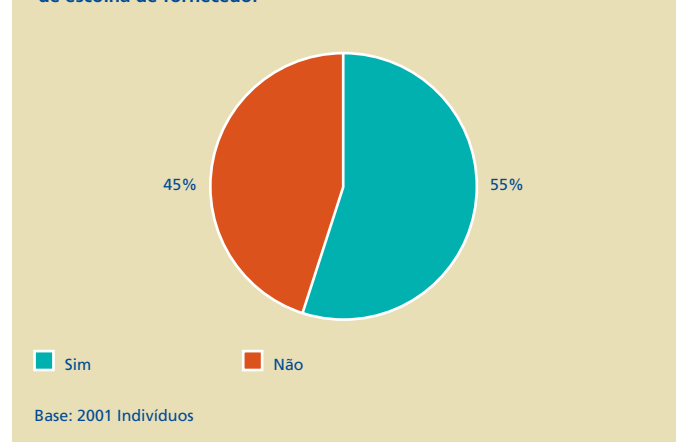
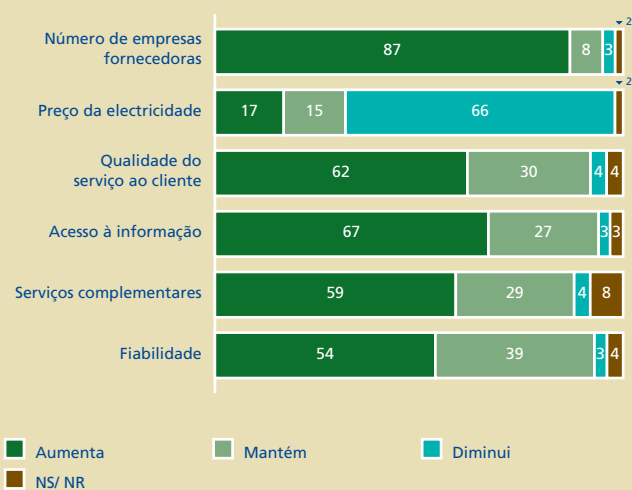
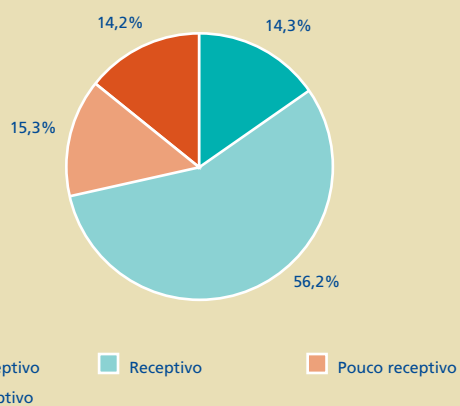


Gráfico 11.1.2
Consequências da liberalização do sector eléctrico (%)



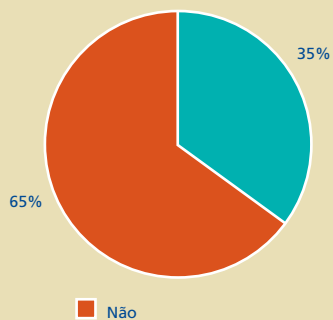
Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 11.1.4
Receptividade à mudança de fornecedor de energia eléctrica



Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 11.1.3
Conhecimento do Mercado Ibérico de Electricidade (MIBEL)



Base: 2001 Indivíduos

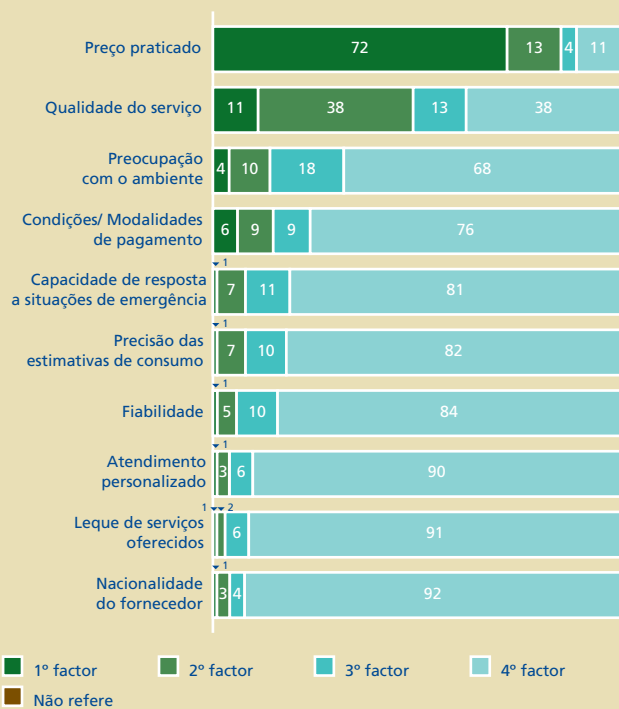
Tabela 11.1.1
Receptividade à mudança de fornecedor de energia eléctrica por região, classe socioeconómica e grupo etário

	Média	Média
Total	2,73	
Litoral Norte	2,80	Classe A
Interior Norte	2,77	Classe B
Grande Porto	2,89	Classe C1
Litoral Centro	2,78	Classe C2
Interior Centro	2,90	Classe D
Grande Lisboa	2,62	18 a 25 anos
Alentejo	2,50	26 a 30 anos
Algarve	2,76	31 a 40 anos
Madeira	2,39	41 a 50 anos
Açores	2,62	51 a 60 anos
		Mais de 60 anos

Escala: 1 - Nada Receptivo; 2 - Pouco Receptivo; 3 - Receptivo; 4 - Muito Receptivo (ver 'Metodologia e abordagem')

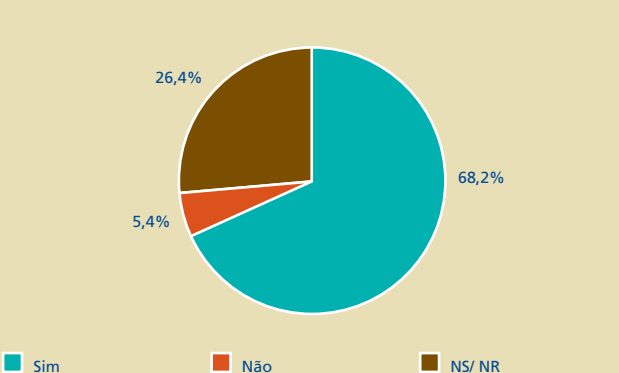
Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 11.1.5
Factores que levariam a mudar de fornecedor de energia eléctrica (%)



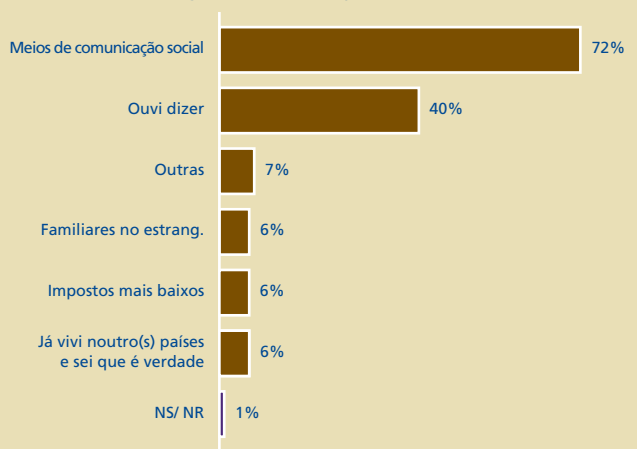
Base: Indivíduos que afirmaram estar "Pouco receptivos", "Receptivos" ou "Muito receptivos" à mudança de fornecedor (1717).

Gráfico 11.1.6
Acesso a energia eléctrica a preços mais baixos nos outros países europeus



Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 11.1.7
Fonte de informação que suporta opinião dos outros países europeus terem acesso a energia eléctrica a preços mais baixos



Base: Indivíduos que afirmam que os outros países têm acesso a energia a preços mais baixos (1365).

Cliente empresarial

Uma maioria significativa das empresas (87%) nunca mudou de fornecedor de energia eléctrica. No entanto, verificam-se comportamentos diferenciados de acordo com o sector dos inquiridos: em comércio & serviços 6% das empresas inquiridas já mudaram de fornecedor; na indústria 28% dos inquiridos responderam afirmativamente. Para as empresas inquiridas que já mudaram de fornecedor de energia eléctrica, o principal benefício obtido foi a "Diminuição do Custo da Energia" (referido por 96% deste conjunto de empresas inquiridas).

Os inquiridos que não mudaram de fornecedor de energia eléctrica referem maioritariamente a "Falta de informação", como a principal razão para o facto de não terem mudado (referido por 72% das empresas inquiridas da amostra respectiva).

Considerando-se o universo total de empresas inquiridas, verifica-se que 31% destas estão a ponderar a mudança do fornecedor de energia eléctrica. Analisando a receptividade à mudança de fornecedor de energia eléctrica por região, face à média global, destaca-se a maior intenção de mudança na região de Lisboa e Vale do Tejo, sendo menor nas restantes regiões.

Cerca de 70% das empresas inquiridas consideram que os principais concorrentes europeus têm acesso a energia eléctrica a preço mais

competitivo, baseando a sua percepção maioritariamente na informação veiculada pela comunicação social e nos contactos mantidos com parceiros e/ ou fornecedores, sendo estes dois aspectos referidos por 65% e 17% das empresas inquiridas, respectivamente.

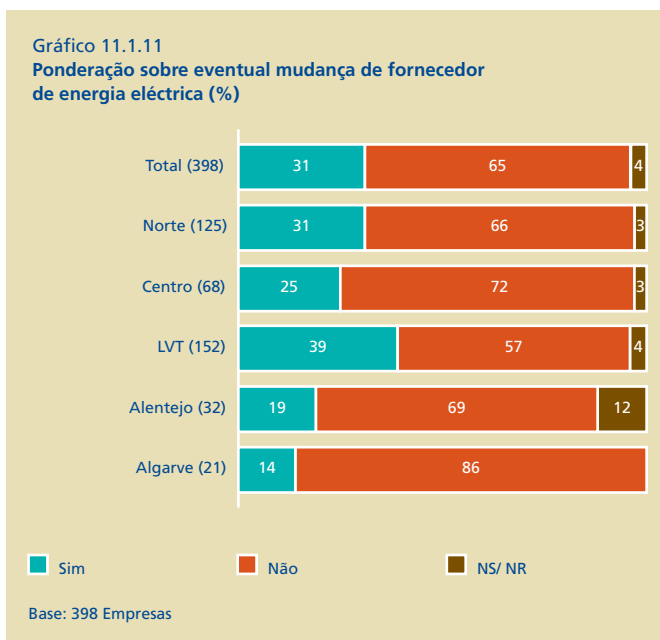
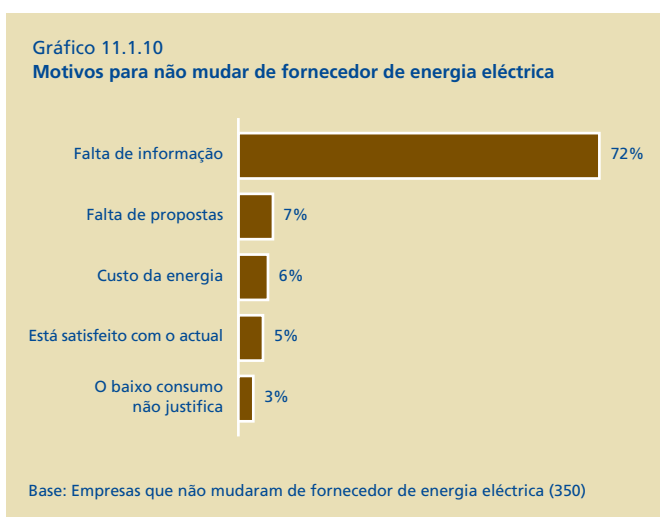
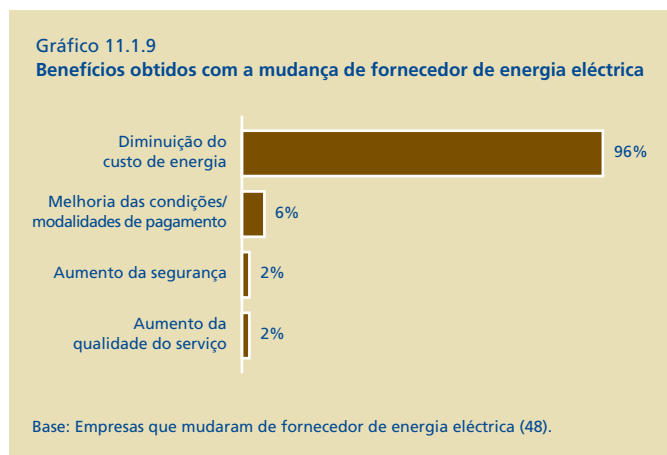
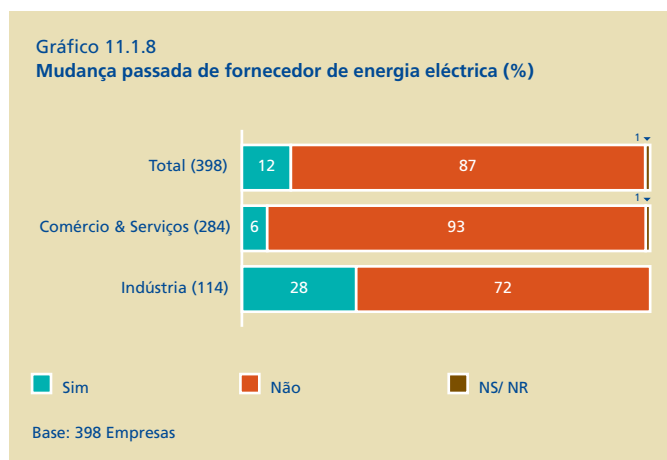
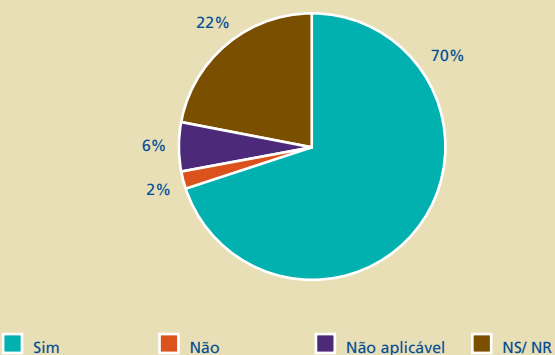
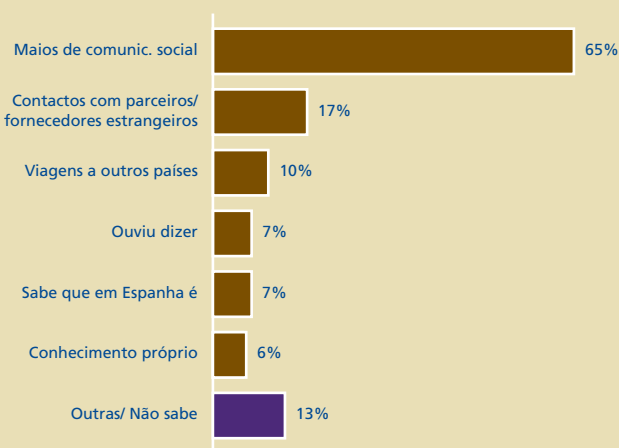


Gráfico 11.1.12
Acesso a energia eléctrica a preços mais baixos nos outros países europeus



Base: 398 Empresas

Gráfico 11.1.13
Fonte de informação que suporta opinião dos outros países europeus terem acesso a energia eléctrica a preços mais baixos



Base: Indivíduos que afirmam que os outros países têm acesso a energia a preços mais baixos (278).

11.2 Gás Natural

Cliente doméstico

Do total dos consumidores domésticos inquiridos verifica-se que a maioria (68%) não tem conhecimento da preparação do processo de liberalização do sector de gás natural e deste permitir, no futuro, a liberdade de escolha de fornecedor.

A maioria dos inquiridos considera que, para além da liberdade de escolha de fornecedor, a liberalização do mercado de gás natural implicará o aumento do “Número de Empresas Fornecedoras” (referido por 88% dos inquiridos) e a diminuição do “Preço do Gás Natural” (66%). Adicionalmente, os inquiridos esperam melhoria ao nível das dimensões qualitativas/ técnicas de “Acesso à Informação” (67%), “Serviço ao Cliente” (64%) e “Fiabilidade” (57%). Ao nível de “Serviços Complementares”, 60% dos inquiridos consideram que a liberalização do sector aumentará a oferta a este nível.

Num contexto futuro de liberalização, verifica-se que cerca de 67% dos inquiridos que consomem gás natural mostram-se “Receptivos” ou “Muito Receptivos” à mudança de fornecedor de gás natural. A média de receptividade é de 2.56 (numa escala de 1 – Nada Receptivo a 4 – Muito Receptivo).

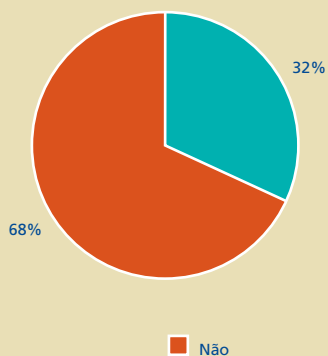
Analisando os dados por região, face à média global, verifica-se significativamente maior receptividade no Norte (Litoral e Interior), sendo significativamente menor nas regiões do Algarve e do Alentejo. Detalhando a informação por classe socioeconómica, verifica-se que a receptividade à mudança de fornecedor de gás natural aumenta com o nível socioeconómico dos inquiridos. Analisando a receptividade à mudança de fornecedor de gás natural, de acordo com a idade dos inquiridos, verifica-se maior receptividade no escalão etário entre os 41 e 50 anos.

Excluindo, da amostra global, os inquiridos que se mostram “Nada Receptivos” à mudança de fornecedor, relativamente aos três factores mais importantes que levariam à mudança, surge destacado o factor “Preço praticado” (referido por 89% dos inquiridos na *Top 3*, sendo mesmo referido por 74% como o factor mais importante), seguido pela “Qualidade do Serviço” (com o maior número de respostas como o segundo factor mais importante (42%), sendo referido no *Top 3* por 64% dos inquiridos). O terceiro factor mais referido é a “Preocupação Ambiental”, apresentando o maior número de ocorrências como o terceiro factor mais importante (sendo referido no total por 35% dos inquiridos e por 19% como o factor mais importante).

A este nível destaca-se adicionalmente o facto da esmagadora maioria dos inquiridos (com percentagens superiores a 85%) não considerarem no Top 3 de factores mais importantes que levariam à mudança de fornecedor o “Leque de Produtos Oferecidos”, a “Nacionalidade do Fornecedor”, o “Atendimento Personalizado” e o “Método de Leitura”.

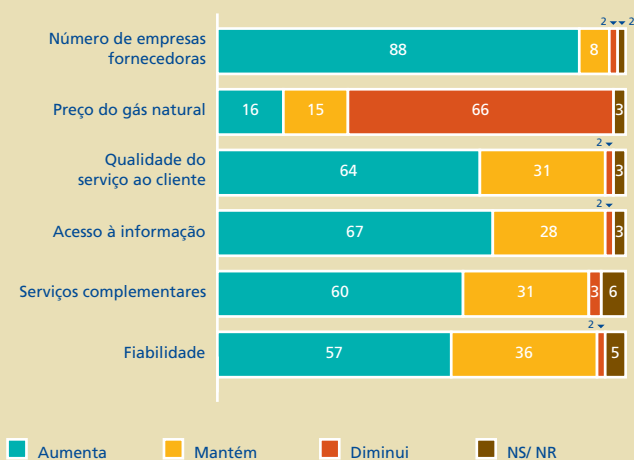
A maioria dos inquiridos (57%) considera que os seus congéneres europeus têm acesso a gás natural a preços mais baixos, suportando essa percepção na informação veiculada pela comunicação social (factor referido por 71% dos inquiridos que consideram o preço do gás natural mais caro em Portugal).

Gráfico 11.2.1
Conhecimento da liberalização prevista do sector do gás natural e consequente liberdade de escolha de fornecedor



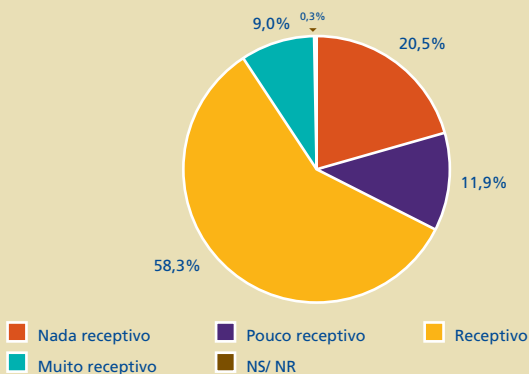
Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 11.2.2
Consequências da liberalização prevista do sector do gás natural (%)



Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 11.2.3
Receptividade à mudança de fornecedor de gás natural



Base: Indivíduos que utilizam gás natural (830)

Tabela 11.2.1
Receptividade à mudança de fornecedor de gás natural por região, classe socioeconómica e grupo etário

	Média		Média
Total	2,56		
		Classe A	2,77
		Classe B	2,75
		Classe C1	2,63
		Classe C2	2,37
		Classe D	2,30
		18 a 25 anos	2,56
		26 a 30 anos	2,55
		31 a 40 anos	2,66
		41 a 50 anos	2,71
		51 a 60 anos	2,53
		Mais de 60 anos	2,51
Litoral Norte	2,81		
Interior Norte	2,92		
Grande Porto	2,57		
Litoral Centro	2,60		
Interior Centro	2,52		
Grande Lisboa	2,50		
Alentejo	2,15		
Algarve	2,38		
Madeira	-		
Açores	-		

Escala: 1- Nada Receptivo; 2 - Pouco Receptivo; 3 - Receptivo; 4 - Muito Receptivo (ver 'Metodologia e abordagem')

Base: Indivíduos que utilizam gás natural (830).

Gráfico 11.2.5
Acesso a gás natural a preços mais baixos nos outros países europeus

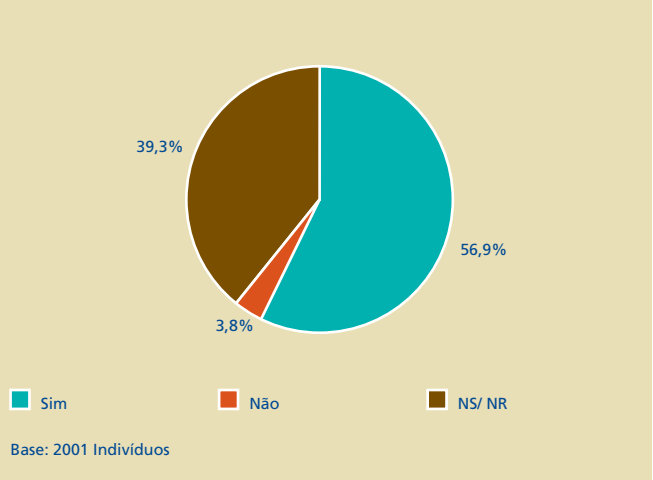


Gráfico 11.2.4
Factores que levariam a mudar de fornecedor de gás natural (%)

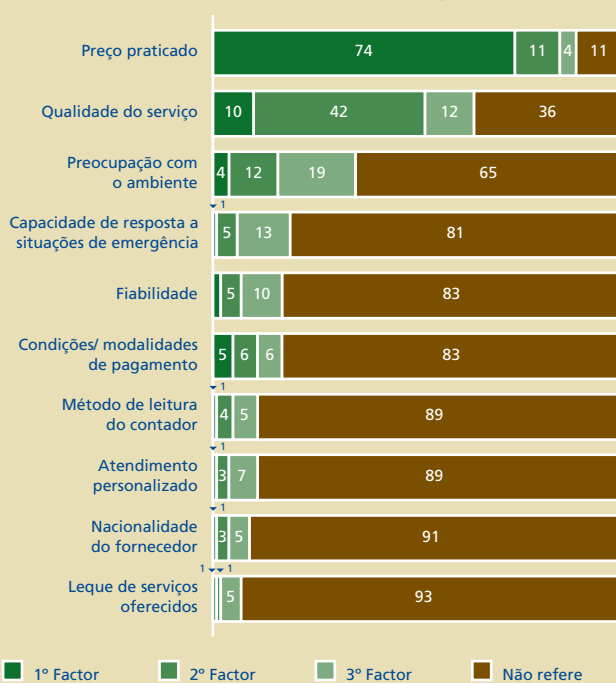
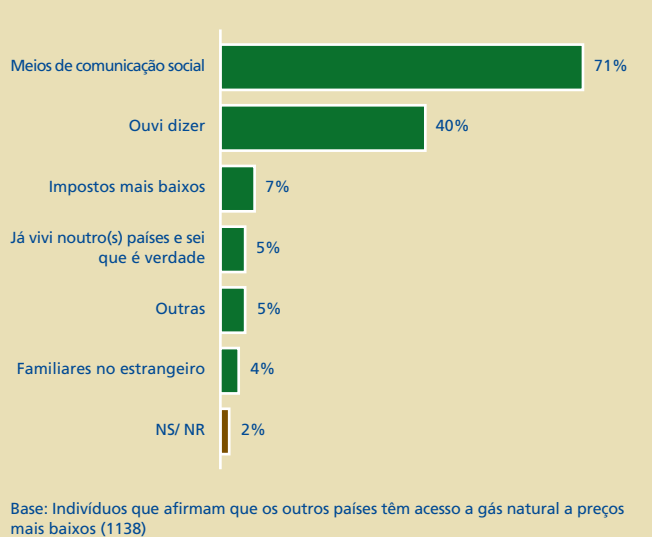


Gráfico 11.2.6
Fonte de informação que suporta opinião dos outros países europeus terem acesso a gás natural a preços mais baixos



Cliente empresarial

Após a conclusão do processo de liberalização do sector, as actuais empresas consumidoras de gás natural consideram que o factor mais importante na avaliação da possível mudança de fornecedor será o “Preço” (sendo referido por 97% dos inquiridos respectivos no Top 3 e como o factor mais importante por 82%).

Como outros factores relevantes a destacar encontram-se a “Fiabilidade” (sendo referido por 53% dos inquiridos respectivos no Top 3 e como segundo factor mais importante por 37%), a “Segurança” (referido por 37% no Top 3 e por 16% como o terceiro factor mais importante) e o “Serviço de Apoio ao Cliente” (referido por 32% no Top 3 e por 20% como terceiro factor mais importante).

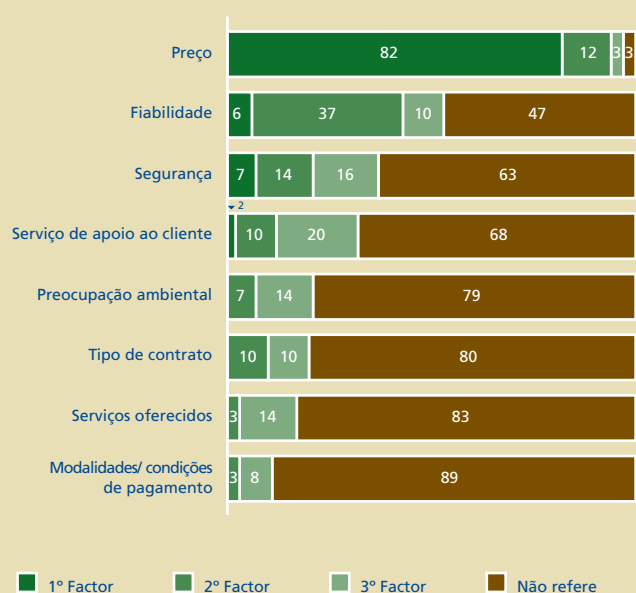
Adicionalmente, destaca-se o facto de não serem referidos, no Top 3, por mais de 80% das empresas inquiridas, factores como “Modalidade/ Condições de Pagamento”, “Serviços Oferecidos” e “Tipo de Contrato”.

Analisando a informação de acordo com o sector da empresa inquirida (comércio & serviços e indústria), os resultados são semelhantes, embora se deva destacar a maior sensibilidade face ao “Preço” e menor ao nível de “Fiabilidade”, no sector comércio & serviços; bem como a maior importância relativa dada aos factores “Fiabilidade”, “Serviço de Apoio ao Cliente” e “Segurança” e a menor do factor “Preço”, no sector industrial.

Cerca de 43% das empresas, que consomem gás natural, consideram que os seus concorrentes a nível europeu têm acesso a gás natural a preços mais baixos. Contudo, dever-se-á ter em consideração que cerca de 49% da amostra em referência “Não Sabe” ou “Não Responde” relativamente a esta questão.

A percepção, daqueles que consideram que os seus concorrentes europeus têm acesso a gás natural mais barato, é maioritariamente suportada na informação vinculada nos meios de comunicação social (referido por 42% das empresas inquiridas).

Gráfico 11.2.7
Factores mais importantes a considerar numa eventual mudança de fornecedor de gás natural



Base: Empresas que utilizam gás natural (88)

Gráfico 11.2.8
Factores mais importantes a considerar numa eventual mudança de fornecedor de gás natural (Comércio & Serviços)

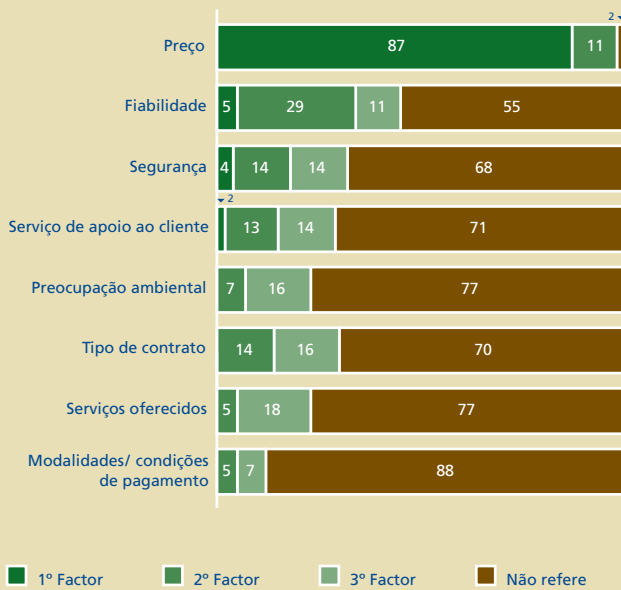


Gráfico 11.2.9
Factores mais importantes a considerar numa eventual mudança de fornecedor de gás natural (Indústria)

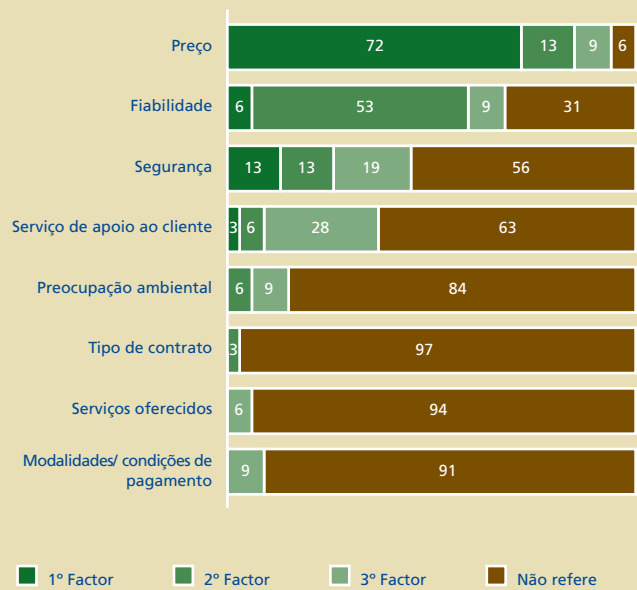


Gráfico 11.2.10
Acesso a gás natural a preços mais baixos nos outros países

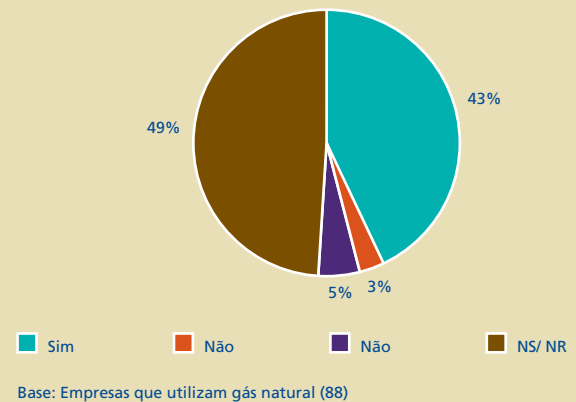
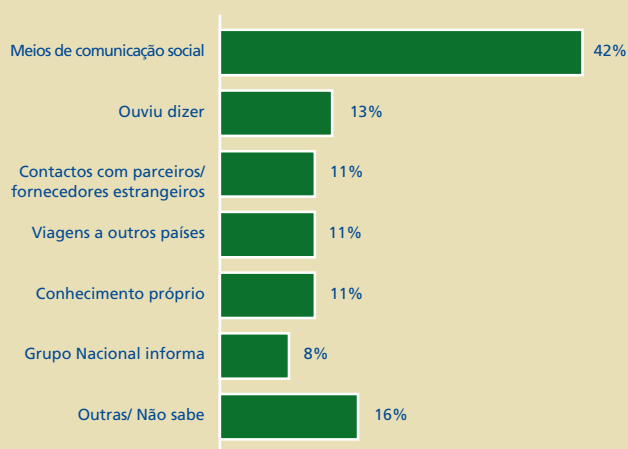
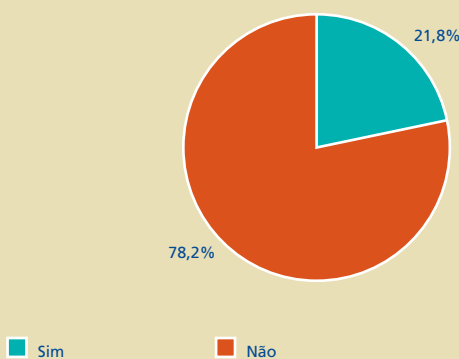


Gráfico 11.2.11
Fonte de informação que suporta opinião dos outros países europeus terem acesso a gás natural a preços mais baixos



Base: Empresas que utilizam gás natural e que afirmam que os outros países têm acesso a gás natural a preços mais baixos (38)

Gráfico 11.3.1
Conhecimento da possibilidade de um fornecedor único de electricidade e gás natural



Base: 2001 Indivíduos

11.3 Electricidade e Gás Natural

Cliente doméstico

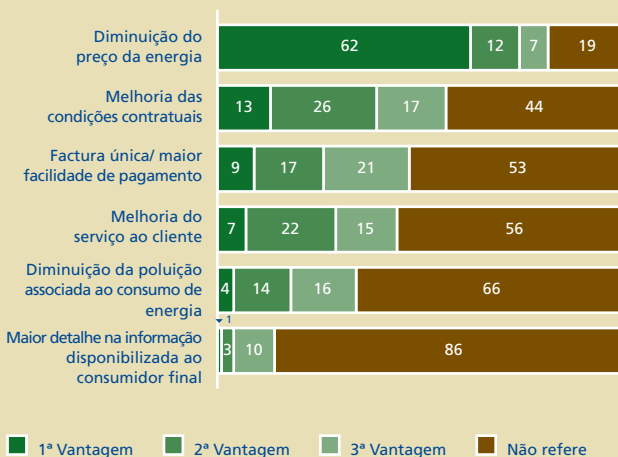
A grande maioria dos inquiridos (78%) não expressou conhecimento do facto de, com o processo de liberalização dos mercados de energia, poder vir a ser possível surgirem entidades fornecedoras, em simultâneo, de electricidade e gás, possibilitando assim ao consumidor seleccionar um único fornecedor.

A principal vantagem, referida como expectável do facto de contratar um fornecedor único de electricidade e gás natural, é a “Diminuição do preço” (referida como a principal vantagem por 62% da amostra e no Top 3 por 81% do universo total de inquiridos).

Como segunda principal vantagem é referida, por 26% do total de inquiridos, a “Melhoria das Condições Contratuais” (sendo referida no Top 3, por 56% do total de inquiridos). A terceira principal vantagem, é a existência de “Factura Única/ Maior Facilidade de Pagamento” (referida como a terceira vantagem mais importante por 21% dos inquiridos e no Top 3 por 46% dos inquiridos).

Destaca-se adicionalmente o facto de não serem referidas, pela maioria dos inquiridos (com percentagens superiores a 60%), no Top 3 das principais vantagens expectáveis da contratação de um fornecedor único de electricidade e gás natural, as dimensões “Maior Detalhe na Informação Disponibilizada” e a “Diminuição da Poluição Associada ao Consumo de Energia”.

Gráfico 11.3.2
Vantagens de um fornecedor único de electricidade e gás natural (%)



Base: 2001 Indivíduos

Cliente empresarial

A maioria das empresas inquiridas (60%) não mostrou conhecimento de, com o processo de liberalização dos mercados de energia, poder vir a ser possível seleccionar um único fornecedor de electricidade e gás natural.

A principal vantagem referida como expectável de um fornecedor único de electricidade e gás natural é a “Diminuição do preço” (referida como a principal vantagem por 66% da amostra e no Top 3 por 82% das empresas inquiridas). Como segunda principal vantagem é referida, por 32% das empresas inquiridas, a “Melhoria das Condições Contratuais” (sendo referida no Top 3 por 53% dos inquiridos). Como terceira principal vantagem surge a “Melhoria do Serviço ao Cliente” (referida como terceira vantagem por 21% dos inquiridos e no Top 3 por 38% dos inquiridos). Adicionalmente, destaca-se o facto da “Factura Única” ser referida no Top 3 por 35% dos inquiridos, e como a terceira vantagem por 15% dos inquiridos.

A este nível, destaca-se adicionalmente o facto de, no Top 3 das principais vantagens expectáveis, não serem referidas pela maioria significativa das empresas inquiridas (com percentagens superiores a 80%), as dimensões “Maior detalhe na informação disponibilizada” e “Maior facilidade de pagamento”.

Considerando o enquadramento de fornecedor simultâneo de electricidade e gás natural, verifica-se que cerca de 71% das empresas inquiridas afirmam que gostariam de ter uma única entidade fornecedora para as duas formas de energia.

Adicionalmente, 34% das empresas inquiridas referem que, para além de electricidade e de gás natural, gostariam que o fornecedor oferecesse igualmente água, sendo referidos outros serviços (embora com percentagens inferiores), destacando-se combustíveis, telefone fixo, internet e televisão por cabo, referidos sempre por mais de 10% dos inquiridos.

Gráfico 11.3.3
Conhecimento da possibilidade de escolha de um só fornecedor de electricidade e gás natural

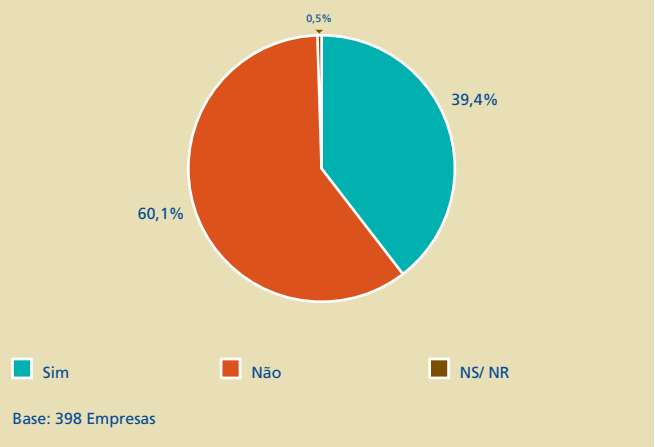


Gráfico 11.3.4
Vantagens de fornecedor único de electricidade e gás natural

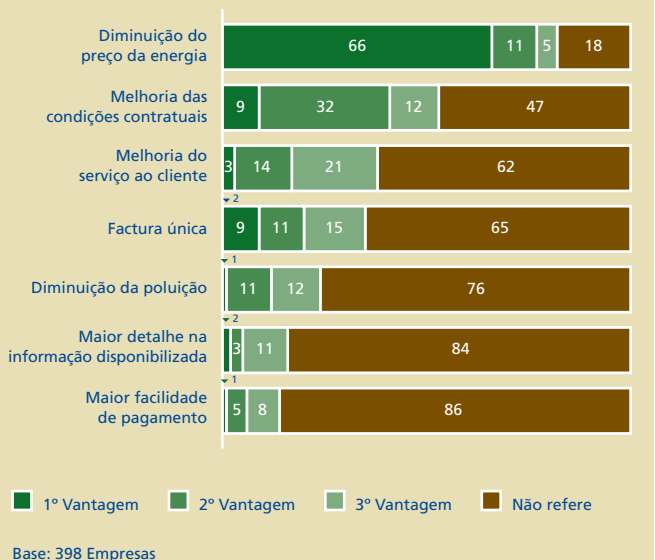
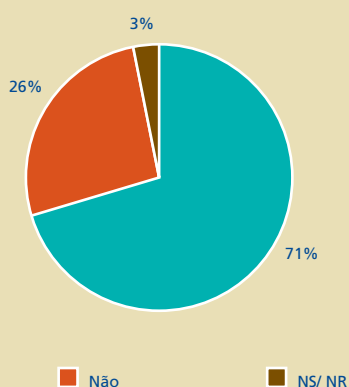
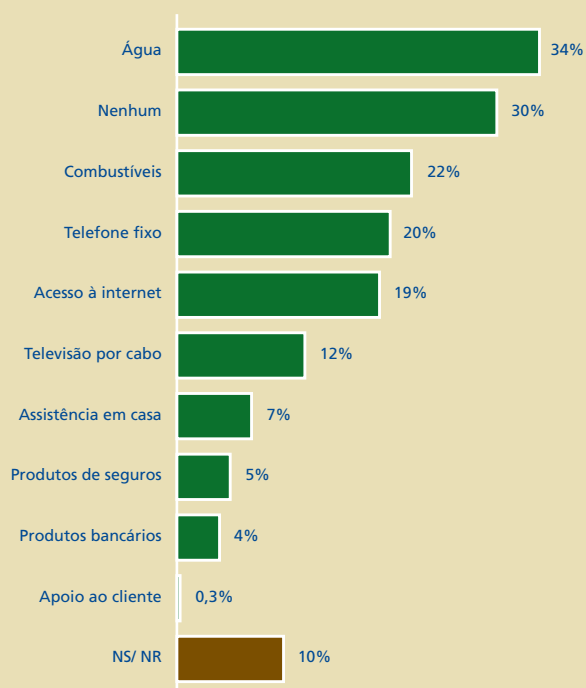


Gráfico 11.3.5
Disposição para contratar fornecedor único para electricidade e gás natural



Base: 398 Empresas

Gráfico 11.3.6
Produtos/ serviços a fornecer em conjunto com electricidade e gás natural



Base: 398 Empresas

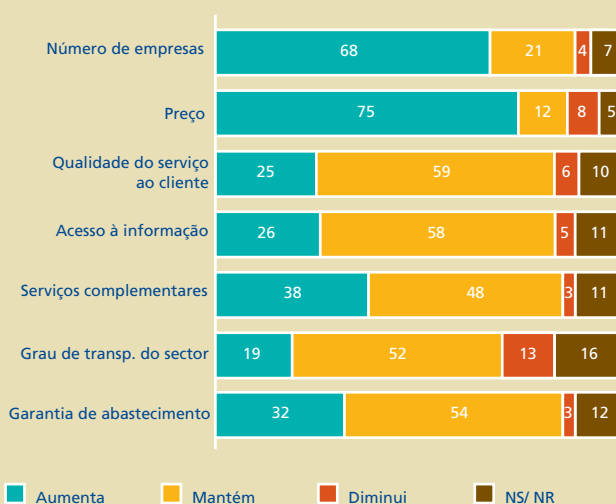
11.4 Derivados Líquidos do Petróleo (DLP)

Cliente doméstico

Uma maioria dos inquiridos (75%) refere que a liberalização do sector dos Derivados Líquidos de Petróleo (DLP) implicou o aumento do "Preço", bem como o aumento do "Número de Empresas Fornecedoras" (68%). Ao nível das restantes dimensões (como sejam "Qualidade de Serviços ao Cliente", "Garantia de Abastecimento" e "Grau de Transparência do Sector"), a maioria considera que a liberalização não teve impacto. Destaca-se, igualmente, o facto de 38% dos inquiridos considerar que a liberalização teve como consequência o aumento de "Serviços Complementares" oferecidos e 13 % considerar que diminuiu o "Grau de Transparência do Sector".

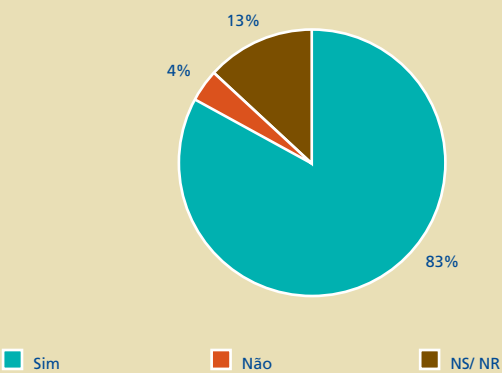
A maioria significativa dos inquiridos (83%) considera que nos restantes países europeus o preço dos DLP é menor. A maioria destes inquiridos (cerca de 82%) baseia essa percepção na informação veiculada pela comunicação social.

Gráfico 11.4.1
Consequências da liberalização do mercado dos Derivados Líquidos de Petróleo (DLP) (%)



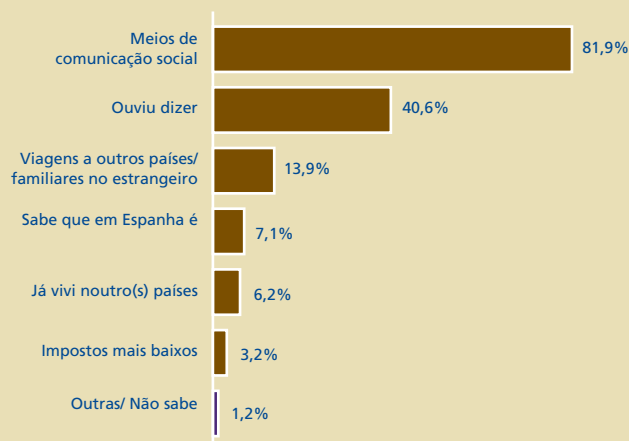
Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 11.4.2
Acesso a Derivados Líquidos de Petróleo (DLP)
a preços mais baixos nos outros países europeus



Base: 2001 Indivíduos

Gráfico 11.4.3
Fonte de informação que suporta opinião dos outros países europeus terem acesso a DLP a preços mais baixos



Base: Indivíduos que afirmam que os outros países têm acesso a DLP a preços mais baixos (1652)

Cliente empresarial

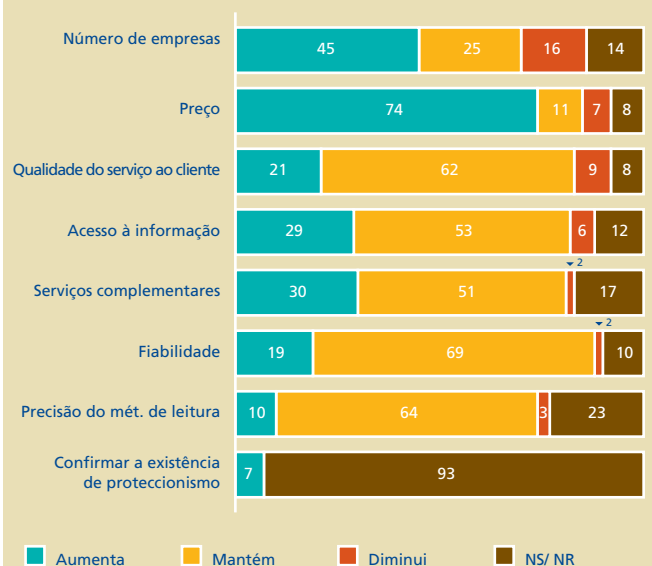
A maioria das empresas inquiridas (74%) refere que a liberalização do sector dos Derivados Líquidos de Petróleo (DLP) resultou num aumento do “Preço”. Adicionalmente, 45% das empresas inquiridas referem que a liberalização do mercado de DLP provocou o aumento do “Número de Empresas Fornecedoras”.

De igual forma, a maioria das empresas refere que se mantiveram os níveis de “Fiabilidade”, “Precisão do Método de Leitura” e “Qualidade do Serviço Prestado”. Em relação às dimensões “Serviços Complementares” e “Acesso à Informação”, mais de 80% refere que o nível ou se manteve ou aumentou.

No que respeita à fidelidade das empresas inquiridas face ao seu actual fornecedor de DLP, verifica-se que a maioria (cerca de 81%) não pondera a mudança de fornecedor.

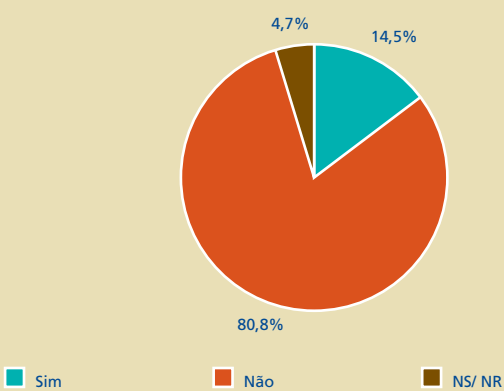
Relativamente aos preços dos DLP nos restantes países europeus, a maioria das empresas inquiridas (71%) considera que os seus congéneres têm acesso a DLP a preços mais baixos, fundamentando essa percepção principalmente na informação veiculada pela comunicação social (referido por 65% das empresas inquiridas).

Gráfico 11.4.4
Consequências da liberalização do mercado de DLP (%)



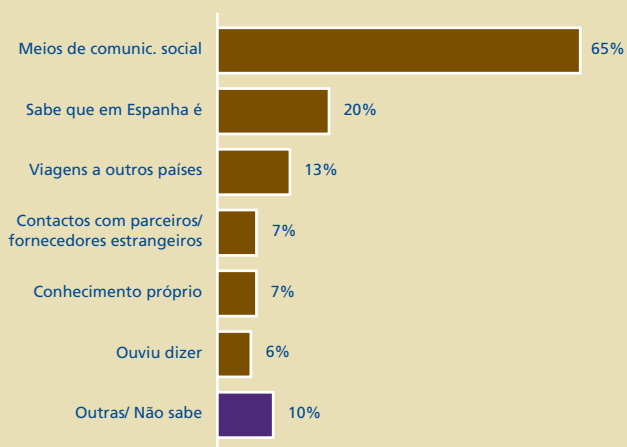
Base: 398 Empresas

Gráfico 11.4.5
Ponderação sobre eventual mudança de fornecedor de Derivados Líquidos de Petróleo (DLP)



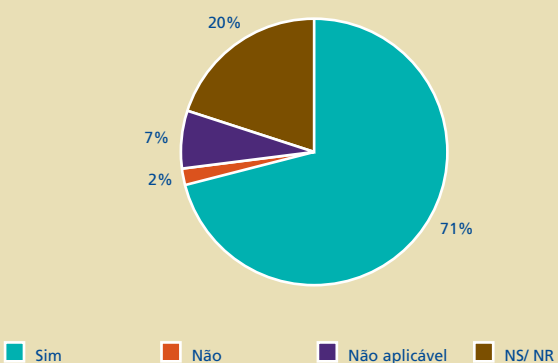
Base: 398 Empresas que utilizam DLP (317)

Gráfico 11.4.7
Fonte de informação que suporta opinião dos outros países europeus terem acesso a Derivados Líquidos de Petróleo (DLP) a preços mais baixos



Base: Empresas que afirmam que os outros países têm acesso a DLP a preços mais baixos (278)

Gráfico 11.4.6
Acesso a Derivados Líquidos de Petróleo (DLP) a preços mais baixos nos outros países europeus



Base: 398 Empresas

Uma vez terminado o estudo "A Energia em Portugal", a Associação Portuguesa de Energia (APE) e a Deloitte agradecem a todos os elementos que aceitaram contribuir para o projecto, nomeadamente Dra. Júlia Boucinha, Dr. Dias Leonardo e Eng. Soares da Mota, bem como a todos os utilizadores de energia, particulares e empresas, que colaboraram na fase de inquérito, base do presente estudo.

A APE e a Deloitte agradecem igualmente a todos os patrocinadores que contribuíram para viabilizar este estudo e melhorar o conhecimento do sector da energia em Portugal.

Patrocínio



SIEMENS

Apoio



ALSTOM

Apoiaram também a realização deste estudo

ABB - Asea Brown Boveri, SA

EDIA - Empresa de Desenvolvimento e Infra-estruturas do Alqueva, SA

EFACEC, SGPS, SA

REFER - Rede Ferroviária Nacional, E.P.

Associação Portuguesa de Energia

Associação Portuguesa de Energia

Av. da República, 45 - 5º Esq.
1050-187 Lisboa

Tel. (351) 217 972 354

Deloitte

Lisboa

Edifício Atrium Saldanha
Praça Duque de Saldanha, 1 - 6º
1050-094 Lisboa
Portugal
Tel: +(351) 210 427 500
Fax: +(351) 210 427 950

Porto

Bom Sucesso Trade Center
Praça do Bom Sucesso, 61 - 13º
4150-146 Porto
Portugal
Tel: +(351) 225 439 200
Fax: +(351) 225 439 650

Luanda

Rua Engº Costa Serrão, nº 13
Luanda
República de Angola
Tel: +(244) 22 2391808
Fax: +(244) 22 2391972

www.deloitte.com/pt

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu

A expressão Deloitte refere-se a uma ou várias sociedades que operam ao abrigo de um acordo com a Deloitte Touche Tohmatsu, uma Swiss Verein, bem como às suas respectivas representadas e afiliadas. Deloitte Touche Tohmatsu é uma organização mundial de sociedades dedicadas à prestação de serviços profissionais de excelência, concentradas no serviço ao cliente sob uma estratégia global, aplicada localmente em quase 150 países. Com acesso a um capital intelectual de aproximadamente 135.000 pessoas no mundo, a Deloitte presta serviços em quatro áreas profissionais - auditoria, impostos, consultoria e assessoria financeira - e a mais de metade das maiores empresas mundiais, assim como às maiores empresas nacionais, instituições públicas, clientes locais importantes e companhias de sucesso, com rápidas taxas de crescimento global. Os serviços não são prestados pela Deloitte Touche Tohmatsu Verein e, por razões regulamentares entre outras, algumas das sociedades não prestam serviços em todas as áreas.

Como Swiss Verein (associação), nem a Deloitte Touche Tohmatsu nem qualquer das suas sociedades membro assumem qualquer responsabilidade isolada ou solidária pelos actos ou omissões de qualquer das outras sociedades membro. Cada uma das sociedades membro é uma entidade legal e separada que opera sob a marca "Deloitte", "Deloitte & Touche", "Deloitte Touche Tohmatsu" ou outros nomes relacionados.