

Diretiva n.º 23/2013**Diferenciação de imagem no setor elétrico**

Ao abrigo do disposto nos artigos 36.º, n.º 2, alínea e) e 47.º, n.º 2 do Decreto-Lei n.º 29/2006, de 15 de fevereiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 78/2011, de 20 de junho e mais recentemente pelo Decreto-Lei n.º 215-A/2012, de 8 de outubro, o Regulamento de Relações Comerciais (RRC), aprovado pelo Regulamento n.º 496/2011, de 19 de agosto e revisto pelo Regulamento n.º 468/2012, de 12 de novembro, veio estabelecer que os operadores das redes de distribuição (artigo 52.º, n.º 4) e os comercializadores de último recurso (artigo 72.º, n.º 9), que sirvam um número de clientes superior a 100 000, devem submeter à aprovação da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) propostas que diferenciem a sua imagem das restantes entidades que atuam no Sistema Elétrico Nacional (SEN).

A EDP Distribuição, na qualidade de operador da rede de distribuição e a EDP Serviço Universal como comercializador de último recurso, ambos no sector elétrico, apresentaram as suas propostas à ERSE, no âmbito e na sequência das alterações ocorridas ao nível da própria marca “EDP”, aplicadas a todas as empresas do grupo EDP a partir do dia 1 de julho de 2011. Neste processo, quer a EDP Distribuição quer a EDP Serviço Universal passaram a dispor cada uma de *per si* uma imagem única e exclusiva, distinta das demais empresas que integram o grupo EDP e das restantes entidades que intervêm no SEN.

Paralelamente, as peças e os canais de comunicação utilizados pela EDP Distribuição e pela EDP Serviço Universal no seu relacionamento, desde logo com os consumidores, foram adaptados às novas imagens. Estas alterações foram introduzidas, nomeadamente nas respetivas páginas na Internet específicas, estacionário, centros de atendimento presencial, *Call Center* e outros materiais, os quais já haviam sido objeto de medidas de diferenciação de imagem, apreciadas previamente pela ERSE, já em 2009.

A separação da imagem, presente nas atividades de distribuição e comercialização de eletricidade, integra ainda os objetivos de supervisão levada a cabo pela ERSE, de forma contínua e através de ações especiais regulares.

Por fim, refira-se que no processo que conduziu à aprovação das medidas que visam concretizar a diferenciação de imagem das referidas empresas, a ERSE procurou assegurar o equilíbrio entre os custos previstos e as exigências legalmente enunciadas sobre esta matéria.

Nestes termos, em cumprimento do disposto no artigo 52.º, n.º 4 e no artigo 72.º, n.º 9 do RRC, bem como do artigo 31.º, n.º 2, alínea c) dos Estatutos da ERSE, anexos ao Decreto-Lei n.º 97/2002, de 12 de abril, com as últimas alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 84/2013, de 25 de junho, que procedeu à sua republicação, o Conselho de Administração da ERSE deliberou o seguinte:

1. Aprovar as medidas que visam concretizar a diferenciação de imagem da EDP Distribuição, na qualidade de operador da rede de distribuição de eletricidade, que constam do Anexo I a esta deliberação e dela ficam a fazer parte integrante.
2. Aprovar as medidas que visam concretizar a diferenciação de imagem da EDP Serviço Universal, na qualidade de comercializador de último recurso de eletricidade, que constam do Anexo II a esta deliberação e dela ficam a fazer parte integrante.
3. Os custos associados às medidas já implementadas, no âmbito do processo de diferenciação de imagem da EDP Distribuição e da EDP Serviço Universal, anteriores à data de entrada em vigor desta deliberação, não são considerados no processo de cálculo das tarifas e preços a fixar pela ERSE.
4. A presente deliberação entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

14 de novembro de 2013

O Conselho de Administração

Prof. Doutor Vitor Santos

Dr. Ascenso Simões

Dr. Alexandre Santos

I. ANEXO

MEDIDAS PARA A DIFERENCIAÇÃO DE IMAGEM DA EDP DISTRIBUIÇÃO

Artigo 1.º

Logótipo e simbologia associada

1. Na qualidade de operador da rede de distribuição, a EDP Distribuição, S.A. deve assegurar perante as demais empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial e entidades terceiras uma designação específica que evidencie o exercício da atividade de distribuição de eletricidade.
2. Associada à sua designação específica, a EDP Distribuição, S.A., na sua qualidade de operador da rede de distribuição de eletricidade, deve fazer uso de simbologia e imagem que demonstre a sua individualidade e exclusividade perante as demais empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial e entidades terceiras.

Artigo 2.º

Estacionário gráfico

Todo o estacionário gráfico, designadamente o papel de carta, os envelopes, os cartões-de-visita e o material similar, utilizado pelos colaboradores da EDP Distribuição, S.A. ou entidades prestadoras de serviços em sua representação no relacionamento com outras empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial e entidades terceiras, onde se incluem os clientes e utilizadores da rede de distribuição de eletricidade, deve conter a designação e a imagem específicas da EDP Distribuição, S.A., nos termos estabelecidos no artigo 1.º.

Artigo 3º

Cartão de identificação

Os cartões de identificação dos colaboradores da EDP Distribuição, S.A., devem conter a designação e a imagem específicas da empresa, diferenciadas das restantes empresas que pertencem ao mesmo grupo empresarial, nos termos previstos no artigo 1.º.

Artigo 4º

Identificação da empresa e dos seus contactos

A identificação da EDP Distribuição, S.A. e dos respetivos meios de contacto, em suporte físico ou informático, deve respeitar as regras de diferenciação de imagem previstas no artigo 1.º.

Artigo 5º

Folhetos informativos e formulários

1. Os folhetos informativos relativos às atividades e funções desempenhadas pela EDP Distribuição, S.A., na qualidade de operador da rede de distribuição de eletricidade, bem como os formulários a utilizar pelos consumidores e clientes para efeitos de requisição dos seus serviços, devem conter a designação e a imagem específicas da empresa, nos termos estabelecidos no artigo 1.º.
2. O disposto no número anterior aplica-se aos folhetos informativos e aos formulários disponibilizados em suporte físico e informático.

Artigo 6º

Atendimento presencial e telefónico

1. Os locais destinados ao atendimento presencial dos consumidores e clientes da EDP Distribuição, S.A., na qualidade de operador da rede de distribuição de eletricidade, devem exibir informação clara e visível sobre a identificação específica da empresa, diferenciada de outras empresas representadas nos mesmos locais, quando aplicável.
2. A informação escrita relativa às atividades e serviços prestados pela EDP Distribuição, S.A. deve ser disponibilizada nos locais destinados ao atendimento presencial de forma que permita uma perceção clara e precisa da empresa como responsável por essa informação, contendo a sua identificação específica, diferenciada de outras empresas representadas nos mesmos locais, quando aplicável.
3. As linhas telefónicas existentes para atendimento aos consumidores e clientes da EDP Distribuição, S.A. devem permitir a sua identificação específica e funções associadas à sua qualidade de operador da rede de distribuição de eletricidade, designadamente através da introdução de uma mensagem de voz inicial com a identificação da empresa, acionada com a chamada telefónica recebida.

Artigo 7º

Página na Internet autónoma

Nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais, a EDP Distribuição, S.A. disponibiliza uma página na Internet autónoma relativamente à empresa-mãe e às demais empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial.

Artigo 8º

Formação de colaboradores e prestadores de serviços

1. Os colaboradores da EDP Distribuição, S.A., bem como as entidades contratadas por esta empresa para a representar e prestar serviços em seu nome junto dos consumidores e clientes, devem beneficiar de ações de informação e de formação sobre as atividades desenvolvidas pela EDP Distribuição, S.A., na qualidade de operador da rede de distribuição.
2. As ações de informação e de formação, referidas no número anterior, devem considerar a adoção das medidas adequadas para efeitos de diferenciação de imagem, tendo em vista uma atuação da EDP Distribuição, S.A. de modo isento e imparcial, relativamente às demais entidades que intervêm no SEN.

Artigo 9º

Materiais das equipas de leitura

Os materiais utilizados pelos colaboradores da EDP Distribuição, S.A., bem como pelas entidades contratadas para a representar e prestar os serviços de leitura dos contadores, devem conter a designação e a imagem específicas da empresa, nos termos estabelecidos no artigo 1.º.

II. ANEXO**MEDIDAS PARA A DIFERENCIAÇÃO DE IMAGEM DA EDP SERVIÇO UNIVERSAL**

Artigo 1.º

Logótipo e simbologia associada

1. Na qualidade de comercializador de último recurso, a EDP Serviço Universal, S.A. deve assegurar perante as demais empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial e entidades terceiras uma designação específica que evidencie o exercício da atividade de comercialização de eletricidade, em regime de último recurso.
2. Associada à sua designação específica, a EDP Serviço Universal, S.A., na sua qualidade de comercializador de último recurso de eletricidade, deve fazer uso de simbologia e imagem que demonstre a sua individualidade e exclusividade perante as demais empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial e entidades terceiras.

Artigo 2.º

Estacionário gráfico

Todo o estacionário gráfico, designadamente o papel de carta, os envelopes, os cartões-de-visita e o material similar, utilizado pelos colaboradores da EDP Serviço Universal S.A. ou entidades prestadoras de serviços em sua representação no relacionamento com outras empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial e entidades terceiras, onde se incluem os seus clientes e consumidores, deve conter a designação e a imagem específicas da EDP Serviço Universal, S.A., nos termos estabelecidos no artigo 1.º.

Artigo 3.º

Cartão de identificação

Os cartões de identificação dos colaboradores da EDP Serviço Universal, S.A., devem conter a designação e a imagem específicas da empresa, diferenciadas das restantes empresas que pertencem ao mesmo grupo empresarial, nos termos previstos no artigo 1.º.

Artigo 4.º

Identificação da empresa e dos seus contactos

A identificação da EDP Serviço Universal, S.A. e dos respetivos meios de contacto, em suporte físico ou informático, deve respeitar as regras de diferenciação de imagem previstas no artigo 1.º.

Artigo 5.º

Folhetos informativos e formulários

1. Os folhetos informativos relativos às atividades e funções desempenhadas pela EDP Serviço Universal, S.A., na qualidade de comercializador de último recurso de eletricidade, bem como os formulários a utilizar pelos consumidores e clientes para efeitos de requisição dos seus serviços, devem conter a designação e a imagem específicas da empresa, nos termos estabelecidos no artigo 1.º.

2. O disposto no número anterior aplica-se aos folhetos informativos e aos formulários disponibilizados em suporte físico e informático.

Artigo 6.º

Atendimento presencial e telefónico

1. Os locais destinados ao atendimento presencial dos consumidores e clientes da EDP Serviço Universal, S.A., na qualidade de comercializador de último recurso de eletricidade, devem exibir informação clara e visível sobre a identificação específica da empresa, diferenciada de outras empresas representadas nos mesmos locais, quando aplicável.

2. A informação escrita relativa às atividades e serviços prestados pela EDP Serviço Universal, S.A. deve ser disponibilizada nos locais destinados ao atendimento presencial de forma que permita uma perceção clara e precisa da empresa como responsável por essa informação, contendo a sua identificação específica, diferenciada de outras empresas representadas nos mesmos locais, quando aplicável.

3. As linhas telefónicas existentes para atendimento aos consumidores e clientes da EDP Serviço Universal, S.A. devem permitir a sua identificação específica e funções associadas à sua qualidade de comercializador de último recurso de eletricidade, designadamente através da introdução de uma mensagem de voz inicial com a identificação da empresa, acionada com a chamada telefónica recebida.

Artigo 7.º

Página na Internet autónoma

Nos termos previstos no Regulamento de Relações Comerciais, a EDP Serviço Universal, S.A. disponibiliza uma página na Internet autónoma relativamente à empresa-mãe e às demais empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial.

Artigo 8.º

Formação de colaboradores e prestadores de serviços

1. Os colaboradores da EDP Serviço Universal, S.A., bem como as entidades contratadas por esta empresa para a representar e prestar serviços em seu nome junto dos consumidores e clientes, devem beneficiar de ações de informação e de formação sobre as atividades desenvolvidas pela EDP Serviço Universal, S.A., na qualidade de comercializador de último recurso.
2. As ações de informação e de formação, referidas no número anterior, devem considerar a adoção das medidas adequadas para efeitos de diferenciação de imagem, tendo em vista uma atuação da EDP Serviço Universal, S.A. que permita evitar a criação de qualquer tipo de confusão de identidade com o comercializador em regime de mercado e com o operador da rede de distribuição, todos pertencentes ao mesmo grupo empresarial.

207400657

ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DE LISBOA

Aviso n.º 14415/2013

Provas especialmente adequadas destinadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos na Escola Superior de Enfermagem de Lisboa — Curso de Licenciatura em Enfermagem 2014/2018.

Nos termos do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 64/2006, de 21 de março, previstas no n.º 5 do artigo 12.º da Lei n.º 46/86, de 14 de outubro (Lei de Bases do Sistema Educativo), alterada pelas Leis n.º 115/97, de 19 de setembro, e 49/2005, de 30 de agosto e de acordo com o regulamento das provas especialmente adequadas destinadas a avaliar a capacidade para a frequência do ensino superior dos maiores de 23 anos na Escola Superior de Enfermagem de Lisboa, publicado no *Diário da República* 2.ª série, n.º 207, 27 de outubro de 2011; Aviso 21376/2011, encontra-se aberto o concurso com 20 (vinte) vagas para a admissão ao Curso de Licenciatura de Enfermagem 2014/2018, a ter início a partir de setembro de 2014.

1 — Candidatura:

1.1 — Podem inscrever-se para a realização das provas os candidatos que reúnam as seguintes condições:

1.1.1 — Completarem 23 anos de idade até ao dia 31 de dezembro do ano que antecede a realização das provas.

1.1.2 — Não sejam titulares de um curso superior.

1.1.3 — Não tenham habilitações académicas de acesso ao Curso de Licenciatura em Enfermagem, nem frequentemente o referido curso.

1.2 — A candidatura está sujeita a emolumentos nos termos do ponto 1.1.1.4. da tabela de emolumentos em vigor nesta Escola, no montante de 75 €.

2 — Formalização da Candidatura

2.1 — A inscrição para a realização das provas é formalizada junto da Divisão de Gestão Académica da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa, polo Calouste Gulbenkian, situado na Av. Professor Egas Moniz, no prazo afixado em calendário.

2.2 — O processo de inscrição será efetuado mediante entrega dos seguintes documentos:

2.2.1 — Requerimento de candidatura em modelo próprio (ESEL).

2.2.2 — Documento comprovativo de aptidão, em tudo semelhante ao questionário individual de saúde dos pré-requisitos do grupo B — comunicação interpessoal.

2.2.3 — Currículo escolar e profissional, devidamente assinado e datado de acordo com o modelo do *Curriculum Vitae* Europeu (CV Europass — Instruções).

2.2.4 — Fotocópia autenticada dos documentos que comprovem as habilitações e experiência profissional declaradas no *Curriculum Vitae*.

2.2.5 — Fotocópia simples do Bilhete de Identidade, Cartão de Cidadão ou Passaporte.

2.2.6 — No ato da inscrição o candidato deve manifestar por escrito a opção pela prova de uma das disciplinas do elenco de ingresso no Curso de Enfermagem da ESEL.

2.2.7 — Carta de motivação, expressando as razões que levaram a candidatura ao curso acima referido.

3 — Procedimentos e Prazos (anexo I)

4 — Rejeição Liminar

4.1 — Serão liminarmente rejeitadas as candidaturas que não satisfaçam os requisitos referidos no n.º 2.2.

5 — Vagas

5.1 — As vagas fixadas para o presente Concurso é de 20 (vinte).

6 — Componentes da Avaliação

6.1 — As provas para avaliação da capacidade para a frequência do Curso de Licenciatura em Enfermagem da Escola Superior de Enfer-

magem de Lisboa são realizadas em duas etapas sucessivas e eliminatórias.

6.1.1 — Uma primeira etapa eliminatória (P1), destinada a avaliar os conhecimentos e competências considerados indispensáveis para o ingresso e progressão no curso, através da realização de duas provas escritas:

6.1.2 — Uma prova que avalia o domínio do candidato relativamente ao conteúdo específico de uma das disciplinas do elenco de acesso ao Curso de Licenciatura em Enfermagem

6.1.3 — Uma prova que avalia capacidades e competências gerais (Referencial de Competências Chave para a Educação de Adultos — Portaria n.º 1082-A/2001, de 5 de setembro) nomeadamente de comunicação em língua portuguesa.

6.2 — As pautas com os candidatos admitidos e não admitidos à segunda fase do processo de avaliação são afixadas em local de estilo e página Web da Escola Superior de Enfermagem de Lisboa.

6.3 — Uma segunda etapa eliminatória (P2), destinada à apreciação curricular e à avaliação de expectativas, motivações e expressão oral do candidato.

6.3.1 — Apreciação do currículo escolar e profissional do candidato;

6.3.2 — Uma entrevista que se destina a discutir o currículo escolar e profissional, apreciar as motivações apresentadas para a escolha do curso e incluir uma dimensão de esclarecimento da oferta formativa e profissional e aconselhamento de carreira.

7 — Provas de Avaliação

7.1 — Cada um dos momentos avaliativos, P1 e P2, é classificado em escala numérica de 0 a 20 valores.

7.1.1 — A avaliação das provas 1 (P1) baseia-se em critérios que atendam à demonstração de conhecimentos e competências específicas diretamente relevantes para o Curso Superior de Enfermagem.

7.1.2 — Na apreciação curricular e entrevista, provas 2 (P2), são valorizados o percurso, a experiência e formação profissional, as habilitações académicas de base do candidato e a demonstração de conhecimentos e competências gerais.

7.1.3 — A classificação obtida em cada etapa de avaliação (P1 e P2) resulta da média aritmética das provas que as constituem.

7.1.4 — Apenas são admitidos à segunda etapa (P2) os candidatos que tiverem obtido classificação igual ou superior a 10 (dez) valores em cada uma das provas que integram a etapa anterior (P1).

7.1.5 — Apenas serão aprovados os candidatos que obtiverem classificação igual ou superior a 10 (dez) valores em cada etapa de avaliação (P1 e P2).

7.1.6 — A classificação final é a média ponderada, arredondada às centésimas, dos resultados das duas fases de avaliação sendo atribuída a ponderação de 40 % a P1 e de 60 % a P2:

$$CF = (4P1 + 6P2):10$$

7.2 — Nos momentos avaliativos das Provas 2 (P2) e no ato da entrevista os candidatos devem ser portadores de documento de identificação, sem o qual não os poderão realizar.

7.3 — Compete ao júri a marcação da data, hora e local de realização da entrevista, com uma antecedência mínima de três dias em relação à mesma.

7.4 — A apreciação do currículo e a entrevista serão sempre realizadas por dois elementos do Júri.

7.5 — A não realização de qualquer um dos momentos avaliativos elimina o candidato.

8 — Reapreciação das Provas

8.1 — Terá lugar pedido de reapreciação das provas que integram P1, nos prazos fixados em calendário e de acordo com o regulamento em vigor na ESEL.