



DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS E DAS ORGANIZAÇÕES

ACESSO AO ENSINO SUPERIOR PARA MAIORES DE 23 ANOS

Ano Letivo: 2025 / 2026

Data: 12 de junho de 2025 – Duração: 2h00m

LEIA ATENTAMENTE AS INSTRUÇÕES ANTES DE INICIAR A PROVA

- Escreva o seu nome e número de documento de identificação **apenas no local destinado a esse efeito**, sob pena da prova ser desclassificada.
- **As folhas de resposta e de rascunho são entregues no início da prova.** Caso necessite de usar mais do que um destes elementos, deverá solicitá-lo aos membros do júri, presentes na sala.
- Poderá socorrer-se de **lápiz e borracha nos seus rascunhos.**
- **Use apenas esferográfica de cor azul ou preta** nas suas respostas.
- **Não use corretor** de nenhum tipo nas suas respostas.
- **Identifique claramente as suas respostas** e deixe **três linhas de intervalo** entre cada resposta.
- Tenha em atenção a sua **caligrafia.**
- **Reveja as suas respostas antes de entregar a prova.**

Responda a todas as questões incluídas na Secção I da prova.

Secção I

1. Leia atentamente o seguinte texto.

“REN e E-Redes pedem que apagão seja “evento excecional” para evitarem indemnizações

A REN e a E-Redes já entregaram os relatórios finais sobre o apagão à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) e ambas as companhias pediram ao regulador que o evento seja considerado “evento excecional” para não pagarem indemnizações a consumidores domésticos e industriais.	1
(...)	5
Um inquérito da Associação Industrial Portuguesa (AIP) revelou que 99% das empresas foram afetadas pelo apagão, com os custos estimados a superarem os dois mil milhões de euros de prejuízo.	10
“Os consumidores podem sempre reclamar junto do seu comercializador de energia ou operador de rede por eventuais prejuízos causados pelo apagão. Para tal devem apresentar prova desses prejuízos. Por regra, as interrupções de fornecimento não provocam danos em equipamentos. A reposição do serviço cumpre regras que visam acautelar danos em equipamentos”, disse a entidade liderada por Pedro Verdelho no dia a seguir ao apagão.	15
E sublinha que o “apuramento da responsabilidade por eventuais prejuízos invocados pelos consumidores (ex. interrupção de processos produtivos, perdas de bens que necessitem de refrigeração, atividades que não funcionaram) não é competência da ERSE, mas antes dos tribunais (judiciais, julgados de paz ou tribunais arbitrais de consumo)”.	20
(...)	
A ERSE destacou a 29 de abril que o Regulamento da Qualidade de Serviço (RQS) “prevê compensações pagas aos consumidores pelos operadores de redes quando sejam ultrapassados o número ou duração máxima das interrupções regulamentadas. Todavia, se o incidente for classificado como um evento excecional os consumidores podem não ter direito a compensação. Caso haja direito a compensações, estas são pagas de forma automática aos clientes no início do próximo ano através da fatura do seu comercializador”.	25
Ora, mas quem é que vai decidir se este evento é de natureza excecional? É o próprio regulador. “A ERSE, na sequência de solicitação devidamente justificada pelos operadores de rede, pode classificar um evento como excecional se estiverem reunidas todas as seguintes condições: a) Baixa probabilidade de ocorrência do evento ou das suas consequências; b) Provoquem uma significativa diminuição da qualidade de serviço prestada; c) Não seja razoável, em termos económicos, que os operadores de redes evitem a totalidade das suas consequências; d) O evento e as suas consequências não sejam imputáveis aos operadores de redes”.	30
	35

1.1. Esclareça sucintamente o sentido dos seguintes excertos retirados do texto: (Cotação: 2 valores)

a) “ A REN e a E-Redes já entregaram os relatórios finais sobre o apagão à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) e ambas as companhias pediram ao regulador que o evento seja considerado ‘evento excecional’ para não pagarem indemnizações a consumidores domésticos e industriais.” (linhas 1-4)

b) “ Um inquérito da Associação Industrial Portuguesa (AIP) revelou que 99% das empresas foram afetadas pelo apagão, com os custos estimados a superarem os dois mil milhões de euros de prejuízo.” (linhas 7-9)

c) “o “apuramento da responsabilidade por eventuais prejuízos invocados pelos consumidores (ex. interrupção de processos produtivos, perdas de bens que necessitem de refrigeração, atividades que não funcionaram) não é competência da ERSE, mas antes dos tribunais (judiciais, julgados de paz ou tribunais arbitrais de consumo).” (linhas 17-20)

1.2. Proponha um título alternativo para o texto que leu. Apresente as razões que orientam a sua proposta. Não exceda as 50 palavras. (Cotação: 2 valores)

2. Partindo do seguinte excerto e apresentando exemplos adequados, comente o impacto socioeconómico que o apagão de 28 de abril de 2025 teve a nível nacional. Não exceda as 300 palavras. (Cotação: 3 valores)

“O apagão elétrico de 28 de abril poderá ter custado 2.000 milhões de euros às empresas nacionais, com 99% das sociedades que participaram num inquérito da Associação Industrial Portuguesa (AIP) a dizerem ter sido afetadas.

Num comunicado, a AIP disse que 71% das empresas “reportaram falhas em compromissos com clientes, como entregas e serviços”, sendo que os resultados evidenciam “fragilidades no plano energético”, mostrando que 57% das empresas não têm sistemas de energia de emergência, como geradores ou baterias de ‘backup’.

Por outro lado, “no plano financeiro, 99% das empresas afetadas indicaram prejuízos, tendo sido mais elevados no setor industrial. Estima-se que o prejuízo das empresas nacionais tenha sido superior a dois mil milhões de euros”, refere o comunicado.”

Santos, A. P. (2025, 27 de maio). *Apagão. Empresas nacionais estimam prejuízos superiores a 2.000 milhões de euros.*
<https://www.dn.pt/economia/apag%C3%A3o-empresas-nacionais-estimam-preju%C3%ADzos-superiores-a-2000-milh%C3%B5es-de-euros>.

Na Secção II, das questões que se seguem, responda apenas a 4 questões (no total) à sua escolha.

Secção II

01. (Cotação: 3,25 valores)

Comente o seguinte excerto na perspetiva da comunicação de marketing. Tenha em atenção as relações da empresa com os seus públicos no dia de hoje.

“A personalização e a automação, que tornam as mensagens mais relevantes e eficazes, permitindo às marcas fortalecer a relação com os clientes e otimizar cada ponto de contacto.”

Meios & Publicidade (2025, abril). Email Marketing em 2025: reinvenção ou declínio?
<https://www.meiosepublicidade.pt/opiniao/email-marketing-em-2025-reinvencao-ou-declinio>

02. (Cotação: 3,25 valores)

“Foco e estratégia deviam andar de mãos dadas, sem largar o braço à pertinência. O pote de ouro está para as marcas que não só decidam aderir ao marketing em tempo real, mas também, e sobretudo, para quem agarrar essa oportunidade para definir uma estratégia de longa duração (...)”

Meios & Publicidade (2025, abril). *O pistácio e as cuecas do coelho*
<https://www.meiosepublicidade.pt/opiniao/o-pistachio-e-as-cuecas-do-coelho>

O marketing das empresas tem de se adaptar à rapidez das novas formas de comunicar. Como é que os mercados se adaptam a esse comportamento?

03. (Cotação: 3,25 valores)

As ações de marketing são muitas vezes confundidas com publicidade. Porquê?

04. (Cotação: 3,25 valores)

Comente o seguinte excerto, tendo em conta a sua perceção de como a IA afeta o setor empresarial.

“As marcas estão a adotar novas estratégias para manter a relevância e preparar-se para o futuro. A rápida evolução tecnológica e as mudanças nas expectativas dos consumidores levaram à crescente utilização da IA generativa. Segundo a Salesforce, 32% das empresas de bens de consumo já incorporaram totalmente esta tecnologia, enquanto 34% estão a ampliar a sua aplicação.”

Marketeer (2025, abril). Do atendimento ao cliente às vendas: 4 formas como a IA está a revolucionar as marcas de consumo
<https://marketeer.sapo.pt/85-dos-consumidores-ja-troca-compras-por-precos-mais-baixos-tecnologia-pode-inverter-a-tendencia/>

05. (Cotação: 3,25 valores)

Explique o conceito de organização (empresa) e como é que esta interage com o seu meio envolvente, distinguindo entre a envolvente macro e a envolvente micro.

06. (Cotação: 3,25 valores)

Indique três critérios distintos de classificação das empresas (tipologias de empresas) e caracterize cada um, apresentando exemplos apropriados.

07. (Cotação: 3,25 valores)

Indique e descreva brevemente as principais funções organizacionais, identificando algumas das tarefas associadas a cada uma dessas funções.

08. (Cotação: 3,25 valores)

Explique em que consiste a contabilidade como um sistema de informação e qual a sua importância para a gestão das organizações.