



**Contributos para  
uma reflexão  
estratégica sobre  
o futuro .PT**

## ENQUADRAMENTO

Este documento procura oferecer uma reflexão sobre a situação atual e futura do .PT, lançando as bases das Linhas Estratégicas do .PT para o período 2020-2023.

Num primeiro momento faz-se uma breve descrição do Modelo de atividade atual do .PT. O objetivo é oferecer um retrato sintético da realidade atual do .PT.

Na segunda parte deste documento são identificados oito “Espaços de Reflexão Estratégica” onde se descrevem de forma sumária algumas das prioridades e projetos estratégicos para futuro do .PT.

Importa sublinhar que para além dos contributos da Direção e colaboradores do .PT, este documento integra os contributos e ideias do processo de reflexão estratégica que decorreu em junho de 2019 e que contou com a participação ativa dos associados, nas pessoas dos seus presidentes, e de alguns parceiros estratégicos do .PT.

## MODELO DE ATIVIDADE ATUAL DO .PT

Prosseguindo a missão que lhe foi confiada, por delegação efetuada pela IANA, a Associação DNS.PT afirma a sua natureza de registry nacional assegurando a gestão e operação do registo do domínio de topo correspondente a Portugal, tendo merecido o reconhecimento e confiança da comunidade de utilizadores, parceiros e entidades congéneres.

O .PT tem vindo a afirmar-se de forma crescente como um ator chave no desenvolvimento da Internet, a nível nacional, e igualmente da Economia Digital, expandindo paralelamente a sua presença internacional (numa primeira fase no mundo de língua oficial portuguesa).

Se olharmos para a evolução dos domínios .pt registados, verificamos um crescimento de 11,3% em 2018, superando e consolidando os resultados muito positivos alcançados desde a criação da Associação, voltando o .PT a ser um dos ccTLDs europeus que mais cresce. O .pt encerrou o ano de 2018 com 110.560 novos nomes de domínio registados e uma média de 9.213 nomes/mês, o que fez um total acumulado de 1.086.930 domínios .pt.

### TRÊS ELEMENTOS DISTINTIVOS DO .PT

Existem três elementos distintivos que marcam de forma decisiva toda a atuação e proposta de valor do .PT, respetivamente:

- **SEGURANÇA** – Enquanto registry nacional, o .PT assegura funções críticas, que são inerentes à gestão de um ccTLD, e que têm o propósito de garantir e preservar a estabilidade da Internet nacional, promovendo a confiança dos utilizadores e contribuindo para a segurança e interoperabilidade global da Internet como hoje a conhecemos.  
A necessidade de proteção efetiva das funções críticas cometidas ao .PT, que levam a que seja legalmente classificada como operador de serviços essenciais, exigem a reafirmação do compromisso estabelecido com a segurança, presente desde a constituição da Associação DNS.PT, através da definição clara e inequívoca da estratégia de segurança, tendo por referência uma abordagem holística e transversal à organização, desde os processos de negócio à infraestrutura de suporte.
- **CONFIANÇA, QUALIDADE e REPUTAÇÃO** – Um dos principais fatores críticos da missão do .PT é garantir que redes, sistemas e tecnologias que suportam a atividade do .PT operam com elevados níveis de serviço, sendo mantidos tecnologicamente atualizados. Sempre que identificadas vulnerabilidades nos mesmos são implementados controlos para proteger a confidencialidade, integridade, disponibilidade e privacidade da informação. O .PT orienta a sua atuação numa perspetiva de melhoria contínua, através da revisão e atualização periódica de políticas, processos e objetivos, alinhados aos referenciais ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2013.

- **PORTUGALIDADE** – O .PT tem vindo a assumir de forma inequívoca a promoção da afirmação de Portugal no mundo digital, trabalhando cada vez mais a ideia de que o “.pt é o espaço onde cabe um Portugal maior”. Foi esta afirmação de Portugalidade que deu origem a uma nova marca e à adoção de um novo slogan: “Somos cada vez mais .pt!”. Refira-se ainda os novos valores que reforçaram recentemente a marca: PERTENCER a .pt é algo que nos distingue e nos identifica com orgulho; PARTILHAR uma rede mais próxima dentro da world wide web; POTENCIAR o país digital, desenvolvendo e estimulando o melhor de Portugal.

## CLIENTES E SERVIÇOS

A missão que lhe foi delegada e os três elementos distintivos acima referidos permitem ter uma perceção mais clara do seu público alvo e, ainda, a tipologia de serviços que oferece aos seus clientes e utilizadores.

Enquanto registry nacional, o .PT tem a responsabilidade de desenvolver e implementar políticas e soluções tecnológicas inovadoras que garantam elevados níveis de qualidade, segurança, resiliência e fiabilidade e que assegurem a efetiva proteção do domínio de topo de Portugal contra as ameaças que possam comprometer o exercício das suas operações.

Neste sentido, e em primeira linha, o .PT tem vindo a ser capaz de promover a satisfação dos seus **CLIENTES/UTILIZADORES** – registrars e registrants – através da prestação de um serviço eficiente e de excelência assente na simplificação e agilização do processo de registo e na diminuição de custos. Refira-se a capacidade demonstrada pelo .PT na ampliação da base e segmentos de clientes e utilizadores permitindo trabalhar de forma mais afirmativa a comunidade internet nacional e o público em geral.

Sendo o .PT a instituição responsável pela gestão de nomes sob .pt, o seu principal SERVIÇO é assegurar o registo, gestão e operação do domínio de topo de Portugal, algo que é realizado via registrars e também diretamente pelo cliente final.

Em consonância com o referido acima, os rendimentos do .PT resultam, maioritariamente, da sua atividade de registo e gestão de nomes de domínio, os quais registaram em 2018 um aumento de 4%, em comparação com o período homólogo de 2017, totalizando o valor de 2.749.134€ a que corresponde um resultado líquido do exercício de 328.757€.

O .PT tem vindo, ainda, a oferecer um conjunto de serviços de apoio informativo/formativo à comunidade de utilizadores, destacando-se a oferta de módulos de formação em matéria de DNS em geral e segurança, com o enfoque especial no DNSSEC.

Uma das missões do .PT é contribuir para a dinamização da internet e para a promoção das competências digitais em Portugal. Com o desafio, lançado em 2018, de apoiar a iniciativa governamental INCoDe2030, uma importante ação integrada de política pública dedicada ao reforço de competências digitais, o .PT tem vindo a alargar o apoio a projetos nesta área e que se materializou durante os últimos anos

em várias ações, como sejam, o 3em1.pt, o SiteStar, Apps for Good, a Portugal Digital Week, o MUDA.PT, A Carta Portuguesa para a Diversidade, o PaptiCe, IGF Portugal, Estudo Eukids on line ou o apoio ao Dia da Internet mais Segura.

## PARCEIROS CHAVE

A natureza jurídica do .PT acompanhada pela sua gestão multiparticipada e por aquilo que são os princípios plasmados nos seus Estatutos, fazem com que parte considerável da atividade da organização tenha na sua base um trabalho em parceria com terceiros, sejam eles os associados FCT, DECO e ACEPI, ou os membros do Conselho Consultivo, ou ainda, todos aqueles que interagem com o .PT apresentando projetos e iniciativas enquadráveis no seu âmbito de atuação.

A gestão participativa e multistakeholder é um fator de diferenciação estratégica que torna o domínio de topo de Portugal único e que contribui de forma decisiva para o êxito da gestão da internet sob .PT. Neste contexto, importa reforçar a relação registry/registrar, introduzindo uma visão inovadora e mais consentânea com os desafios que se impõem a nível nacional e global na gestão de um ccTLD. Neste âmbito, mantém-se a aposta numa relação de proximidade fortemente especializada e orientada ao alinhamento de objetivos e estratégias comuns.

A matéria da privacidade e da proteção dos dados e a colaboração que neste âmbito se impõe com as autoridades competentes, assim como a resolução extrajudicial de conflitos, com o ARBITRARE, consolidam-se como uma prioridade incontornável.

No caso concreto da segurança, e em linha com o definido na Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço, o .PT tem vindo a trabalhar de forma próxima com a Autoridade Nacional de Cibersegurança, o Centro Nacional de Cibersegurança, em projetos comuns e na partilha de informação relevante.

O .PT tem mantido uma especial relação com os congéneres oriundos dos países da CPLP, em particular através da Associação LusNIC - associação dos ccTLD's falantes de língua portuguesa, atualmente presidida pelo .PT.

Em estreita cooperação com universidades parceiras, o .PT acolheu e orientou, pelo quarto ano consecutivo, dois estágios de mestrado, com duração de 9 meses, com vista ao desenvolvimento de programas de estudo tecnológicos e trabalhos inovadores ao nível do DNS. Este ano os temas centraram-se na "Gestão de Risco" e "Response Rate Limiting no serviço DNS do .PT". Este modelo colaborativo deve, pois, ser mantido.

## RELAÇÕES INTERNACIONAIS

O .PT continua a sua importante participação nos fora internacionais – CENTR, ICANN, IGF, RIPE, OARC – tendo em vista o conhecimento e a partilha de experiências com congéneres internacionais. Ainda neste âmbito, organizámos em 2018 o CENTR Security Workshop e tivemos a presença de representante do CENTR na comemoração dos 30 anos do .pt, integrámos, ainda, o Grupo de Trabalho Europeu sobre conteúdos ilegais e Estudo de Mercado orientado aos ccTLDs.

Mantivemos as parcerias com .CV, .GW e .ST, reforçámos a parceria com a celebração de novo protocolo com .AO e iniciámos nova parceria com .MZ. Renovámos, também, o envolvimento do .PT no âmbito da LUSNIC – Associação de Registries de Língua Portuguesa.

## **MARCA E COMUNICAÇÃO**

O .PT renovou a sua imagem em 2018, e hoje tem uma nova imagem mais direcionada a todos aqueles a que queremos chegar, e um novo site, mais intuitivo, simples e próximo dos que diariamente nos procuram online.

Para além do novo Website, o .PT assegura ainda um apoio informativo à comunidade de utilizadores através de um contact center, ao qual está associado um serviço flexível e personalizado, fortemente orientado para a satisfação do cliente e disponível 7 dias por semana.

# ESPAÇOS DE REFLEXÃO ESTRATÉGICA

Nesta segunda parte são apresentados oito “Espaços de Reflexão Estratégica” em torno dos quais se descrevem algumas das prioridades e projetos estratégicos para futuro do .PT, e que resultaram de uma reflexão ao mais alto nível da Organização.

Por último, e nessa sequência, seguem propostas de Missão, Visão e Valores que refletem esta nova fase do .PT.

## 1. COMUNICAÇÃO E NOTORIEDADE

Esta é uma área que tem vindo a ser trabalhada de forma intensa pelo .PT ao longo dos últimos anos, mas que se assume continuar a ser uma das grandes prioridades para o futuro e que de alguma forma é transversal a todos os outros desafios.

De entre as iniciativas que se podem desenvolver, sublinhamos as seguintes:

- A nova marca e identidade .PT tem um grande potencial e deve ser amplamente comunicada, bem como os serviços oferecidos pelo .PT. Existe uma clara perceção de que ainda é necessário explicar o que é o .PT (mesmo a alguns parceiros);
- Pensar em formas de comunicação mais abrangentes e que permitam aumentar a notoriedade do .PT para diferentes públicos alvo;
- Desenvolver ofertas complementares ao domínio .COM e .EU (Vd. empresas que optam pelo registo em .COM e .EU também terem uma presença em .PT, -), e comunicar aos clientes e utilizadores a forte complementaridade existente e entre os dois domínios;
- Uma questão importante a explorar nos próximos anos prende-se com a necessidade de alcançar um público “não digital”. Para o conseguir será importante complementar os canais digitais (website, redes sociais, etc.) com canais e formatos mais tradicionais, mas que permitem atingir o grande público (vd. utilizar a TV pode ser uma ótima ideia para conseguir este objetivo).
- Reforçar a comunicação utilizando o modelo de “co-advertising” em que o .PT se associa a outro parceiro e de forma conjunta e complementar se apresentam aos clientes e utilizadores.

## 2. SEGURANÇA (FÍSICA E DIGITAL)

A Segurança (física e digital) foi, é, e será em qualquer cenário futuro uma das áreas críticas e estruturais do .PT. De facto, qualquer processo de reflexão e visão estratégicas que se queira desenvolver para o futuro do .PT deverá ter na sua base a capacidade de garantir que o .pt é um domínio de topo com elevados níveis de segurança. Para o assegurar, é indispensável reforçar de forma contínua o sistema de gestão do .PT com as melhores práticas e requisitos em matéria de segurança da informação e qualidade prosseguindo uma atuação de antecipação de ameaças, orientado à satisfação de todas as partes interessadas e à conformidade do serviço.

Segurança, resiliência e continuidade da atividade são prioridades que deverão continuar a estar na base de melhoramentos da infraestrutura técnica e dos sistemas de suporte ao .PT, à imagem do que tem sido feito nos últimos anos com a entrada em funcionamento da solução DR (Disaster Recovery), a nova configuração dos backups, ou o desenvolvimento do novo SIGA – Sistema de Informação e Gestão Administrativa que serve de base ao registo e manutenção dos nomes de domínio de .pt.

A capacidade de continuar a garantir a renovação das certificações ISO 9001 e 27001 são fundamentais e basilares para o futuro do .PT (já em 2019, e pelo sétimo ano consecutivo, o .PT viu estas certificações garantidas pela APCER).

No entanto, existem algumas oportunidades neste domínio da Segurança que o .PT pode explorar, destacando-se em particular a área da Cibersegurança, a qual se tem vindo a assumir como uma questão crítica para um amplo conjunto de instituições públicas e privadas e que será sem dúvida um dos grandes desafios para o futuro da economia digital a uma escala global.

### **Centro de Operações de Segurança do .PT (SOC)**

No âmbito da Cibersegurança, existe um projeto estratégico que o .PT irá desenvolver nos próximos dois anos – Centro de Operações de Segurança do .PT (SOC) – e que permitirá o desenvolvimento de um amplo conjunto de capacidades e competências, e ainda federar um conjunto de organizações num “Cibersecurity Ecosystem” em que o .PT poderá funcionar como agregador.

Este projeto nasceu da candidatura à call europeia “CEF-TC-2018-3: Cibersegurança”, a qual visa o desenvolvimento das capacidades dos operadores de serviços essenciais e prestadores de serviços digitais, em consonância com a Diretiva NIS (network and information security – segurança das redes e da informação). Este projeto permitirá a implementação de um Centro de Operações de Segurança do .PT (SOC) para melhorar e acelerar a capacidade de resposta a incidentes de segurança.

Para além deste projeto bandeira (Centro de Operações de Segurança do .PT) é possível identificar um conjunto de iniciativas relevantes no domínio da segurança que o .PT poderá desenvolver em parceria com outros parceiros:

Possibilidade de desenvolver uma oferta de serviços de capacitação em segurança (em colaboração e/ou com o patrocínio de outras entidades);

Partilhar com parceiros informações e dados de incidentes que o .PT possui. Neste âmbito, existe a possibilidade de desenhar internamente uma estratégia/política de partilha de dados com parceiros e terceiros em geral (em particular com a Academia);

A Segurança oferecida pelo .PT deve ser um o fator distintivo para levar o cliente a registar seu site em .PT e não noutro domínio. Neste sentido, existe espaço para comunicar de forma mais clara e ampla este atributo utilizando as parcerias do .PT que reforçam esta perceção de segurança e confiança no domínio .PT;

Promover ou apoiar programas e iniciativas de educação e formação na área de Cibersegurança em Portugal.

### **3. COMPETÊNCIAS E INCLUSÃO DIGITAIS**

O .PT participa e apoia atualmente um amplo conjunto de projetos e iniciativas que se situam no domínio das competências e inclusão digitais.

É unânime a ideia de que esta é uma área onde o .PT deve reforçar a sua presença, embora seja importante distinguir os projetos ou iniciativas onde o .PT tem um papel mais ativo, daqueles em que se posiciona “apenas” como um parceiro institucional.

É intenção do .PT ser associado fundador de uma importante iniciativa nacional orientada ao pensamento computacional, e que irá agregar várias pessoas singulares e coletivas de referência.

Tendo presente que 18 a 22% da população portuguesa nunca utilizou a internet, o .PT deve ser capaz de ter um papel ativo e contribuir para o desenvolvimento das competências digitais, contribuindo para reduzir a percentagem da população portuguesa que apresenta níveis muito elevados de iliteracia e exclusão digital.

Num patamar superior, ou seja, para quem já utiliza a internet, o objetivo deve passar pelo desenvolvimento de programas que permitam a esta população chegar a uma utilização avançada.

Refira-se ainda que apostar no desenvolvimento das competências digitais é também é apostar na comunicação do .PT

### **4. MONETIZAÇÃO DE DADOS E CONHECIMENTO**

O .PT deverá ser capaz de olhar para a base de dados que possui e categorizar ou segmentar esses dados, permitindo identificar “Use Cases” que permitam a sua valorização e em alguns casos a sua monetização.

É importante ter presente que o .PT gere um importante conjunto de bases de dados (estruturadas e não estruturadas) algumas das quais atualizadas em tempo real, as quais poderão ser partilhados de forma diferenciada com os seus parceiros e outros stakeholders. Estes ativos, possibilitam ao .PT assumir-se no futuro como um ator cada vez mais relevante na área da Ciência dos Dados (Data Science) e Análítica Avançada (Advanced Analytics).

Refira-se ainda a oportunidade que algumas destas bases de dados podem oferecer ao .PT no sentido de disponibilizar APIs e Data-sets para a comunidade trabalhar (academia, empresas e cidadãos), permitindo criar no .PT uma área de Open Data e/ou Open Fair Data.

## 5. NOVA SEDE, NOVAS OPORTUNIDADES

O novo edifício do .PT devera ser encarado como uma oportunidade de desenvolvimento de novos projetos e afirmação do ecossistema digital .PT.

Este novo edifício deverá ser pensado como um espaço físico que reflita esta dinâmica e cultura do .PT como um ator agregador de um ecossistema digital constituído por um conjunto denso, diversificado e dinâmico de parceiros e stakeholders

Será neste novo edifício que funcionará aquilo que poderemos denominar de “Hub/Lab Digital” do .PT. Este Hub deverá ser um espaço aberto ao exterior e a todos os que dele queiram usufruir. Trata-se de um espaço de experimentação de novos projetos, serviços e conceitos, ao nível, por exemplo, da capacitação nas áreas da Cibersegurança e Data Science/Advanced Analytics. O projeto europeu SOC, e toda a sua rede de parceiros e programas, deverá funcionar neste novo Hub do .PT.

De entre os projetos ou iniciativas que este espaço digital poderá receber, destaque para a possibilidade de se vira aqui a alojar, na aceção estrita de delegação, a organização que se perspectiva para a promoção da computação nacional na escola.

Uma referência final para a possibilidade de dar um nome ao novo edifício que permita retirar a peso associada à ideia de uma “nova sede”. Sugestão: “Edifício .PT”, ou outra que venha a ser encontrada em termos de Comunicação da marca .PT.

## 6. ECOSSISTEMAS E PARCERIAS

A criação da Associação DNS.PT surgiu tendo como pressuposto que esta deveria ser uma organização participada, ou seja, potenciada pela atuação de diversos parceiros.

Sendo o trabalho em rede e em parceria uma “marca de água” do .PT, há uma clara perceção de que existe algum espaço para comunicar de forma mais ampla e eficaz a ideia de que esta instituição agrega ou federa de forma distintiva todas as instituições que promovem a Internet e a Digitalização no país.

Projetos como o novo espaço .PT ou o SOC são excelentes oportunidades para tornar mais visível esta posição do .PT como um ator que atraia e federe diferentes redes de parceiros e programas estratégicos no espaço da Internet e do Digital em Portugal.

Importa fazer um trabalho de prospeção estratégica que permita identificar os parceiros, programas e relações que o .PT deve criar para o futuro. Um trabalho com estas características permitiria ao .PT saber quais as áreas que tenderão a ficar mais enfraquecidas e quais aquelas que irão emergir e sair reforçadas no futuro.

## 7. RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL

O .PT irá reforçar a sua aposta em ações que permitam posicionar a organização num patamar elevado de sustentabilidade ambiental. Duas áreas de atuação podem desde já ser referidas:

- Sede do .PT certificada como “edifício verde”;
- Iniciativas internas em prol da “pegada verde”: fim dos copos em papel/plástico; fim dos pacotes de açúcar; fim das toalhas de papel nos WC's; limitação do número de impressões em papel, etc.

Refira-se ainda que a missão do .PT tem por inerência um contributo positivo em termos ambientais e ecológicos, na medida em que quem promove o uso de internet também está a promover a diminuição do uso de papel (vd. recibos, faturas, etc.).

De forma similar a existência do .PT é desde logo uma manifestação de responsabilidade social, pois a organização promove de forma ativa a inclusão social através da capacitação e inclusão digital.

## 8. ATRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAS

Assumindo-se o .PT como uma organização de ponta para o digital em Portugal quer na vertente do Registo e Gestão de nomes de domínio sob .PT, Cibersegurança e Capacitação e Inclusão Digitais e uma referência no mundo lusófono congénere, importa estar dotado das pessoas qualificadas e motivadas para o cumprimento destas missões estratégicas.

Fazer o cruzamento das pessoas chave da organização com novos talentos e jovens empreendedores surge como um desafio para estes próximos anos em que ambiente, política salarial, flexibilidade e mobilidade são importantes concretizações para a gestão das pessoas e para atingir o sucesso organizacional.

Uma maior proximidade do .PT com as Universidades e restantes instituições de ensino superior constituirá o mote para trabalhos conjuntos e promissores nestas matérias.

Criar espaços dentro do .PT para empreendedorismo e novos projetos constitui-se também como um desafio nesta área fundamental que faz com que o .PT seja também de e para as pessoas.

Com base nas premissas anteriores, o PT assume como:

**MISSÃO:**

Garantir a correta operação e manutenção do .pt, sob uma gestão técnica assente num serviço estável, seguro e de confiança, prosseguindo uma política de inovação tecnológica, orientada para as necessidades da comunidade nacional, no respeito pela lei em geral e, em especial, pela privacidade e proteção dos dados pessoais.

**VISÃO:**

Promover continuamente, a nível nacional, a utilização da internet, prestando um serviço reconhecido como de referência e excelência junto da comunidade, congéneres e parceiros.

**VALORES:**

- Segurança
- Transparência
- Rigor
- Ética
- Confiança
- Inclusão
- Responsabilidade

.pt

