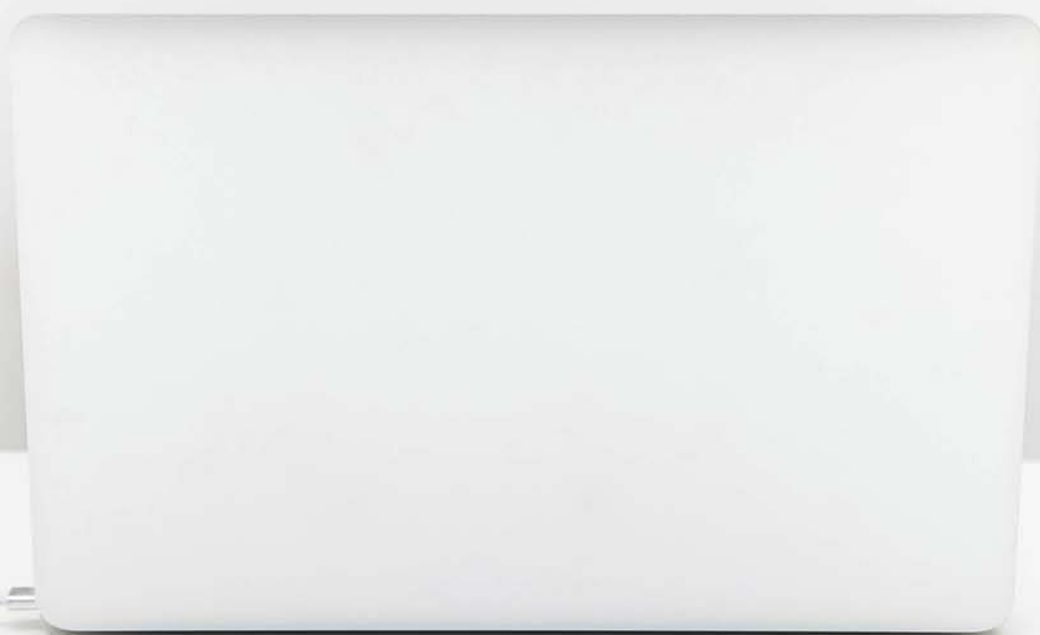




2015

Relatório de Atividades e Contas

índice

Preâmbulo	1
I. Assessoria, Comunicação e Relações Internacionais	3
1. Assessoria jurídica geral e apoio ao funcionamento dos órgãos sociais	3
1.1 Atos formais	3
2. Comunicação e relações internacionais	5
2.1 Campanha institucional - concurso fotográfico “Revela o teu .PT”	5
2.2 Campanha de co-branding	7
2.3 Meios de divulgação	8
2.5 Ações internas	13
2.5.1 Segundo aniversário da Associação DNS.PT	13
2.5.2 Natal no DNS.PT	13
2.6 Outros desenvolvimentos gráficos	14
2.7 Participação e organização de eventos	15
Execução material:	21
3. Corporate Social Responsibility (CSR)	22
3.1 www.sitestar.pt	22
3.2 www.3em1.pt	24
3.3 Apoio a iniciativas	28
Execução material	30
4. Cooperação e Inovação	30
II. Direção de Infraestruturas e Sistemas	34
1. Gestão da Infraestrutura Técnica	34
1.1 Passagem a produção da nova Infraestrutura técnica do DNS.PT	34
1.2 Implementação de solução de gestão de logs centralizada	37
1.3 Instalação de Servidores Secundários adicionais na nuvem de Anycast	38
1.4 Instalação de Base de Dados de standby remota	38
1.5 Implementação de Melhorias no SIGA	40
Execução material	40
2. Desenvolvimento e Migração de Serviços	41
2.1 Finalização do projeto de autonomização técnica do DNS.PT	41
2.2 Reorganização de Espaço Rack	42
2.3 Implementação de sistema centralizado de acessos para entidades externas	42
2.4 Restantes iniciativas de desenvolvimento	42
Execução material	43
3. Segurança	44

3.1	Instalação de servidor secundário na nuvem de AnyCast do DNS.PT	44
3.2	Atualização do software Liferay	45
3.3	Promoção de iniciativas DNSSEC, com a realização de Workshops teórico-práticos.....	45
3.4	Restantes iniciativas de segurança	46
3.4.1	Aumento da resiliência dos servidores de .PT	46
3.4.2	Criação de um servidor primário/Distribution Master	46
	Execução material	47
4.	Indicadores de qualidade de serviço.....	48
4.1	Site “www.dns.pt” – Disponibilidade e Tempo de Resposta	48
4.2	Site “https://registo.dns.pt” – Disponibilidade e Tempo de Resposta.....	48
4.3	Serviço Whois – Disponibilidade e Tempo de Resposta	49
4.4	Serviço EPP – Disponibilidade e Tempo de Resposta	49
III.	Direção de Gestão e Administração.....	51
1.	Gestão de nomes de domínio .PT	51
1.1	Gestão jurídica.....	51
	3em1.pt Campanha de outbound	54
	Registry lock Service .PT	55
1.2	Renovações e manutenção de nomes	56
1.3	Arbitragem e despacho técnico-jurídico	57
1.4	Relação com clientes e parceiros	58
1.4.1	Público	58
	Indicadores no apoio a clientes.....	59
	Sistema de avaliação de satisfação Net Promoter Score (NPS).....	60
1.4.2	Registrars	61
	Análise de novos domínios sob .PT	62
	Análise da gestão global de domínios na zona .PT.....	63
	Indicadores no apoio a <i>registrars</i>	63
	Faturação e gestão da conta corrente <i>registrar</i>	64
	Contencioso.....	65
	Execução material	65
2.	Recursos Humanos	65
	Caracterização da equipa	65
	Admissão e Saída de Colaboradores	66
	Implementação do modelo integrado de gestão de recursos humanos.....	66
	Implementação de medidas de autoproteção, segurança e saúde no trabalho.....	66
	Formação.....	67
	Plano de deslocações	67
	Outras iniciativas.....	67
	Programa de estágios.....	67
	Eventos assinalados.....	68

Execução material	68
3. Controlo de Gestão, Compras e Património	69
Encerramento de contas 2014	69
<i>Reporting</i> e análise financeira	69
Reconciliação bancária	69
Compras e gestão de contratos.....	69
Execução material	70
4. Qualidade & Segurança	71
Auditoria de segurança de tecnologia.....	71
Integração plena dos referenciais ISO 9001:2013 e 2700:2013	71
Certificação integrada Qualidade e Segurança da informação	71
Gestão de continuidade de negócio.....	72
Inquérito de satisfação de clientes e parceiros	73
Execução material	75
IV. Execução Financeira e Orçamental Global	76
1. Execução financeira.....	76
1.1 Rendimentos.....	76
1.2 Gastos	79
2. Situação Patrimonial e Financeira	80
2.1 Ativos não correntes.....	80
2.2 Meios Financeiros Líquidos	81
3. Execução Orçamental.....	82
4. Perspetivas Futuras	83
5. Proposta de Aplicação de Resultados.....	84
V. Anexos.....	85
1. Demonstrações financeiras.....	85
2. Certificação legal das contas.....	105
3. Parecer do Conselho Fiscal.....	107

Preâmbulo

27 anos depois da delegação do ccTLD de .PT, com uma gestão efetuada desde 2013 por uma entidade assente num modelo associativo, multi-participativo e abrangente nos destinatários da missão de contribuir para o desenvolvimento da Internet em Portugal, o .PT continua a crescer, inovar e a afirmar-se nas comunidades nacional e internacional.

2015 fica marcado por dois importantes objetivos alcançados:

- A Certificação ISO27001 no âmbito da segurança da Informação e que coloca o .PT na linha da frente da Segurança dos *registries* europeus e que veio certificar de forma independente a grande aposta na infraestrutura técnica, na sua operação e na garantia de confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação, ativo essencial para a correta gestão do .PT
- A criação da LusNIC - Associação de *Registries* de Língua Portuguesa, criada em Outubro de 2015 cuja intenção partilhada de todos decorre de vários considerandos como o facto da língua portuguesa ter aproximadamente 280 milhões de falantes, o português ser a 5ª língua mais falada no mundo, e a mais falada no hemisfério sul. Dados recentes revelam que na Internet, o português já é a quinta língua mais utilizada; nas redes sociais *Facebook* e *Twitter* é a terceira. Assim a LusNIC criada em 2015 e cuja atividade já se iniciou, sob a presidência portuguesa no primeiro mandato visa: promover e colaborar na defesa dos interesses dos ccTLDs de língua portuguesa; fomentar a utilização da língua e dos conteúdos portugueses na Internet; cooperar e partilhar conhecimento nas áreas de intervenção dos ccTLD's em matérias de cariz técnico, segurança, legais e de boas práticas, promovendo para o efeito ações de formação, intercâmbios e visitas institucionais; promover e divulgar o desenvolvimento de políticas comuns; envidar ações conjuntas para potenciar o crescimento sustentado dos domínios de topo de língua portuguesa, em concreto o .pt, o .br, o .ao, o .cv, o .gw, o .st e o .tl; analisar, coordenar e defender os interesses dos respetivos associados e afiliados, procurando criar e defender posições comuns nos fora internacionais, no âmbito das respetivas competências;

A Associação DNS.PT tem vindo desde a sua criação em 2013 a gerir o .PT num modelo *multistakeholder*, que tem garantido, conforme as melhores práticas internacionais de governação da Internet, não apenas o aperfeiçoamento e aumento da segurança da infraestrutura técnica e sistemas de informação como o referencial internacional ISO27001 certificou, mas a participação isenta e equitativa de todos os associados que representam o Estado, os operadores e os utilizadores da Internet, e da Comunidade Internet Nacional, como a entrada de novos membros no Conselho Consultivo do DNS.PT durante o ano 2015 revela.

Para além das 14 entidades públicas e privadas que o compunham inicialmente e que representam a comunidade técnica, jurídica, académica, produtora, reguladora e representante dos diversos direitos conexos da Internet, são agora também membros a APRITEL – Associação dos Operadores de Telecomunicações, a representante nacional no GAC (*Government Advisory Committee*) do ICANN, o Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS), a GEDIPE – Associação para a Gestão de Direitos de Autor, Produtores e Editores e a FEVIP, Associação Portuguesa de Defesa de Obras Audiovisuais.

Com todos os associados e parceiros trabalhamos em 2015 e assim demos o nosso contributo para o desenvolvimento da Internet em Portugal, acreditando que a inclusão de todos na sociedade digital tornará a Internet mais justa e igual, promovendo assim o crescimento económico e social.

Mantivemos e reforçamos muitos dos projetos que iniciámos em 2013 e 2014, destacando:

- O SITESTAR, concurso em parceria com a DECO, que visa desafiar os jovens portugueses empreendedores e criativos a desenvolver websites e blogs originais com conteúdos em português e sob o domínio .PT, com mais de 150 participantes na primeira edição, contou na segunda edição em 2015 com 297 trabalhos, estando já na terceira edição.

- O projeto 3em1.pt, iniciativa que surgiu de uma parceria com a ACEPI e está direcionada em termos de público-alvo para as empresas, associações ou sucursais constituídas no âmbito da ENH, atribuído a quem crie uma empresa, associação ou sucursal na hora, ENH, um pacote de serviços gratuitos, pelo período de um ano, que inclui um domínio registado sob .pt, uma ferramenta para desenvolvimento de um site, o respetivo alojamento técnico e uma caixa de correio eletrónico e que em 2015 contou com mais de 3.500 ativações.

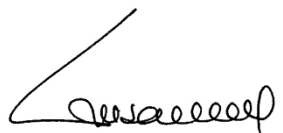
Porque importa debater os grandes temas internacionais nesta matéria, em 2015 o O DNS.PT foi coorganizador do debate “Net Neutrality, IANA Transition, ICANN Accountability”, em parceria com o ISOC Portugal, a FCT e a ICANN. Estivemos presentes com um espaço na Portuguese Village no ICT 2015, evento organizado pela Comissão Europeia em parceria com a Fundação para a Ciência e a Tecnologia e que é o mais importante evento europeu na área das TIC. Apoiámos o IGF – Internet Governance Fórum nacional que decorreu no Porto, numa organização conjunta do ISOC Portugal e a FCT.

Destaque em 2015 para vários projetos socialmente vocacionados para a inclusão como a “Mostra dos Autores Desconhecidos” com a IGAC, o “Projeto DareReceber.PT” com a associação Entreaduda; o Prémio Navegantes XXI com a ACEPI, a participação no ESHOW e semana da Internet, o apoio às Conferências NETtalks, com a DECO Jovem (espaços de informação, conhecimento, debate e reflexão sobre os temas do mundo digital, com um formato dinâmico e interativo especialmente dirigidos aos jovens), o II Encontro Nacional de Voluntários em Meio Prisional da Aproximar.pt, e tantos outros, com particular relevância para o portal “Ofertas Legais”, cuja plataforma será operacionalizada no primeiro trimestre de 2016 pelo DNS.PT, entidade considerada independente e credível para operar esta plataforma numa parceria com o Ministério da Cultura e o Observatório Europeu das Infrações aos Direitos de Propriedade Intelectual.

Contrariando a tendência da maioria, o .PT cresceu em 2015, mantendo a sua posição nos top5 dos ccTLDs europeus. Voltámos a crescer com segurança, confiança e crenças de que existe ainda um espaço para dinamizar a bandeira de Portugal na Internet, agora que conhecemos os números da Internet em Portugal, uma vez que realizámos pela primeira vez em Portugal um estudo de Mercado sobre a matéria e que nos revelou que apenas 30% das empresas portuguesas têm uma presença *online*. Crescemos assentes numa Certificação Conjunta de Qualidade ISO9001 de Segurança da Informação ISO27001. Queremos continuar a crescer mas sempre assentes na qualidade e segurança que nos torna um ccTLD de confiança.

E porque o sucesso do .PT é feito por pessoas e para pessoas, quero deixar uma palavra de reconhecimento a todos os colaboradores do .PT pelo esforço e dedicação que souberam colocar à disposição dos diversos projetos que fomos abraçando, acreditando sempre no sucesso dos mesmos e sendo os primeiros embaixadores do domínio de Portugal.

Os resultados da análise que agora fazemos da execução material e financeira do nosso plano de atividades e orçamento demonstram exatamente aquela superação. Crescemos 13,3 % em número de domínios e 3% em receitas relativamente a 2014, tendo um nível de execução orçamental superior, ao colocar as receitas dos registos de domínios .PT ao dispor da promoção e dinamização da Internet em Portugal.



Luisa Gueifão

I. Assessoria, Comunicação e Relações Internacionais

A presente análise irá focar-se nos trabalhos desenvolvidos no quadro das áreas que se passam a elencar:

- Assessoria jurídica geral e apoio ao funcionamento dos órgãos sociais;
- Comunicação e relações internacionais;
- *Corporate Social responsibility*
- *Cooperação e inovação*

1. Assessoria jurídica geral e apoio ao funcionamento dos órgãos sociais

O Plano de Atividades oportunamente desenhado para 2015 foi a linha orientadora das atividades desenvolvidas ao longo do ano. Em paralelo, focalizámos a nossa ação nos projetos e iniciativas novas não calendarizadas inicialmente, mas cuja execução se revelou necessária e pertinente para o funcionamento e desenvolvimento do DNS.PT.

1.1 Atos formais

Ao abrigo da al. a), do n.º 3 do artigo 6.º dos Estatutos, realizou-se a 8 de janeiro, a primeira Assembleia Geral do ano focada em dois assuntos principais: análise e aprovação do Plano de Atividades e Orçamento para 2015 e designação dos novos membros do Conselho Consultivo de DNS.PT na sequência de proposta do Conselho Diretivo, à luz da leitura combinada da al. c), do n.º 3 do artigo 6.º com a al. n), do n.º 2 do artigo 7.º. Passado que está mais de um ano sobre o início do funcionamento do Conselho Consultivo de DNS.PT, considerou-se relevante reponderar a estrutura deste órgão social desenhada aquando da constituição formal da Associação DNS.PT, em meados de 2013. Neste sentido, foi submetida e aprovada pela Assembleia Geral a inclusão da APRITEL – Associação dos Operadores de Telecomunicações, da Ordem dos Economistas, da Ordem dos Contabilistas Certificados, Representante nacional no GAC (Government Advisory Committee) do ICANN e Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS): na estrutura formal do conselho consultivo.

Entretanto, a 9 de abril, decorreu nas instalações cedidas para o efeito pela IGAC a reunião do Conselho Consultivo onde para além da apresentação e parecer sobre Relatório de Atividades e Contas de 2014, foram apresentados os novos membros. Refira-se que, na sequência da aprovação da Assembleia Geral, foram dirigidos convites formais a cada uma das instituições supra, sendo que apenas foram obtidas três aceitações formais, a saber: APRITEL, que passou a ser representada pela Dra. Daniela Antão, Secretária-Geral; Representante Nacional no GAC do ICANN, representada pela Dra. Ana Cristina Neves, diretora do DSI/FCT e, por fim, CNCS, representado pelo Eng. Lino Santos, Consultor-Coordenador. As Ordens Profissionais dos Economistas e Técnicos Oficiais de Contas não responderam ao convite.

Em 1 de dezembro realizou-se mais uma reunião da Assembleia Geral, desta feita com o objetivo de analisar e aprovar o Plano de Atividades e Orçamento para 2016 e, cumulativamente, designar os novos membros do Conselho Consultivo de DNS.PT, na sequência de proposta do Conselho Diretivo. Refira-se neste contexto que no início de dezembro o DNS.PT foi contactado pela GEDIPE – Associação para a Gestão de Direitos de Autor, Produtores e Editores e pela FEVIP, Associação Portuguesa de Defesa de Obras Audiovisuais, tendo em vista a respetiva inclusão na estrutura do Conselho Consultivo.

No dia 30 de julho de 2015 foi assinado, em Lisboa, o Memorando de Entendimento cujo objeto central passa pela promoção da cultura, da criatividade e a defesa dos Direitos de Propriedade Intelectual, em geral, e na Internet em particular. Neste âmbito, e após várias sessões negociais, juntaram-se um conjunto de players interessados em subscrever. Referimo-nos em concreto ao leque de todas as entidades que, em Portugal, têm voz e responsabilidades nesta matéria, em concreto: à IGAC –

Inspeção-Geral das Atividades Culturais, à DGC – Direção-Geral do Consumidor, à APRITEL – Associação dos Operadores de Telecomunicações, em representação dos operadores de comunicações eletrónicas nacionais, à MAPINET – Movimento Cívico Anti Pirataria na Internet, à SPA – Sociedade Portuguesa de Autores, à AFP – Associação Fonográfica Portuguesa, à APEL – Associação Portuguesa de Editores e Livreiros; à API – Associação Portuguesa de Imprensa; à AUDIOGEST – Associação para a Gestão e Distribuição de Direitos; à ASSOFT – Associação Portuguesa de Software; à FEVIP – Associação Portuguesa de Defesa de Obras Audiovisuais; à GDA - Cooperativa de Gestão dos Direitos dos Artistas, Intérpretes ou Executantes, CRL; à GEDIPE – Associação para a Gestão de Direitos de Autor, Produtores e Editores; à VISAPRESS – Gestão de Conteúdos dos Media, CRL, à APAP – Associação Portuguesa das Agências de Publicidade, Comunicação e Marketing, à APAME – Associação Portuguesa das Agências de Meios, à APAN - Associação Portuguesa de Anunciantes e, por fim, ao DNS.PT - Associação DNS.PT.

O acordo entrou em vigor na segunda quinzena de agosto e corporiza um acordo pioneiro a nível europeu de autorregulação no que respeita à proteção do direito de autor e dos direitos conexos em ambiente digital. Por esta via, foi criado um mecanismo expedito de notificação que culmina no encerramento de sites que disponibilizem de forma não autorizada obras ou prestações e que, como tal, violem a lei aplicável.

Em concreto ao DNS.PT vai estar adstrita a função de disponibilização do alojamento e do domínio de suporte ao portal – www.ofertaslegais.pt -, onde será disponibilizada uma lista dinâmica de sítios com ofertas legais nas áreas da música, videojogos, livros, audiovisual e eventos desportivos.

Focalizámos ainda o nosso trabalho na análise, revisão e elaboração de instrumentos contratuais como sejam, a título de exemplo: o processo de contratação com a FCT relativamente à prestação de serviços de registrar; bolsa de horas (Novabase/DNS.PT); Protocolo AGER/DNS.PT; Adenda ao Protocolo FCT/DNS/ANACOM e Protocolo ACEPI. Dá-se por fim especial destaque ao Protocolo assinado com o Instituto dos Registos e do Notariado, I.P., (IRN) e o Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, I.P. (IGFEJ, I.P.), que redefine os termos e condições em que se efetua o registo do nome de domínio, sob .PT, das entidades constituídas no âmbito das iniciativas “Empresa na Hora”, “Empresa Online”, “Associação na Hora” e “Sucursal na Hora”. Este instrumento formal vai ser determinante para legitimar a intervenção do DNS.PT ao nível da divulgação da iniciativa nos bancos empresa na hora, o que se espera vir a ter um impacto muito positivo no crescimento da taxa de registo de domínios 3em1 já em 2016.

Também procedemos à renovação e registo das marcas que de seguida se enumeram. Atualmente o DNS.PT gere uma carteira de 19 marcas registadas junto do INPI.

Figura 1 – Marcas



2. Comunicação e relações internacionais

Em 2015 concentrámos a nossa atenção na campanha de co-branding DNS.PT/Registrar e na campanha institucional, nomeadamente, no concurso fotográfico “Revela o teu .PT”. Merece ainda nota a entrada em produção do site DNS.PT. Apostámos ainda na comunicação mais orientada ao nosso público-alvo: lançamos a nossa *newsletter* semanal dirigida aos registrars e produzimos duas *factsheets* para distribuição orientada à comunidade interna¹. Além disso, desenvolvemos os suportes de comunicação calendarizados no Plano de Atividades.

Continuou-se ainda a participar nos fóruns internacionais – CENTR e ICANN – tendo em vista o conhecimento e a partilha de questões e soluções com congéneres internacionais. A presença nestes eventos importa sempre a elaboração de um relatório disponibilizado nas nossas plataformas digitais. Neste contexto internacional, respondemos ainda ao questionário “Government relationships with ccTLD managers” enviado aos membros do GAC. Neste âmbito fomos ainda convidados a organizar a próxima reunião de L&R do CENTR que decorrerá no dia 17 de março de 2016 em Lisboa. De 10 a 13 de novembro marcámos presença no IGF 2015, que decorreu em João Pessoa, Brasil.

No âmbito dos eventos não podemos deixar de dar especial enfoque ao debate sobre “Net Neutrality, IANA Transition, ICANN Accountability”, em parceria com o ICANN, a FCT e a Internet Society, que aconteceu em maio, ao 1º Encontro de Registrars do DNS.PT que teve lugar em junho e ao trabalho de preparação do Fórum para a Sociedade de Informação que iria acontecer a 10 de setembro no Porto. Além disso, no âmbito da parceria com a ACEPI participámos na Portugal Internet Week’15 que decorreu de 21 a 25 de setembro de 2015. De 20 a 22 de outubro participámos ainda no ICT 2015.

Por fim, desenvolvemos todos os elementos de comunicação relativos ao lançamento do Registry Lock Service e à constituição formal da LusNIC.

2.1 Campanha institucional - concurso fotográfico “Revela o teu .PT”

A importância de lançar novamente uma campanha institucional deriva da necessidade de promover o .PT e de o posicionar como a “bandeira nacional” do país na internet. Este é mais um passo para a concretização do objetivo último de gerar valor, ou seja, incrementar o registo e manutenção de domínios de .pt. Neste contexto, lançámos um concurso fotográfico com o tema “Revela o teu .PT”. O objetivo era o de retratar Portugal e os seus valores de identidade, sendo que os trabalhos selecionados seriam utilizados para o desenvolvimento da campanha institucional.

No sentido de dar continuidade à campanha do ano passado, cada foto submetida a concurso deveria retratar um dos seguintes valores que, para o propósito, são identificados como categorias: Paixão (paixão por aquilo que fazemos, por tudo o que somos) e/ou Orgulho (orgulho em ser quem somos e de onde vimos); Hospitalidade (o que melhor nos caracteriza, é saber receber e oferecer o que mais ninguém tem, paisagem, turismo); Empreendedorismo (mostrar o que nos torna únicos, a nossa força de vontade e o valor das nossas ideias) e/ou Inovação (inovação e tecnologia das nossas empresas) e/ou Qualidade (qualidade dos bens que produzimos).

Para este efeito, foi criado e publicitado um regulamento de participação e lançado o concurso no dia 1 de junho com a data limite de participação de 3 de julho. Os resultados finais foram anunciados no último dia do mês de julho.

¹ Equipa, órgãos sociais e registrars.

No que diz respeito à divulgação, esta foi feita através dos meios digitais do DNS.PT e da revista “O Mundo da Fotografia”, bem como através de um anúncio publicitário na revista “O Mundo da Fotografia”. Adicionalmente, enviámos um email sobre o concurso a diversas escolas com cursos de fotografia e solicitámos a divulgação a alguns site de concursos fotográficos.

Para a avaliação das fotografias enviadas contámos com o apoio da revista “O Mundo da Fotografia” e do Instituto Português de Fotografia.

A campanha foi lançada no terceiro quadrimestre de 2015, de 22 de dezembro de 2015 a 5 de janeiro de 2016, no formato de mupis nos aeroportos portugueses: Lisboa (terminal 1 e 2), Porto, Faro, Funchal e Ponta Delgada. Considera-se que esta campanha teve especial projeção mediática, isto para além de, e comparando com o período homólogo, se ter notado um aumento, tido por consequencial, no número de registos.

Figura 2 – Concurso fotográfico “Revela o teu .PT”



Figura 3 – Fotos vencedoras

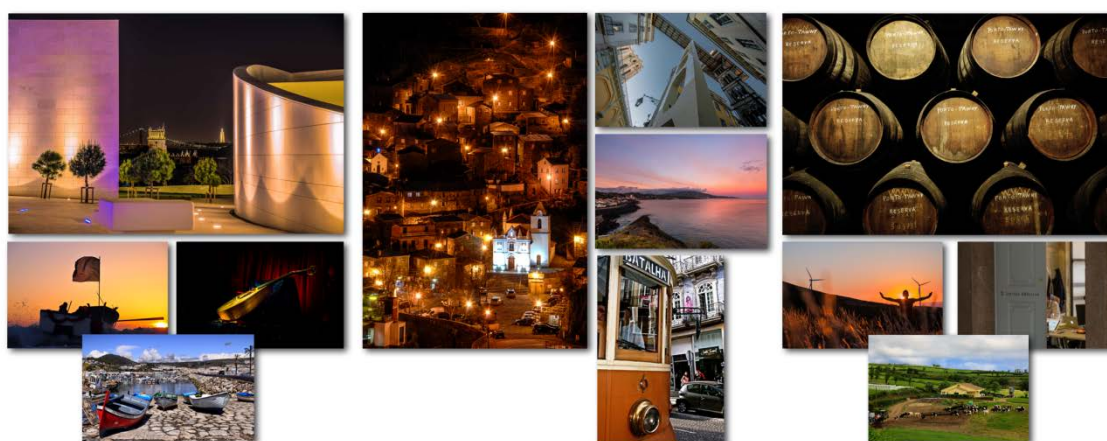


Figura 4 – Campanha nos aeroportos portugueses



2.2 Campanha de co-branding

O DNS.pt lançou, a 10 de março de 2015, um desafio aos seus registrars de se juntarem a nós numa campanha de co-branding, com o objetivo último de incrementar o número de registos de domínios sob .pt. Para tal, e tendo como objetivo garantir a igualdade e equidade de oportunidades entre todos os registrars, o DNS.pt abriu um processo de candidaturas onde todos os agentes de registo poderiam candidatar-se por forma a serem selecionados e verem a sua campanha do .pt apoiada financeiramente.

O DNS.pt disponibilizou um total de 40 mil euros, sendo que a comparticipação por campanha varia entre os 10% e os 50%, dependendo da quantidade e qualidade das propostas recebidas.

Cada registrar teve até ao dia 20 de abril de 2015 para apresentar a sua candidatura, através de formulário disponibilizado para o efeito.

No que diz respeito à divulgação, no dia 10 de março de 2015 foi enviado um e-mail a todos os registrars a informar sobre o desafio e a convidar à participação, ao qual foi anexado o regulamento e o formulário de candidatura. Previamente, para a elaboração da lista de envio, o DNS.pt contactou todos os registrars e confirmou os contactos. A iniciativa foi divulgada diversas vezes quer por email quer através da newsletter semanal que o DNS.pt envia aos seus registrars, até à data limite de participação. Fomos contactados por email e por telefone com algumas dúvidas as quais foram de imediato esclarecidas. Todos os materiais sobre a campanha de co-branding estiveram sempre disponíveis no site do DNS.pt, em www.dns.pt – Área reservada, sendo que todos os registrars foram informados desse facto.

Dos 93 registrars convidados a participar apenas recebemos duas candidaturas, da AMEN e Núcleo D'Ideias Lda (Pro-site.net). O anúncio dos resultados foi feito a 29 de maio de 2015 e as campanhas decorreram entre 1 de setembro e 31 de dezembro de 2015. No caso da Núcleo D'Ideias Lda a presença foi no IT Channel e da AMEN na Rádio Comercial.

Figura 5 – Imagem do convite para a campanha de co-branding

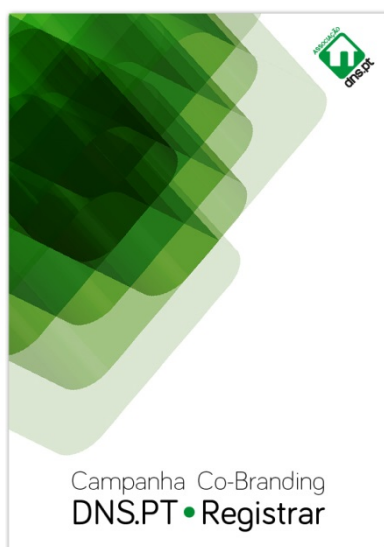


Figura 6 – Anúncio no IT Channel Pro-site/DNS.PT



2.3 Meios de divulgação

Mantêm-se os meios e recursos ao nível da divulgação web destacando-se o novo site www.dns.pt e o perfil no Facebook - <https://www.facebook.com/dns.pt> - e no LinkedIn - pt.linkedin.com/in/dnspt -. Em todos os casos, a informação foi sendo atualizada de acordo com o agendado, refira-se mesmo que a página do Facebook tem diariamente novos conteúdos, sendo inclusivamente a plataforma de comunicação que neste momento mais utilizamos para fazer chegar novos conteúdos ao nosso público-alvo. Em 2015, totalizámos 77 posts e foram registados um total de 3.253 “gostos”.

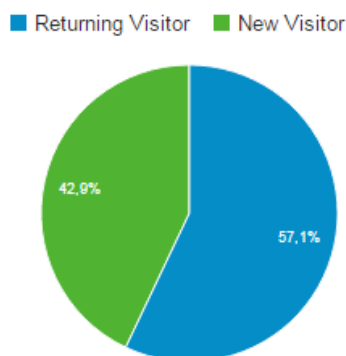
The collage consists of 25 individual posters, each featuring a green square with a white '.pt' logo in the top right corner. The posters are arranged in a grid-like fashion, with some overlapping. The themes of the posters include:

- Top Row:**
 - Poster 1: URL 'http://www.' and 'O domínio de Portugal'.
 - Poster 2: '3º 1º' and 'Do que está a espera para fazer o seu domínio na Internet?'.
 - Poster 3: 'Desajam a todos os boapascoa.pt' with an image of decorated eggs.
 - Poster 4: 'Arreda da cultura.pt' with an image of an open book.
 - Poster 5: 'diadeportugal.pt' with a stylized face.
 - Poster 6: 'Desajam a todos os aprovetarresol.pt' with a thatched hut.
 - Poster 7: 'ARQUIVO DA WEB PORTUGUESA' with a blue and green striped bar chart.
 - Poster 8: 'O azulejo português e os candieiros' with a blue and white patterned tile.
- Second Row:**
 - Poster 9: '540 dominios' and 'Feliz Dia de Reis' with cartoon figures.
 - Poster 10: 'pt' logo and a bar chart.
 - Poster 11: 'Bom Carnaval' with a colorful pattern.
 - Poster 12: 'appt' with a blue and white pattern.
 - Poster 13: 'torcaeseleco.pt' with a bridge and the text 'Portugal venceu as Euro 2016'.
 - Poster 14: 'www' with a green globe.
 - Poster 15: 'DEBATE NET IANA ICANN' with a blue and white pattern.
 - Poster 16: 'Campanha Co-Branding DNS.PT • Registrar' with a house icon.
 - Poster 17: 'Concurso de Fotografia' with a camera icon.
- Third Row:**
 - Poster 18: 'Festeje o diadesaojoao.pt' with fireworks.
 - Poster 19: 'Origão em ser português' with a soccer ball and a person.
 - Poster 20: 'Mostra de Autores Desconhecidos 2ª edição' with a colorful pattern.
 - Poster 21: '750.000' with a cursor icon.
 - Poster 22: 'Parabéns DNS.PT' with a pile of gold coins.
 - Poster 23: 'Dia da Língua Portuguesa e da Cultura na CPLP' with a world map.
 - Poster 24: 'diadesantoantonio.pt' with a statue.
 - Poster 25: A person using a laptop.
- Bottom Row:**
 - Poster 26: 'Parabéns aos atletas portugueses!' with a person running.
 - Poster 27: 'pt' logo and a bar chart.
 - Poster 28: 'O desporto português continua a mostrar conquistas!' with a person in a red shirt.
 - Poster 29: 'Apoie os surfistasportugueses.pt' with a person surfing.
 - Poster 30: 'segurancadocomputador.pt' with a laptop and a padlock.
 - Poster 31: 'Desejamos um bom dia de São Martinho!' with a pile of chestnuts.
 - Poster 32: 'Celebre o diadamiadamiadmusica.pt' with a guitar.

Figura 8 – Imagem do site



Figura 9 – Returning visitor/New visitor



No primeiro quadrimestre criámos uma e-newsletter semanal externa, enviada todas as sextas-feiras, que tem como público-alvo os registrars. O objetivo é reforçar cada vez mais a relação entre o DNS.pt e os seus registrars, divulgando informação sobre o DNS.pt, bem como outras notícias de interesse para os mesmos. Para o efeito foi criado um layout específico, claro e conciso com vista à boa leitura. Em 2015 foram enviadas 36 e-newsletters.

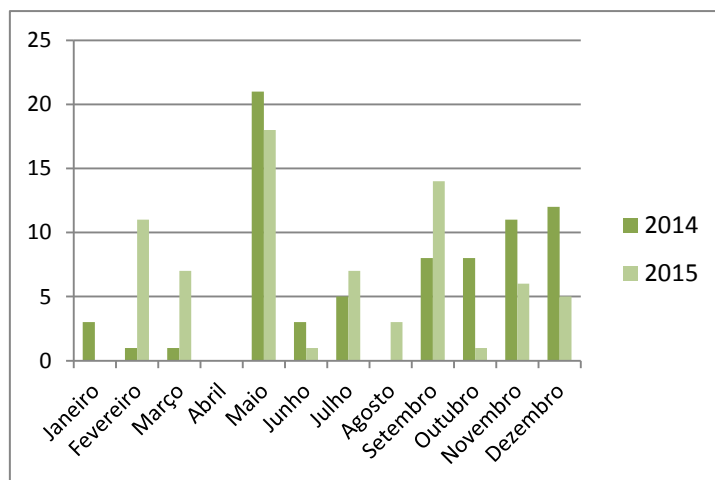
Figura 10 – Newsletter externa



Em 2015 foram publicadas 73 notícias centradas principalmente nos seguintes temas: Sitestar, debate Net Neutrality, domínios em .pt, parceria com a Lusídeias, parceria com a AGER, concurso fotográfico, memorando sobre os direitos de autor, DNSSEC, transição das funções da IANA, LusNIC, Registry Lock Service, certificação. Numa análise comparativa com o período homólogo constata-se que o número de notícias manteve-se (73 notícias em 2014 e em 2015) mas que o retorno de investimento aumentou ligeiramente, atingindo os 146 000€ face aos 141 356€ de 2014.

Figura 11 – Análise comparativa: notícias na imprensa 2014/2015

Notícias Publicadas



Retorno do Investimento

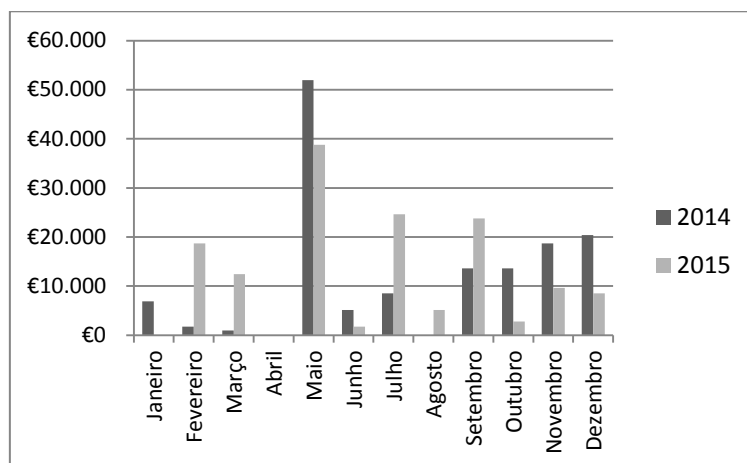


Figura 12 – Exemplos de notícias publicadas na imprensa

COMPUTERWORLD

EM FOCO GLÓBIO MÓVELS BIG DATA SOCIAL BUSINESS

DNS.pt aponta AGER na re-delegação de domínio ".st"

19 de setembro - 10h 00 de 2013 **PRINT EMAIL A A**

As duas entidades assinaram um protocolo para a transferência, a implantação do registo, manutenção e gestão do ccTLD referente a São Tomé e Príncipe.



A associação DNS.pt assinou um protocolo de cooperação com a Autoridade Geral de Regulação de São Tomé e Príncipe (AGER), focado na ação junto da Internet Assigned Numbers Authority (IANA) para a re-delegação, transferência, implantação, manutenção e gestão do domínio ccTLD ".st" (o vínculo oficial foi estabelecido na presença do Ministro das Infra-estruturas, Recursos Naturais e Ambiente do país anfitrião, Carlos Viana.

A AGER pretende obter o registo do domínio de topo correspondente a São Tomé, garantindo simultaneamente "a responsabilidade administrativa e técnica do domínio de topo de São Tomé na Internet, atualmente gerido por uma entidade estrangeira", de um comunicado. A DNS.pt desvalorizou "estes esforços para conseguir concluir com sucesso um processo que se arrastará há anos com várias tentativas para o registo do domínio de topo".

Para a associação, com esta parceria, é mais uma forma de valorizar e aproximar os homólogos de países de língua portuguesa e envolver o património na Internet.

A entidade portuguesa já prestou apoio anteriormente a outros ccTLDs em situação idêntica, em processos de re-delegação junto da IANA.

[illegible]

AssuntosBolsa CasaBolsa MensEmprego

Expresso

ÚLTIMASOPINIÃOECONOMIAEXPRESSO CURTOCORAÇÃOPESSOALPROFIÇÃORICARDO SALGADOGRÊCIA

ECONOMIA

Governo diz que memorando de entendimento sobre direitos de autor “é pioneiro”

30/07/2015

f+tw+in+st+e

Titulares de direitos de autor e operadores de telecomunicações criam código para ajudar combater à partilha indevida de conteúdos

Os signatários do memorando foram a entidade representante dos operadores de comunicações eletrônicas, as entidades representantes dos titulares de direito de autor e dos direitos conexos nas áreas da música, audiovisual, imprensa, livros, as associações de anunciantes e de agências de publicidade, associações de defesa dos consumidores e a entidade responsável pela gestão, registro e manutenção de domínios sob o TLD (Top Level Domain).pt, segundo a mesma fonte.

[illegible]

**CONCURSO SITESTAR.PT PARA O DESENVOLVIMENTO DE WEBSITES
RECEBE 207 PROPOSTAS DE ESCOLAS DE TODO O PAÍS**

Notícias



© Sítio-Novo, Fevereiro 6, 2015 11:04 am

Os resultados da 1.ª fase do concurso "Sitestar.pt", promovido pelo INSG-PT e pela DECO, já foram apurados, e estão selecionadas as 72 melhores ideias apresentadas pelos estudantes portugueses. Em resposta ao desafio lançado em outubro do ano passado para o desenvolvimento de websites com conteúdos originais em português e 100 o domínio ".PT", a organização recebeu um total de 207 propostas, oriundas de escolas de todo o país.

O júri responsável pela avaliação das propostas apresentadas contou com representantes da Associação INSG-PT, da DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, da Direção-Geral de Educação e da Associação Nacional de Professores de Informática, de forma a possibilitar uma avaliação multidisciplinar de todos os temas e ideias.

O concurso divide-se em dois escalões de participantes – alunos do 3.º Ciclo e alunos do Ensino Secundário/Profissional – e as propostas distribuíram-se pelas categorias "Ciência e Conhecimento", "Empreendedorismo Social e Económico" e "Malícia, Afetos e Desporto". Em cada categoria foram selecionadas até 15 ideias para passarem à fase seguinte, que podem ser consultadas em www.sitestar.pt.

CRISTIANE ALVES

SAPOTÉK Journal of
Statistics & Internet

Publicado em 22 Junho

700 mil e o caminho de 1 milhão: os domínios portugueses estão a crescer

O domínio .pt já conta com mais de 700 mil endereços web registados e a expectativa é que chegue ao milhão em 2018. Janeiro foi o mês mais dinâmico deste ano, já que o período registou mais de 40 mil novos domínios .pt.

O crescimento não se parou em 20 anos e o registo de novos endereços web continua a crescer, apesar de forma mais rápida em comparação com a maioria dos domínios de Internet dos europeus por região digital.

Depois de ter atingido os 500 mil domínios em 2012, a entidade já chegou ao milhão de nomes web registados já em 2016, uma meta para a qual o domínio .pt está a trabalhar com vista às novas iniciativas de promoção à inovação nos regimes de registo, assim como investimentos em iniciativas que tragam mais visibilidade como o domínio para as entidades de dois níveis.

Evolução do Registo de Domínios

Ano	Instituições (milhares)	Particulares (milhares)	Total (milhares)
2005	~10	~10	~20
2006	~15	~15	~30
2007	~20	~20	~40
2008	~25	~25	~50
2009	~30	~30	~60
2010	~35	~35	~70
2011	~40	~40	~80
2012	~45	~45	~90
2013	~50	~50	~100
2014	~55	~55	~110
2015	~60	~60	~120
2016	~65	~65	~130
2017	~70	~70	~140

“O crescimento atingiu os 700.000 domínios registados, o fruto do nosso empenho e da total e exclusiva que temos tido e cala. Nos meses subsequentes a qualidade e a regularidade no serviço prestado pela Associação .PT”, explicou ao “Público” Luís Gonçalves, presidente do Conselho Diretivo da Associação .PT.

Em janeiro deste ano foram registados mais de 40 mil domínios, sendo este considerado o mês com maior número de registos desde a criação da Associação .PT, depois de anteriormente já ter sido em março de 2017.

Entre as iniciativas de promoção e divulgação do domínio .pt, a entidade lançou em janeiro o projeto chamado .pt 2020, assim como a campanha que procurou promover o desenvolvimento e a utilização do .pt. Logo depois em fevereiro foi lançado o projeto .pt 2020, assim como a campanha que procurou promover o desenvolvimento e a utilização do .pt. Logo depois em fevereiro foi lançado o projeto .pt 2020, assim como a campanha que procurou promover o desenvolvimento e a utilização do .pt.

Escrito em português por Ana Aurora Oliveira

2.5 Ações internas

2.5.1 Segundo aniversário da Associação DNS.PT

No passado dia 1 de junho a Associação DNS.PT completou o segundo ano de atividade. Nessa sequência preparámos uma surpresa para a equipa DNS.PT: bolas da praia para todos.

Figura 13 – Bolas da praia



2.5.2 Natal no DNS.PT

No dia 18 de dezembro realizou-se o almoço de Natal do DNS.PT, no restaurante do Hotel Real Palácio, onde estiveram presentes a equipa do DNS.PT e os membros da Assembleia Geral.

Figura 14 – Fotos do almoço de Natal



Figura 15 – Presentes de Natal



2.6 Outros desenvolvimentos gráficos

Figura 16 - Sacos



Figura 17 - Fitas



Figura 18 - T-Shirts



Figura 19 – Blocos



Figura 20 – Powerbank



Figura 21 – Chapéu-de-chuva



Figura 22 - Factsheets informativas



Figura 23 – Marcadores de livros



No que diz respeito à comunicação interna, reformulámos o layout da newsletter de notícias semanal interna, que visa a divulgação das notícias da semana à equipa DNS.PT e que é enviada todas as sextas-feiras.

Figura 24 - Newsletter interna



2.7 Participação e organização de eventos

O DNS.PT foi co-organizador do debate “Net Neutrality, IANA Transition, ICANN Accountability”, em parceria com o ISOC Portugal, a FCT e a ICANN, que teve lugar no dia 12 de maio de 2015 no Hotel Fénix Lisboa. Estiveram presentes cerca de 90 participantes, entre eles 23 oradores que participaram em duas sessões distintas: 1ª sessão, manhã: neutralidade da internet e 2ª sessão, tarde: transição das funções da Internet Assigned Numbers Authority (IANA) e o compromisso de responsabilidade e transparência do ICANN, a chamada “Accountability”.

Destacam-se as intervenções de Frédéric Donck, Diretor do Departamento Europeu do ISOC sobre “Net neutrality – international overview”, Alexandre Nilo Fonseca, Presidente da ACEPI, sobre “A Internet em números – uma visão à qual não devemos ficar alheios, o panorama nacional”, Marta Neves, Diretora de Regulação da PT, sobre “A neutralidade da Internet – um princípio plasmado no quadro regulamentar

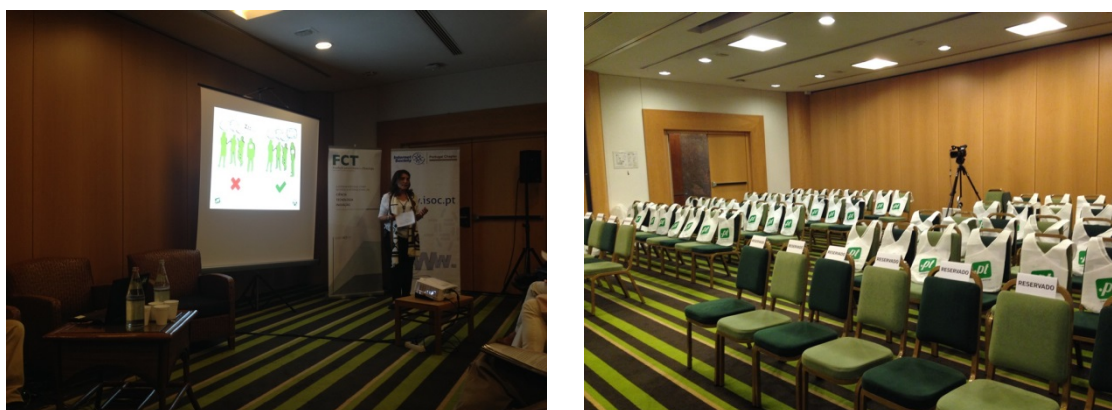
nacional? e Luís Pisco, jurista da DECO, sobre “Neutralidade da Internet – uma incógnita para o consumidor?”. Esta sessão foi moderada pelo deputado José Magalhães.

Após o almoço que teve lugar no jardim do hotel, a sessão da tarde iniciou com Andrea Beccalli, Stakeholder Engagement Manager Europe da ICANN, que falou sobre IANA Transition e ICANN Accountability, e seguiu-se Luísa Gueifão, Presidente da Associação DNS.PT, que abordou o tema “O .pt: eventual impacto da transição das funções da IANA”. O terceiro painel da tarde contou com a participação de Luís Magalhães, professor do Instituto Superior Técnico, Luís de Lima Pinheiro, professor da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, e Manuel David Masseno, professor do Instituto Politécnico de Beja, que discutiram o tema “Evolução do modelo de prestação de contas da ICANN: será necessário um enquadramento jurídico internacional para a ICANN?”. Para terminar, seguiu-se a discussão “Vamos ouvir a comunidade multistakeholder”, que contou com intervenções de João Damas, Nuno Garcia (UBI), Manuel Pereira, Nuno Matias (AMEN), Eduardo Ribeiro (DECO), Manuel Barros (ANACOM) e de representantes dos países da CPLP: David Gomes (ANAC, Cabo Verde), Cigeia Vieira e Davi D’Almada (ARN, Guiné Bissau), Charles Neto e Artur Trindade (AGER, São Tomé). Esta sessão foi moderada por Pedro Fonseca do jornal Computerworld.

Das várias intervenções resultaram algumas entrevistas por parte dos meios de comunicação social presentes - TEk Sapo, Semana Informática, Computerworld e Observador - tendo já resultado em notícias publicadas no [Tek Sapo](#), no [Observador](#) e no [Computerworld](#).

Neste evento, disponibilizámos aos participantes algumas peças de marketing como sejam: sacos, fitas, livros dos 25 anos do DNS.PT, limpa écrans, desdobráveis do DNS.PT e autocolantes do .PT. Além disso, a decoração da sala contava com roll ups do .PT e do DNSSEC.

Figura 25 – Fotos



Com o objetivo de aproximação e maior interação informal com os registrars, o DNS.PT organizou o 1º Encontro informal de registrars no dia 16 de junho de 2015 no restaurante Pateo 13, em Alfama.

Para a escolha da data, enviámos aos registrars nacionais um Doodle <http://doodle.com/an6padqtqd4ukrf3fhbpq9wx/admin#table> - com três opções de datas. A data mais votada foi a que escolhemos, ou seja, 16 de junho. Foi seguidamente produzido e enviado um convite eletrónico a todos eles.

Figura 26 – Convite



Estiveram presentes cerca de 30 convidados, metade deles registrars. Toda a equipa DNS.PT também esteve presente procurando-se com isso fomentar a ligação da equipa aos parceiros DNS.PT mais próximos, sobretudo com aqueles que diariamente com eles interagem.

Figura 27 – Fotos



Podemos afirmar que o evento foi um sucesso, a comprovar pelo feedback que foi recolhido na sequência de envio de questionário de satisfação aos participantes. Efetivamente, foi a primeira vez em que vimos os registrars participarem e envolver-se, embora a adesão pudesse ter sido claramente maior. Julgamos porém estarem reunidas as condições para organizar evento semelhante em 2016.

Um dos compromissos formalmente assumidos pela Associação DNS.PT é o de apoiar iniciativas que possam contribuir para o desenvolvimento da comunidade Internet nacional. Ao longo do período de atividade em estudo este propósito tem tido sempre desenvolvimentos paralelos aos restantes objetivos o que, só por si, revela a importância que lhe é atribuído. Referimo-nos em concreto ao apoio ao Fórum para a Sociedade da Informação - Governança da Internet, que nesta sua 4ª edição teve como objetivo principal informar e debater, sob uma perspetiva nacional, alguns dos aspetos principais da

discussão atual a nível mundial sobre a Governação da Internet e que decorreu no dia 10 de setembro, no Porto.

Figura 28 – Fórum para a Sociedade da Informação



Também no âmbito dos eventos não podemos deixar de dar especial enfoque à Portugal Internet Week'15. O DNS.PT foi parceiro oficial da Portugal Internet Week'15, que se realizou de 21 a 25 de setembro de 2015, e que contou com diversas iniciativas, entre elas o e-Show Portugal, que decorreu nos dias 22 e 23 de setembro no Centro de Congressos de Lisboa. O DNS.PT esteve presente com um stand na área de exposição em parceria com alguns dos registrars aderentes ao 3em1, nomeadamente a Amen.pt, a Claranet Soho, a Iberweb, a PTisp e a PTServidor. De notar que todos os registrars 3em1 foram convidados a participar.

Disponibilizámos peças de marketing diversas como sejam: blocos, marcadores de livros “10 razões para ter um .PT”, folhetos 3em1 e folhetos do Registry Lock Service.

Figura 29 – Stand DNS.PT

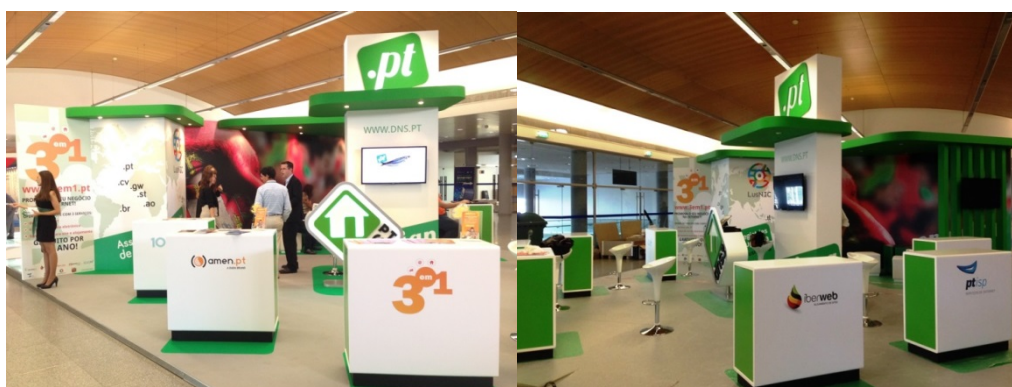


Figura 30 – Anúncio para revista do e-Show



Luísa Gueifão, presidente da Associação DNS, foi oradora no Fórum da Economia Digital, no painel “Digital Single Market initiative – Desafios e Oportunidades para Portugal”, que contou ainda com Jorge Martins, CEO da Capgemini Portugal como moderador e com intervenções por parte de Mário Campolargo, Diretor do NetFutures da Comissão Europeia, como keynote speaker, Olivier Establet, Administrador-delegado da Chronopost Portugal, Miguel Fernandes, Country Manager da PayPal, Rui Dias Ferreira, Presidente Executivo da Vortal e António Lucena de Faria, Presidente Executivo da Fábrica de Startups.

Na sessão de abertura deste fórum foi apresentado pelo Presidente da ACEPI, Alexandre Nilo Fonseca, o Estudo da Economia Digital que conta pela primeira vez com dados relativos aos domínios .PT. Esta sessão contou com a presença do então Secretário de Estado para a Modernização Administrativa, Joaquim Pedro Cardoso da Costa.

Da intervenção de Luísa Gueifão no Fórum da Economia Digital resultou uma notícia publicada na [Bit Online](#), intitulada “Empresas portuguesas devem investir na Economia Digital e na Internacionalização”.

Figura 31 – Fórum da Economia Digital



No segundo dia do e-Show, no Fórum de Governação da Internet esteve como oradora Marta Moreira Dias do DNS.PT. Fizeram também parte do painel, Andrea Becalli, Stakeholder Engagement Manager da ICANN, Ana Cristina Neves, Diretora do DSI da FCT, e João Damas, consultor do DNS.PT.

Ainda durante a Portugal Internet Week'15, no dia 24 de setembro, teve lugar a Cerimónia de Entrega dos Prémios ACEPI Navegantes XXI, que este ano contou com a categoria Melhor Site .PT. O vencedor foi o site www.meo.pt. Este ano o prémio carreira foi atribuído a Francisco Pinto Balsemão.

Figura 32 - Prémios ACEPI Navegantes XXI



O DNS.PT marcou, também, presença no ICT 2015 que se realizou de 20 a 22 de outubro de 2015 no Centro de Congressos de Lisboa sob o mote “Innovate, Connect, Transform”. O ICT 2015 foi organizado pela Comissão Europeia em parceria com a Fundação para a Ciência e a Tecnologia e é o mais importante evento europeu na área das TIC.

O DNS.PT esteve presente com um espaço na Portuguese Village onde marcaram também presença outras entidades portuguesas como é o caso da AMA – Agência para a Modernização Administrativa, PT Portugal, Cisco, FCT - Fundação para a Ciência e a Tecnologia, APDSI - Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação, APDC - Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações, Startup Lisboa, BICS - Associação dos Centros de Empresa e Inovação Portugueses, TecParques, entre outros.

Disponibilizámos peças de marketing diversas como sejam: blocos, marcadores de livros “10 razões para ter um .PT”, chapéus-de-chuva, folhetos DNS.PT, folhetos 3em1 e folhetos Registry Lock Service. Consideramos ser importante produzir folhetos institucionais em inglês para este tipo de iniciativas.

Além disso tivemos oportunidade de oferecer vouchers 3em1 a três empresas, das quais referenciamos duas: Tedance - <https://tedance.wordpress.com/> e Projetos2020 - <http://projetos2020.com>), que se mostraram interessadas em alterar os seus domínios para .pt. No decorrer do evento pudemos ainda interagir com algumas entidades com o intuito de estabelecer parcerias no âmbito do 3em1 como foi o caso da Startup Lisboa, BICS - Associação dos Centros de Empresa e Inovação Portugueses e TecParques.

Figura 33 - Espaço do DNS.PT e Portuguese Village



Realizou-se ainda, na sede dos CTT - Correios de Portugal, entre os dias 26 e 30 de outubro de 2015, mais um Programa para Quadros de Elevado Potencial (PROJEP) dos Operadores de Correios, de Telecomunicações e de Conteúdos, bem como dos Reguladores, Membros da Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa (AICEP), subordinado ao Direito das Comunicações. Este curso pretendia formar os mencionados quadros em matérias jurídicas relacionadas com o Setor das Comunicações. O dia 30 de outubro contou com uma apresentação de Luísa Gueifão e Marta Moreira Dias do DNS.PT sobre Nomes de Domínio da Internet.

Figura 34 – Apresentação do DNS.PT no PROJEP



Execução material:

	1.ºQ	2.ºQ	3.ºQ
● Lançamento de campanha de apoio a co-branding	X		
● Campanha co-branding	X		
● Campanha DNS.PT		X	
● Prémios Navegantes XXI: categoria melhor site .pt			X

3. Corporate Social Responsibility (CSR)

Uma das missões do DNS.PT, plasmada nos seus Estatutos é o do apoio a iniciativas que se traduzam no desenvolvimento de ações de promoção e disseminação da Internet a nível nacional. Inclusivamente, nos termos dos Estatutos, o Conselho Diretivo ter de no final de cada ano de exercício, preparar e submeter à aprovação da Assembleia Geral uma proposta de afetação de resultados tendo em vista a operacionalização do vertido na al. m) do n.º 2 do artigo 2.º. Este último dispositivo refere-se, por sua vez, ao apoio a projetos, iniciativas e entidades a que estejam cometidas competências na área do desenvolvimento, promoção e disseminação dos recursos associados à Internet em geral, contribuindo para a dinamização da utilização da Internet em Portugal nas suas inúmeras vertentes.

Ao longo de 2015 demos continuidade aos trabalhos e diligências inerentes ao desenvolvimento do “sitestar.pt” e do “3em1” e apoiámos ainda outras iniciativas, como é o caso do concurso Mostra de Autores Desconhecidos, do II Encontro Nacional de Voluntários em Meio Prisional da Aproximar.pt, dos prémios CENTR 2015, do Banco Alimentar e, por fim, o bloco de ações concertadas com a ACEPI..

3.1 www.sitestar.pt

O Sitestar.pt, é um concurso que visa desafiar os jovens portugueses empreendedores e criativos a desenvolver websites e blogs originais com conteúdos em português e sob o domínio .PT.

O Concurso nasceu como uma parceria com a DECO Jovem entretanto alargada a parceiros integrantes do Conselho Consultivo de DNS.PT, a saber: INPI/GDA/SPA;IGAC. A 1ª e 2ª edições do Sitestar.pt foram direcionadas a jovens com idades escolares entre os 12 e 18 anos (3.º ciclo do ensino básico e ensino secundário/profissional), privilegiando o contexto escolar como elemento motivador para a participação dos alunos e professores. Estes jovens puderam participar em 2 escalões: 1.º Escalão – alunos do 3.º Ciclo do Ensino Básico (12 aos 15 anos) e 2.º Escalão – alunos ensino secundário (16 aos 18 anos). O Concurso Sitestar.pt desenrolou-se em 3 fases: até 30 de Janeiro de 2015 - inscrição e apresentação de proposta de ideias para o website; até 14 de abril de 2015 - participantes selecionados na primeira fase e a quem foi atribuído um voucher 3em1 para desenvolverem o seu website, dentro da categoria que concorreram; 29 de abril – anúncio dos vencedores.

Os resultados da 1.ª fase do concurso “Sitestar.pt” foram anunciados no dia 6 de fevereiro tendo então sido selecionadas as 72 melhores ideias apresentadas pelos estudantes portugueses. A organização recebeu um total de 207 propostas, oriundas de escolas de todo o país. No dia 29 de abril foram publicados os resultados finais do concurso com 6 premiados, um de cada escalão, e dois por categoria; 9 menções honrosas, 3 por categoria, independentemente do escalão; 6 professores com prémio e 6 escolas com galardão.

A entrega dos prémios realizou-se no dia 5 de junho de 2015 na Escola Profissional de Ourém e contou uma conferência sobre “Direitos Digitais dos consumidores”, dividida em duas partes: Introdução aos Direitos Digitais dos Consumidores e À conversa (sobre Direitos de Autor) com o Inspetor-geral da IGAC - Inspeção Geral das Atividades Culturais, Luís Silveira Botelho.

Figura 35 – Logótipo “sitestar.pt2”



Figura 36 – Análise comparativa 2014-2015

Resultados 2014 1ª edição	Resultados 2015 2ª edição
209 equipas inscritas	238 equipas inscritas
168 propostas recebidas	207 propostas recebidas
465 alunos e 74 professores participantes	570 alunos e 95 professores participantes

A 3ª edição do Sitestar.pt foi lançada no dia 5 de novembro de 2015 e conta com algumas alterações, nomeadamente um site remodelado - www.sitestar.pt, eliminação dos escalões e podem agora concorrer alunos com idade entre os 14 e os 18 anos, apoiados por um professor, aumento das categorias para quatro, “Saber&Ciência”, “Faz a diferença!” “Jovens com talento” e “Noticias na Escola”, e por fim, organização de conferências NETtalks em sete cidades portuguesas, por delegação regional da DECO (Braga, Porto, Coimbra, Santarém, Lisboa, Évora, Faro).

As Conferências NETtalks são espaços de informação, conhecimento, debate e reflexão sobre os temas do mundo digital, com um formato dinâmico e interativo especialmente dirigidos aos jovens. Aqui será feita a divulgação do concurso Sitestar com o objetivo de incentivar à participação. No total participaram cerca de 1.500 alunos e professores

Figura 37 – Logótipo “sitestar.pt3”



Figura 38 – NETtalks



No que diz respeito às fases do concurso, os alunos podem inscrever-se até ao dia 15 de janeiro de 2016, sendo que os websites selecionados (30 por categoria, 120 no total) receberão um voucher 3em1 e terão de 1 de fevereiro a 15 de abril de 2016 para desenvolverem a ideia. Os vencedores serão conhecidos no dia 6 de maio de 2016.

3.2 www.3em1.pt

Com a iniciativa “3em1” é atribuído a quem crie uma empresa, associação ou sucursal na hora, ENH, um pacote de serviços gratuitos, pelo período de um ano, que inclui um domínio registado sob .pt, uma ferramenta para desenvolvimento de um site, o respetivo alojamento técnico e caixas de correio eletrónico. O “3em1” alarga-se a outras iniciativas fora do âmbito do ENH, assumindo a forma de “voucher” a atribuir a pessoas ou entidades a definir. A título de exemplo foram atribuídos aos concorrentes Sitestar.pt vouchers 3em1 para habilitá-los com as ferramentas necessárias à participação nesse concurso.

Esta iniciativa surge no âmbito de uma parceria com a ACEPI e está direcionada em termos de público-alvo para as empresas, associações ou sucursais constituídas no âmbito da ENH e a pessoas e/ou entidades a quem, casuisticamente, se venha a atribuir essa possibilidade via voucher. A esta iniciativa juntaram-se 10 registrars com quem foram celebrados Protocolos de adesão.

Aumentar a presença dos Portugueses e dos seus negócios e iniciativas na Web é o grande objetivo, sobretudo se tal contribuir para o sucesso e crescimento económico e social do nosso país.

Figura 39 – Logótipo “3em1”



Em termos de resultados materiais, em 2015 foram emitidos 35 142 vouchers 3em1 sendo que 34 838 são vouchers ENH. Nos restantes incluem-se por exemplo os vouchers entregues aos concorrentes Sitestar.pt ou solicitados na sequência da aquisição do livro “Introdução ao Cloud Computing”, onde surgiam como parte integrante de oferta. Consta-se que, no entanto, só foram ativados 3 508 vouchers. Os registrars mais requisitados foram a Amen, a Claranet e a IberWeb.

Figura 40 – Vouchers emitidos em 2015

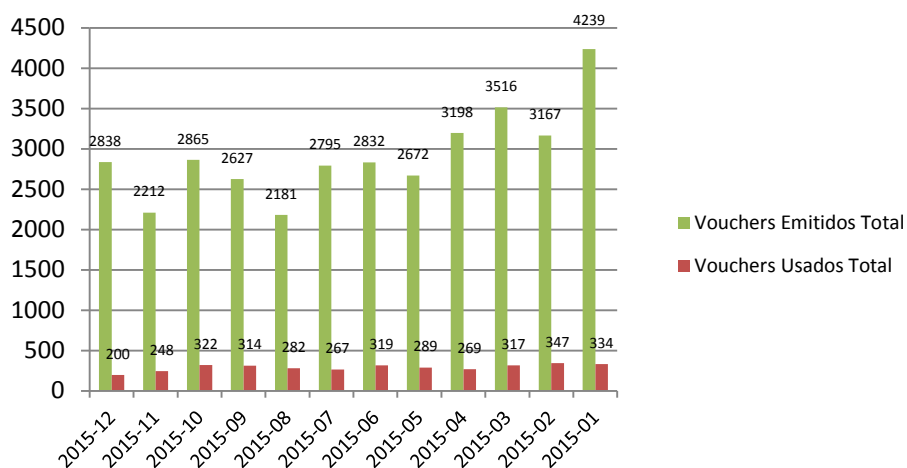


Figura 41 – Vouchers emitidos por registrar aderente em 2015

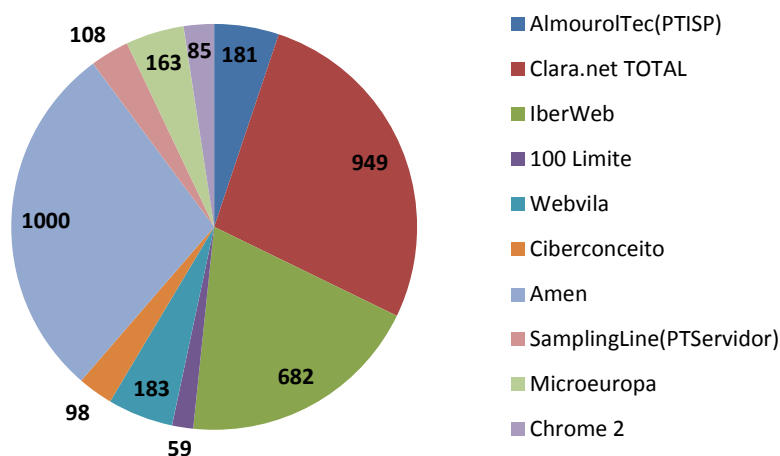
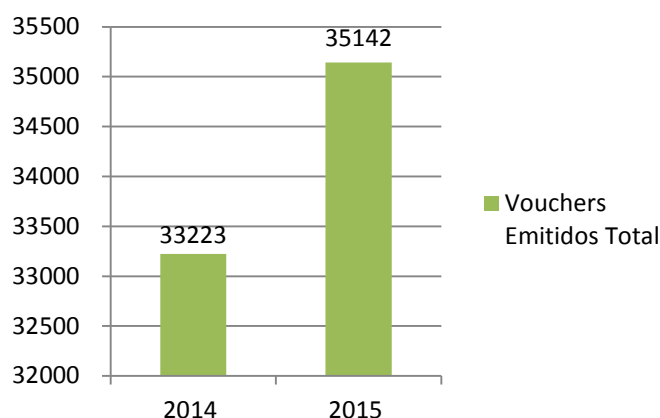


Figura 42 – Vouchers emitidos em 2015 vs 2014



No dia 2 de março realizou-se a segunda reunião de acompanhamento ao 3em1 - <https://www.3em1.pt/>, na qual estiveram presentes a 100 LIMITE, AMENWORLD, CiberConceito, Clara.Net Portugal, Claranet Soho, MicroEuropa, Webvila e Sampling Line. Nesta reunião, ficou decidida a manutenção das condições acordadas na primeira reunião de acompanhamento, realizada em maio de 2014, onde se destaca: Registrar: Condições da oferta ao público; DNS.PT: Preço unitário do domínio mantém-se nos valores anteriores; Não haverá lugar a qualquer pagamento adicional por parte do registrar. Ficou também acordado que o DNS.PT iria avançar com uma campanha de divulgação em meados de abril, que se prolongaria pelo período de 3 meses. Trata-se de uma campanha de outbound, via call center com contacto direto com as entidades titulares de domínios ENH, com uma dupla função: esclarecer o titular sobre as condições e potencialidade da oferta e iniciar, em comunicação direta com o cliente, o processo de validação e pré preenchimento da primeira fase do 3em1.

No decurso da reunião de acompanhamento, um dos registrars presentes levantou a questão de saber se conseguíamos identificar em que passo do processo de adesão online ao 3em1 havia mais desistências. Depois de analisarmos os dados que temos disponíveis relativos à interação dos

utilizadores com o site 3em1, não conseguimos concluir se há um passo específico em que haja uma maior taxa de rejeição e que, por isso mesmo, contribua para os utilizadores desistirem de completar o processo de adesão. A taxa de rejeição ao longo de todo o processo é semelhante em todos os passos, nenhum tem uma taxa que se diferencie e leve a pensar que seja aquele que seja impactante ou crie entropias no processo. Não obstante esta conclusão geral, numa análise mais fina, foi-nos permitido concluir que a haver taxa de rejeição esta acontece logo no início do processo, ainda antes de entrar no processo de seleção 3em1. Estes valores levam-nos a pensar que quem visita o site e tenta entrar no processo ou não tem informação suficiente com ele ou então o faz por outros motivos (que não a adesão com as credenciais recebidas) e desiste quando tenta subscrever e se apercebe não puder avançar.

Após um ano e meio da criação da iniciativa 3em1 e devido a solicitações de vários registrars, o DNS.pt lançou, a 14 de abril de 2015, um novo desafio a todos os registrars não aderentes de se juntarem a nós nesta iniciativa. No dia 14 de abril de 2015 foi enviado um e-mail convite a todos os registrars, onde se explicava as condições de adesão, os requisitos e as vantagens. A este e-mail foi anexada a monofolha sobre o 3em1. A iniciativa foi divulgada diversas vezes quer por email quer através da newsletter semanal que o DNS.pt envia aos seus registrars, até à data limite de participação. Fomos contactados por email e por telefone com algumas dúvidas as quais foram de imediato esclarecidas. Toda a informação esteve sempre disponível no site do DNS.pt, em www.dns.pt – Área reservada, sendo que todos os registrars foram informados desse facto. Dos 83 registrars convidados recebemos apenas 4 respostas dos seguintes registrars: Pro-site, PT, Multiweb e Chrome. Foram ainda realizados contactos diretos com a NOS e a Vodafone aguardando-se ainda eventuais desenvolvimentos. Face ao exposto, avançámos com a formalização da relação com a Chrome e, assim, operacionalizámos as questões práticas associadas à inclusão dos respetivos logos institucionais em 3em1.pt e restante material de divulgação. Promovemos ainda a parceria em dns.pt e na plataforma Facebook.

No dia 5 de junho, o DNS.PT avançou com uma campanha de divulgação do 3em1. Trata-se de uma campanha de outbound, via call center, com contacto direto com as entidades titulares de domínios ENH, com uma dupla função: esclarecer o titular sobre as condições e potencialidade da oferta e iniciar, em comunicação direta com o cliente, o processo de validação e pré preenchimento da primeira fase do 3em1.

No dia 23 de setembro decorreu a 3ª reunião de acompanhamento ao 3em1 na qual estiveram presentes a AMEN.pt, a Claranet SOHO, a Iberweb, a Microeuropa, a PTisp e a PTServidor. Durante a reunião foi feito um balanço verificando-se uma maior adesão à iniciativa. Foi depois apresentada a campanha de outbound via call center, lançada no dia 5 de junho de 2015, bem como alguns resultados. De seguida foi explicada a parceria com a Lusídeias – www.lusideias.pt - e foi apresentada a nova imagem do 3em1. Por último, o DNS.PT informou que foi finalmente assinado o protocolo com o Ministério da Justiça para promoção e dinamização do 3em1 nos balcões presenciais e virtuais de constituição das empresas na hora.

Figura 43 – Convite para a 2ª reunião de acompanhamento ao 3em1



Figura 44 – 3ª Reunião de acompanhamento ao 3em1



Figura 45 – Nova monofolha 3em1

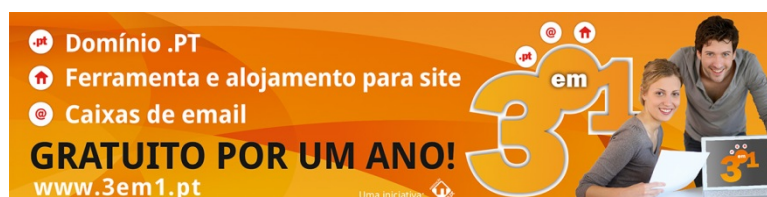


No sentido de operacionalizar a ação de divulgação do 3em1 nos balcões de constituição da Empresa na Hora, realizámos uma reunião com o Instituto dos Registos e Notariado, no dia 24 de novembro, onde ficou acordado que iríamos avançar um plano de ação da iniciativa, a realizar no primeiro quadrimestre de 2016. Também neste âmbito, enviámos novo convite a todos os registrars para a aderirem à iniciativa 3em1 e a WebHS aceitou o nosso convite. Posto isto, operacionalizámos as questões práticas associadas à inclusão dos respetivos logos institucionais em 3em1.pt e restante material de divulgação. Promovemos ainda a parceria em dns.pt e na plataforma Facebook.

Neste momento são registrars aderentes: 100 Limite, AlmouroItec (PTISP), Amenworld, Ciberconceito, Claranet Soho S.A. (domínios.pt), Chrome, Iberweb, Microeuropa, Sampling Line, WebHS e Webvila (PME.PT).

No âmbito do apoio a novas ideias e projetos, em junho assinámos um protocolo com a entidade responsável pelo projeto Lusideias, a Compta, que se traduz na oferta de vouchers 3em1 aos participantes no projeto. Também neste âmbito, estabelecemos uma parceria com a Acredita Portugal na qual o DNS.pt irá oferecer, em abril de 2016, vouchers 3em1 aos cerca de 150 semi-finalistas dos concursos de empreendedorismo “Realize o seu Sonho” e “InovPortugal”. Esses vouchers deverão ser usados no decorrer do projeto, sendo que o objetivo é que à medida que vão desenvolvendo o plano de negócio desenvolvam o seu website em .pt.

Figura 46 – Anúncio 3em1 na revista Pontos de Vista do jornal Público



3.3 Apoio a iniciativas

Ao nível concreto dos apoios a que acima fizemos nota associámo-nos à 2ª edição da “Mostra de Autores Desconhecidos” da Inspeção-Geral das Atividades Culturais – IGAC, na qualidade de parceiro premium, assegurando o 1º prémio a cada premiado das cinco categorias a concurso: literatura, artes visuais, banda desenhada, música e teatro. Apoiámos ainda na conceção da imagem gráfica, bem como na divulgação.

Este ano os destinatários são os reclusos dos 47 estabelecimentos prisionais do país. Esta edição é uma iniciativa conjunta da Inspeção-Geral das Atividades Culturais (IGAC) e da Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (DGRSP), enquanto entidade coordenadora do Plano Nacional de Reabilitação e Reinserção 2013-2015, com o apoio do DNS.PT e do 3em1.

O concurso “Mostra de Autores Desconhecidos” é um projeto de responsabilidade social que tem como objetivos promover a inclusão social e cultural de homens e mulheres de parte da população reclusa dos estabelecimentos prisionais nacionais, conhecer a criação artística de valor da sua autoria e divulgar e premiar os trabalhos apresentados nas categorias a concurso. A data limite de participação terminou a 31 de outubro de 2015 e contou com uma ampla participação, que atingiu um total de 439 reclusos e de 192 trabalhos inscritos nas 5 categorias a concurso (Literatura, Artes Visuais, Banda Desenhada, Música e Teatro). Na seleção final, feita pelo júri local, ficaram inscritos 186 participantes, abrangendo 29 estabelecimentos prisionais. Os vencedores serão conhecidos em www.autoresdesconhecidos.pt.

Figura 47 – Logo Mostra de Autores Desconhecidos e cartaz de divulgação junto dos estabelecimentos prisionais



Fomos ainda convidados pelo CENTR para integrar a *task force* que organizou os prémios a atribuir em 2015, onde, sob proposta do DNS.PT, foi incluída a categoria “Corporate Social Responsibility Award”. A entrega dos prémios decorreu em cerimónia oficial, em Bruxelas, no dia 7 de outubro, onde fomos ainda convidados a entregar o referido prémio.

No período em estudo demos continuidade ao apoio ao Banco Alimentar nas seguintes áreas de atuação que, oportunamente, já foram identificadas: embaixadores do Banco de Equipamentos; RH do Banco de Equipamentos e Formação ENTRAJUDA. Apoiámos ainda o II Encontro Nacional de Voluntários em Meio Prisional com a oferta de sacos para os participantes no encontro.

Figura 48 – Saco para os participantes no encontro



No âmbito da parceria DNS.PT/ACEPI para 2015, realizámos todos os trabalhos de preparação e dinamização das diversas iniciativas: Portugal Internet Week ‘15 – e-Show, que decorreu nos dias 22 e 23 de setembro; Estudo da Economia Digital, publicado em setembro; e Prémios Navegantes XXI’2015, que este ano incluiu o prémio para o melhor site .pt e cujos resultados foram anunciados a 24 de setembro.

Execução material

	1.ºQ	2.ºQ	3.ºQ
● Reunião de parceiros: ponto de situação 3em1 e renegociação de parceria	x		
● Constituição da organização dos registries falantes de língua portuguesa	x		
● 2.ª fase e entrega de prémios do Concurso Sitestar	x		
● Ações de divulgação 3em1		x	
● Preparação de relatório de resultados sitestar.pt		x	
✗ Reunião de parceiros: ponto de situação 3em1		x	
● Encontro anual da organização dos registries falantes de língua portuguesa			x

Concluindo com a análise dos objetivos calendarizados em sede de Plano de Atividades, constata-se não ter sido realizada a reunião de parceiros 3em1 no segundo quadrimestre, tendo a mesma sido realizada a 23 de setembro de 2015.

4. Cooperação e Inovação

Paralelamente à concretização da missão core do DNS.PT e dando seguimento a algumas das iniciativas que foram tomando forma no ano transato, está a ser desenvolvido um conjunto de atividades e serviços adicionais, assentes num princípio de colaboração institucional e num objetivo de inovação e desenvolvimento que, neste âmbito, julgamos dever também aqui presidir.

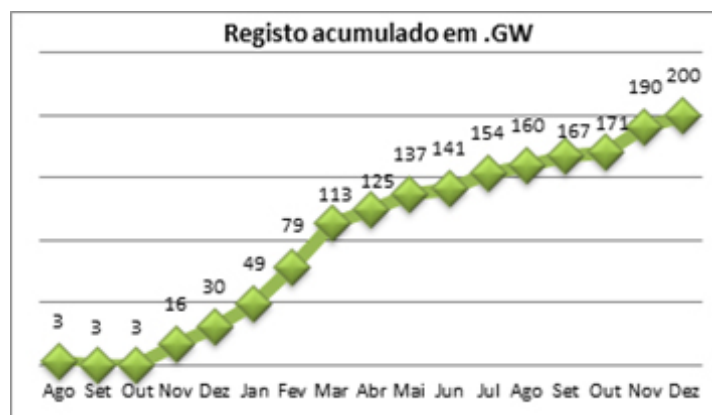
Neste contexto, um das apostas para 2015 era dar apoio aos ccTLD's africanos .AO, .GW, .ST e .CV, sendo que, no caso dos dois primeiros ccTLD's, os termos da colaboração estendem-se a um conjunto de serviços que vão para além da inicial mera colaboração ao nível da gestão dos servidores de zona. Ao nível da inovação e desenvolvimento, apoiaremos entidades interessadas na utilização das importantes potencialidades associadas ao sistema público de números telefónicos que podem ser contactados diretamente pela Internet - ENUM.

Durante o período em análise destacamos as diligências no sentido de operacionalizar o apoio protocolado com a Autoridade Reguladora Nacional - Tecnologias de Informação e Comunicação da Guiné-Bissau, desde 10 de julho de 2014. Nesse âmbito, contratámos os serviços de manutenção² para o site de suporte ao registo – www.nic.gw-, tendo, paralelamente, assumido a responsabilidade pelo desenvolvimento, implementação e manutenção do site institucional da ARN³. Ao nível dos serviços de apoio ao registo destaca-se o facto de terem sido registados 200 domínios sob o .GW, sendo que apenas 97 se encontram ativos. O TLD contabiliza já 15 registrars aderentes.

² Valor trimestral de €320, correspondente a 36 horas de trabalho/ano.

³ Os desenvolvimentos técnicos foram contratados à Active Media, pelo valor total de 5.592,81.

Figura 49 – Gráfico da evolução dos registos em .GW



Atendendo ao facto de que no segundo quadrimestre apenas se encontrarem registados sob .gw 81 domínios, considerou-se pertinente avançar com ações de promoção deste ccTLD, dando-lhe mais visibilidade e, com isso, aumentando os respetivos registos. Como tal enviámos à ARN, no dia 10 de julho, uma proposta de campanha conjunta .pt/.gw, sob o mote: “Registe um .PT e receba também um .GW!”. A proposta encontra-se pendente de aprovação.

Figura 50 – Proposta de imagem da campanha “Registe um .PT e receba também um .GW!”



Entretanto, no decurso do mês de abril fomos contactados pela autoridade reguladora das comunicações de São Tomé – AGER – no sentido de encontrar sinergias institucionais à semelhança das ora descritas com o congénere .GW, isto considerando que existe desde 2007, por Decisão do conselho de Ministros, a intenção do Governo da República Democrática de São Tomé e Príncipe de recuperar a gestão do ccTLD correspondente ao país (.ST) e o facto da AGER estar mandatada para desenvolver as diligências necessárias para o efeito. O referido contacto levou em consideração o facto do DNS.PT ter reconhecida experiência e *know how* no registo, gestão e manutenção do ccTLD .PT, bem como a gestão administrativa e técnica de vários domínios de topo como .AO, .GW e .CV, assim como as boas relações institucionais entre estas duas entidades. Neste quadro institucional, a 22 de maio foi celebrado um protocolo entre a Associação DNS.PT e a Autoridade Reguladora das Comunicações de São Tomé – AGER no sentido de formalizar o apoio no processo de redelegação a efetuar pelas Autoridades São Tomenses junto da IANA; a definição dos requisitos técnicos tendentes à operação do ccTLD de .ST; e a disponibilização dos recursos humanos necessários ao apoio referido na cláusula primeira e a necessária formação de recursos humanos da AGER.

Referimos já anteriormente a associação e o papel que o DNS.PT vai assumir no que respeita à iniciativa “Ofertas Legais”, cuja plataforma será operacionalizada no primeiro trimestre de 2016. No mês de outubro foi feita uma análise aos requisitos técnicos associados à referida plataforma da qual resultou

um conjunto de questões já oportunamente respondidas pelo Observatório Europeu das Infrações aos Direitos de Propriedade Intelectual. Aguarda-se pois indicações pra avançar com as implementações acordadas.

No dia 23 de setembro, durante o e-Show Portugal, aconteceu a constituição formal da LusNIC – Associação de Registries de Língua Portuguesa, que contou com a presença dos representantes dos cinco países signatários – Brasil, Cabo Verde, Guiné Bissau, Portugal e São Tomé e Príncipe –, do então Secretário de Estado Adjunto do Ministro Adjunto e do Desenvolvimento Regional, Pedro Lomba, do secretário-geral da ARCTEL, Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da CPLP, Dr. Filipe Batista, de um representante da CPLP, Dr. Carlos Gonçalves e de um representante da ICANN, Andrea Beccali. Durante o mês de outubro a equipa que trabalhará nas atividades relacionadas com a LusNIC, embora não em exclusivo, foi reforçada, com a entrada de uma jurista.

Figura 51 – Logo LusNIC



Figura 52 – Constituição da LusNIC



Deste momento resultaram três notícias publicadas no [Tek Sapo](#) com o título “Associação LusNIC assume dinamização dos interesses dos domínios de língua portuguesa na Internet”, no [Computerworld](#) com o título “LusNIC formalizada com cinco dos oito países previstos” e na [Bit Online](#) com o título “DNS.pt convida para a constituição formal da LusNIC”.

Em 2015 foi também lançado o novo serviço Registry Lock, e efetuámos todo o trabalho de divulgação nomeadamente: criação do logo; revisão dos termos e condições aplicáveis e do formulário de adesão; produção de formulário em formato pdf compatível com o site DNS.PT para instrução de processo; envio para tradução e revisão interna dos referidos documentos; elaboração do plano de comunicação para o lançamento do serviço a 15 de setembro.

Figura 53 – Logo Registry Lock Service



Figura 54 – Folheto Registry Lock Service



O modelo global de Segurança da Informação que vem sendo prosseguido no DNS.PT foi formalmente reconhecido pela entidade certificadora, a APCER – Associação Portuguesa de Certificação, que veio deliberar a concessão da certificação segundo o referencial internacional ISO 27001:2013 em dezembro de 2015. Como tal, desenvolvemos todo o trabalho de divulgação desta certificação junto dos meios de comunicação social e nas plataformas digitais do DNS.PT.

Última nota para os serviços ENUM. No âmbito de protocolo celebrado com a ANACOM, o DNS.PT garante, desde janeiro de 2011, o funcionamento técnico ininterrupto do TLD ENUM (Tier 1 Registry) no domínio "1.5.3.e164.arpa", tendo sido até ao momento efetuado um piloto nacional no qual a FCT-FCCN assegura a função de ENUM registrar para as comunidades académica e de investigação nacionais e garante direta ou indiretamente a função de ENUM Tier 2 nameserver, nomeadamente a inscrição de NAPTRs, para os DDI destas comunidades.

Após este projeto piloto, a Agência para a Modernização Administrativa, I.P. (AMA), - instituto público, que prossegue as atribuições da Presidência do Conselho de Ministros nas áreas da modernização e simplificação administrativa e da administração eletrónica, sob superintendência e tutela do Secretário de Estado da Modernização Administrativa - pretende estender à administração pública esta possibilidade, tendo aqui o DNS.PT um papel fundamental.

Neste sentido, o DNS.PT conforme acordo com a AMA, IP, passará a ser o registry para esta operação, mantendo em simultâneo uma base de dados com informação de todos os registos da numeração, sendo ainda responsável pela respetiva operação técnica. Neste momento está a ser desenvolvido o website de suporte ao serviço, cujo desenvolvimento e acompanhamento na implementação é igualmente da responsabilidade do DNS.PT. Foi desenvolvido e proposto à AMA um logo a associar ao serviço assim como uma solução para o fluxo de registo ENUM. Aguarda-se a respetiva aprovação.

II. Direção de Infraestruturas e Sistemas

Os trabalhos realizados no período em análise tiveram como linha orientadora, o Plano de Atividades delineado para 2015. Em simultâneo, foi assegurado o desenvolvimento de projetos e iniciativas não calendarizadas inicialmente, mas cuja execução se revelou necessária e oportuna para a missão do DNS.PT.

A presente análise irá focar-se nas ações desenvolvidas no quadro das áreas que se passam a elencar:

- Gestão da Infraestrutura Técnica
- Desenvolvimento e Migração de Serviços
- Segurança

1. Gestão da Infraestrutura Técnica

O ano de 2015 conforme perspetivado no Plano de Atividades correspondente, foi um ano de grandes dinâmicas e de intervenção na Infraestrutura Técnica, nomeadamente pela necessidade de concluir o processo de autonomização técnica do DNS.PT, a par do processo de certificação do referencial normativo ISO 27001:2013, e das restantes atividades resultantes da evolução da organização.

Demos continuidade às diligências e medidas de gestão e operação da Infraestrutura Técnica necessárias para o pleno funcionamento e evolução do DNS.PT. No primeiro quadrimestre e na primeira metade do segundo, destaca-se os trabalhos extensos e complexos que precederam e tornaram possível a migração dos sistemas de informação do DNS.PT, obtendo assim a autonomia técnica pretendida.

Na componente de suporte técnico interno respondemos a um total de 1.140 ocorrências em 2015, distribuídas quadrimestralmente por 390 ocorrências no primeiro quadrimestre, 325 no segundo e 425 no terceiro. Face a 2014, estes números representam um aumento de 43% ocorrências. Esta realidade advém de um maior número de aplicações e serviços geridos pelo DNS.PT, em consequência da autonomização técnica verificada, a par da crescente atividade desenvolvida pela organização, quer em domínios registados, como em iniciativas de cooperação e inovação.

1.1 Passagem a produção da nova Infraestrutura técnica do DNS.PT

A passagem a produção da nova Infraestrutura técnica, inicialmente prevista para o primeiro quadrimestre, apenas se verificou no segundo quadrimestre, não obstante da larga maioria dos trabalhos terem sido executados no primeiro quadrimestre.

Desde logo, é importante definir o que se entende por “nova Infraestrutura técnica do DNS.PT”, um conjunto de equipamentos, sistemas e soluções informáticas que operam em rede com endereçamento IP próprio do DNS.PT, pertencentes e geridos com total autonomia e exclusividade pelo DNS.PT. A imagem seguinte mostra os equipamentos da nova Infraestrutura técnica nos dois bastidores à esquerda, e os equipamentos da anterior Infraestrutura técnica, no bastidor à direita.

Imagem 1 - Bastidores DNS na sala técnica GRID da FCT



Também, para se perceber um pouco melhor este objetivo, e sendo este um relatório de atividade anual, é importante referir uma vez mais o ponto de partida dos trabalhos. Historicamente o DNS.PT surgiu e evoluiu no seio da rede académica nacional, na já extinta FCCN. A infraestrutura técnica do DNS.PT acompanhou as necessidades e evolução do serviço desde do início, mas era composta sobretudo por servidores dedicados aos sistemas de informação de registo e gestão de domínios. Todas as restantes componentes, nomeadamente serviços de rede, serviços de firewalling, serviços de email, serviços de backups, entre outros eram garantidos transversalmente pela instituição de origem. Com a criação da Associação DNS.PT esta realidade deixou de fazer qualquer sentido, pelo que iniciou-se um processo de autonomização técnica.

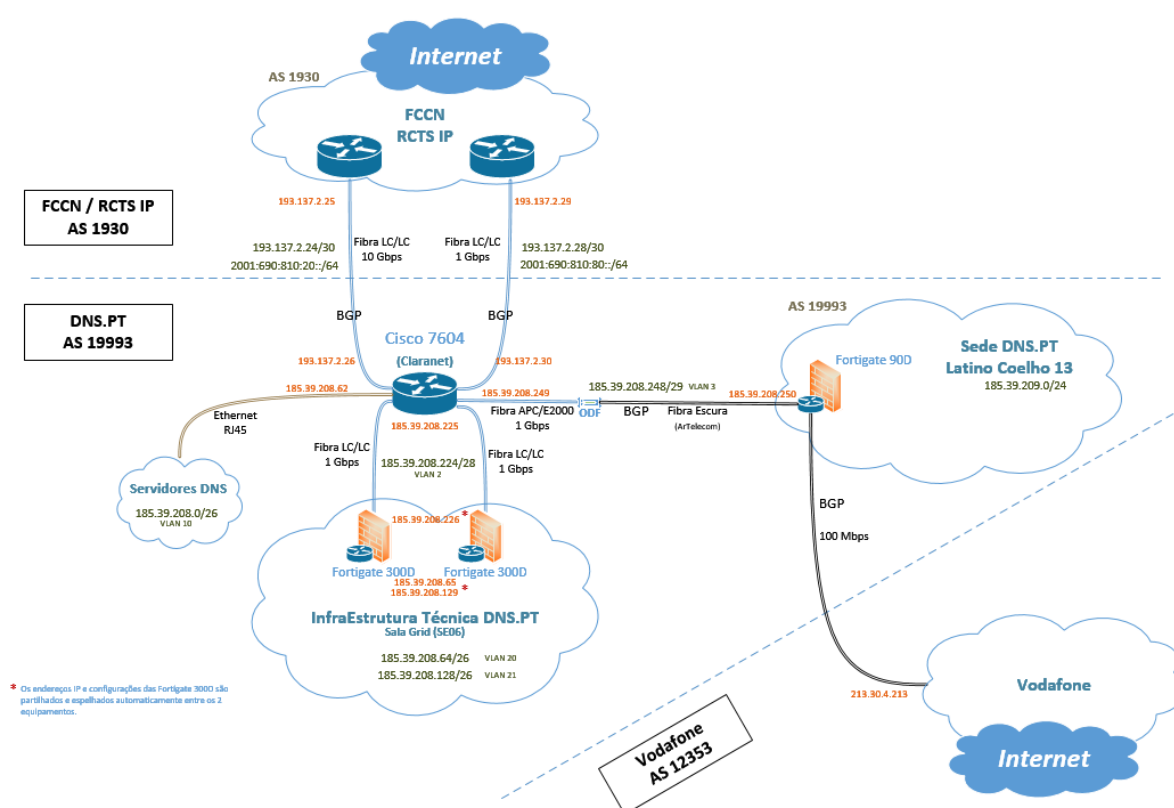
A passagem a produção da nova Infraestrutura técnica do DNS.PT, é portanto o extenso conjunto de trabalhos e iniciativas no âmbito da nova Infraestrutura técnica, de forma a disponibilizar à organização todos os sistemas de informação necessários para a sua atividade regular e evolução, promovendo fortemente o processo de autonomização técnica necessário para eliminar a dependência tecnológica herdada do passado.

Iniciámos 2015 com a instalação de uma pequena mas importante quantidade de equipamentos de rede (Switches). Este atraso nos trabalhos ficou a dever-se a necessidade e inverter o fluxo de ar original dentro dos equipamentos, de forma a possibilitar a ligação da cablagem de rede estruturada na parte de trás dos equipamentos, onde residem as restantes ligações. Foi necessário solicitar esta alteração ao fabricante sem custos adicionais para o DNS.PT.

Finalizados os trabalhos de instalação física de equipamentos e cablagem, procedemos aos trabalhos de configuração lógica da rede, e a instalação de serviços nomeadamente Firewalling, DNS, NTP e outros serviços essenciais numa rede de dados. Salienta-se os trabalhos de instalação de duas redes locais distintas, uma no datacenter e outra na sede do DNS.PT, a interligação entre si, e as ligações do DNS.PT para o exterior, para a Internet. Neste capítulo, conhecido por ligações de fronteira ou Routing Edge, concebemos o desenho concetual da solução, e acompanhámos de perto a execução dos trabalhos pelo fornecedor Claranet. Na vertente da sede do DNS.PT trabalhamos com o operador Vodafone, para estabelecer um circuito de salvaguarda para a Internet.

Segue-se um esquema lógico das redes existentes que reflete a complexidade da solução.

Ilustração 1 - Esquema lógico das redes de interligação do DNS.PT



Numa fase posterior foram iniciados os trabalhos de instalação de servidores, onde se destaca a instalação e parametrização da plataforma de virtualização XenServer da Citrix pelo DNS.PT, assim como os restantes servidores físicos existentes, maioritariamente com sistemas operativos Linux e ainda alguns sistemas com Microsoft Windows Server.

Seguiram-se os trabalhos de desenho e conceção, instalação e parametrização de serviços e aplicações, onde se destacam o serviço de autenticação de rede vulgarmente conhecida por AD. Ainda o servidor de ficheiros que disponibiliza o serviço de pastas partilhadas, o serviço de email que por si só é composto por várias soluções de software e um serviço de filtro de emails anti SPAM, o serviço de registo de ocorrências OTRS, o serviço de impressão e digitalização, entre os demais.

Como era expectável, alguns trabalhos decorreram em paralelo, uma vez que envolviam equipas distintas, tal como a instalação do software Oracle e a migração da base de dados de negócio em fase de testes, a instalação e parametrização da solução de backups, ambos realizados pelos respetivos fornecedores, no entanto com o acompanhamento pelo DNS.PT.

Em suma, consideramos que não é demais enfatizar a extensão e complexidade deste objetivo, que na verdade se desdobrava em vários projetos em simultâneo, com o envolvimento de vários fornecedores e equipas de trabalho, e ainda com áreas de atuação muito distintas.

Como fora previsto inicialmente, a execução deste objetivo era essencial para os trabalhos de finalização do projeto de autonomização técnica do DNS.PT, assim como para aprovisionar as necessidades tecnológicas futuras da organização.

1.2 Implementação de solução de gestão de logs centralizada

A informação de Logs, é uma forma generalizada de referir toda a informação que praticamente todos os sistemas de informação produzem, em resultado do respetivo funcionamento e processamento de informação, fazendo uma analogia, é como um “diário” dos sistemas de informação. Tipicamente os Logs são compostos por informação histórica de eventos do passado recente ou mais antigo, o registo de eventos e estado dos sistemas de forma cronológica com as seguintes dimensões “Quem fez o que, quando, como, onde e porquê?”.

Esta informação é relevante para a organização, porque é reveladora de ocorrências diretamente ou indiretamente relacionadas com a informação de negócio. É uma ferramenta que pode ajudar em varias situações, como determinar o que aconteceu num determinado processo, a deteção de intrusões nos sistemas, a contenção de incidentes, na análise forense, na proteção proactiva, entre outras.

Para o DNS.PT, este projeto é uma mais-valia porque possibilita o tratamento de informação de logs, sendo esta componente das melhores práticas de gestão de sistemas de informação. No terreno, estas vantagens traduzem-se numa melhor capacidade de resposta a incidentes pelo DNS.PT.

As principais dificuldades encontradas neste tipo de projetos, e o caso do DNS.PT não foi exceção, estão relacionadas com a integração de informação não normalizada, produzida por diferentes plataformas/fornecedores, por vezes como excesso de informação, e outras com pouca informação relevante. Por norma é muito difícil identificar um padrão de anomalia que possa ser instruído ao sistema de processamento de logs e que desencadeie a respetiva alarmística. Uma parte desta informação acaba por ser recolhida ao longo do tempo, a medida que os eventos ocorrem.

No DNS.PT, implementamos um sistema centralizado de recolha, armazenamento, análise, monitorização e alarmística para processamento de logs gerados nos sistemas do DNS.PT. A solução implementada segue uma metodologia muito utilizada neste contexto, conhecida por “ELK Stack”, e que compreende as seguintes fases de tratamento da informação de Logs pela seguinte ordem: recolha, processamento e indexação, armazenamento e apresentação.

A plataforma implementada no DNS.PT recorre a soluções de software livres e open source, nomeadamente logstash e syslog-ng para recolha e processamento, elasticsearch para armazenamento e kibana para apresentação. Estas aplicações são fortes concorrentes na sua área de atuação.

No DNS.PT a informação de logs é recolhida e enviada para um servidor de processamento de logs central, a informação é filtrada e a mais relevante é retida, de seguida são aplicados padrões de identificação de falhas ou erro, e posteriormente são desencadeados mecanismos de alarmística. Depois de implementada, esta solução entrou numa fase de operação, sendo que sempre que forem identificados novos padrões de falha, estes deverão ser configurados no sistema de processamento de logs.

1.3 Instalação de Servidores Secundários adicionais na nuvem de Anycast

A concretização deste objetivo pressupunha a existência prévia da nuvem de Anycast de âmbito nacional. Não avançamos com estes trabalhos porque estes pressupostos não se verificaram em 2015, apesar dos desenvolvimentos realizados nesta área no último quadrimestre de 2015. Os detalhes desses trabalhos estão no resultado da análise do objetivo “Instalação de servidor secundário na nuvem de AnyCast do DNS.PT” na área de Segurança.

1.4 Instalação de Base de Dados de standby remota

No terceiro quadrimestre iniciamos os trabalhos de instalação de uma base de dados standby remota. Uma base de dados de standby é uma réplica criada a partir de backups da base de dados principal. A aplicação dos backups das alterações (archive redo logs) da base de dados principal na base de dados de standby, resulta em duas base de dados sincronizadas.

Uma base de dados de standby é muitas vezes a solução utilizada na proteção em caso de desastres, corrupção de dados e também para retirar carga da base de dados principal, ao realizar processos exigentes de reporting ou de backup na primeira.

Estes trabalhos incluíam várias fases, sendo as principais as seguintes:

- Contratação de serviços de housing de servidor dedicado;

A 25 de novembro lançamos uma consulta a 9 empresas que anunciam e disponibilizam estes serviços no mercado nacional, destas apenas 3 responderam com propostas tendo o DNS.PT optado pelo fornecedor IP Telecom, S.A. com o datacenter em Viseu, para um serviço com vigência inicial de 24 meses. Os requisitos para esta consulta tiveram especial incidência sobre fatores de segurança, como sejam:

- Pretende-se um serviço de aluguer de servidor rack em Datacenter;
- O servidor tem de ser dedicado para uso estritamente exclusivo do DNS.PT;
- Excluem-se soluções com mecanismos de virtualização/Containers;
- Datacenter certificado na norma ISO/IEC 27001;
- Disponibilidade mensal mínima do Datacenter: 99,9%;
- Localização do Datacenter em território nacional, mas fora da área metropolitana de Lisboa;
- Suporte técnico experiente e dedicado 24x7x365;
- Gestão remota (out-of-band/IPMI) independente do sistema operativo
- Tráfego de dados ilimitado;
- Largura de banda superior a 100 Mbps, com baixa latência;
- Capacidade mínima de Storage em disco: 2 TB util em RAID5;

- Aquisição do software de replicação de dados;

A replicação de uma base de dados principal para uma base de dados de standby, é executada por um software específico, que no caso do Oracle é o produto Oracle Data Guard. Acontece que este software apenas é permitido no esquema de licenciamento Oracle Database Enterprise Edition, sendo este exageradamente oneroso para os clientes. O DNS.PT tem a sua base de dados Oracle licenciada no esquema Oracle Standard Edition porque este tem servido

os seus requisitos ao longo do tempo, e é bem menos oneroso. A utilização da aplicação Oracle Data Guard no DNS.PT era portanto inexequível.

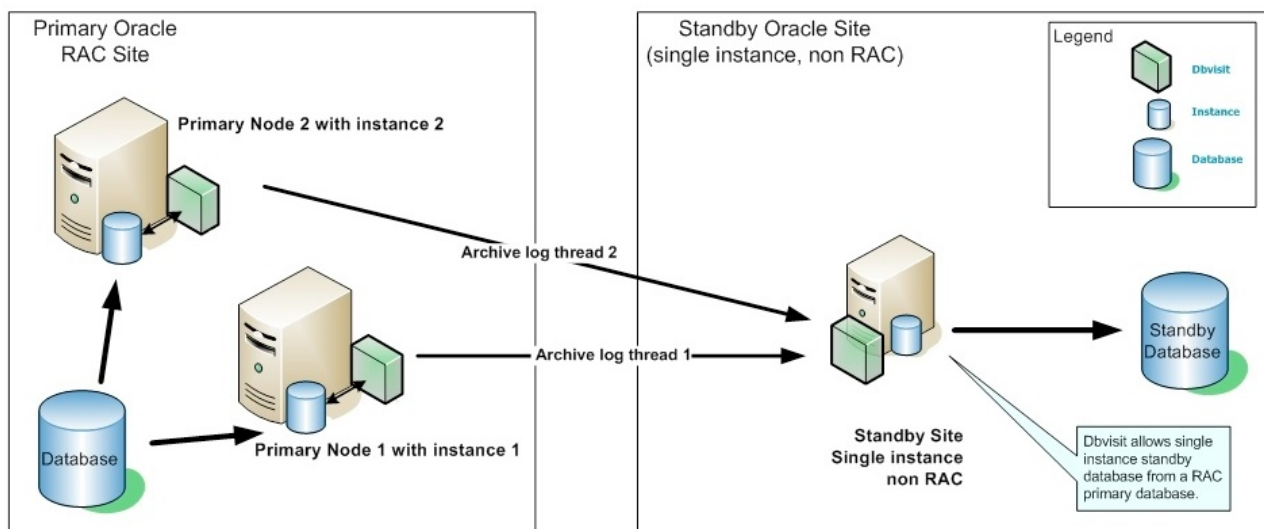
Perante esta situação analisámos a solução DBVisit, um software de replicação de bases de dados Oracle e outras, estando este já algum tempo sob escrutínio do DNS.PT. Procedemos à respetiva aquisição juntamente com suporte da aplicação, ficando o mesmo disponível para download e instalação no imediato. Este processo ocorreu sem dificuldades.

- Contratação de serviços de instalação e configuração de software Oracle e software de replicação;

Tratando-se de trabalhos na base de dados Oracle, foi necessário contratar um serviço de consultoria em administração de base de dados (DBA). Solicitamos estes serviços ao fornecedor Oramix. Os trabalhos de instalação do software Oracle e a realização de testes decorreram sem problemas de maior, no entanto devido à presença da época festiva do final do ano, a disponibilidade do fornecedor para a colocação em produção apenas se verificou nas primeiras semanas do ano seguinte, o que fez com que este objetivo ficasse terminado 2 semanas após o prazo previamente estabelecido no plano de atividades.

Segue um esquema ilustrativo da solução implementada no DNS.PT.

Ilustração 2 - Esquema conceptual do funcionamento da aplicação DBVisit



No DNS.PT a solução implementada replica cada uma das duas instâncias do cluster de base de dados (RAC) existente, para uma base de dados num servidor remoto, em Viseu. Alguns aspetos de segurança da solução implementada:

- Comunicação de dados encriptada;
- Disco do servidor remoto encriptado;
- Servidor com funcionalidades de segurança ativadas (segurança pré boot e boot);
- Comunicações entre os sistemas estão 'blindadas' por firewall (o servidor remoto apenas comunica com os dois servidores da base de dados principal)

1.5 Implementação de Melhorias no SIGA

À semelhança de períodos anteriores, em 2015 foi necessário efetuar um conjunto de melhorias nos Sistemas de Informação e Gestão Administrativa (SIGA). Estes trabalhos são efetuados pelo fornecedor Novabase, mas requerem o nosso constante acompanhamento e envolvimento. Segue-se uma lista elucidativa de alguns dos trabalhos realizados ao longo do ano, ao abrigo deste objetivo:

- Alteração de Menus para redirecionar para novo portal DNS
- Alteração de mensagens de erros no frontend
- Preparação Release + Entrada PROD
- Acompanhamento Passagem Produção
- Criação de nova secção no registo de domínio com dados de faturação
- Criação de nova secção na renovação de domínio com dados de faturação
- Alterações no Portlet do CENTR
- Retirar obrigatoriedade da tag autorenew no EPP
- Alterar job Empresas na Hora para novo WS
- Alterar job Associações na Hora para novo WS
- Alterar portlet Informação Técnica dos Domínios
- Apoio Novo Ambiente DNS.PT
- Alteração de mensagens de erros no frontend

Execução material

Execução	Objetivos	1ºQ	2ºQ	3ºQ
✓	Passagem a produção da nova Infraestrutura técnica do DNS.PT	x		
✓	Implementação de solução de gestão de logs centralizada		x	
✓	Implementação de Melhorias no SIGA		x	x
✗	Instalação de Servidores Secundários adicionais na nuvem de Anycast			x
✓	Instalação de Base de Dados de standby remota			x

Em termos de execução material, e como já foi referido os objetivos de passagem a produção da nova Infraestrutura técnica do DNS.PT, e instalação de Base de Dados de standby remota, foram executados com desvios face ao inicialmente previsto. O objetivo de instalação de Servidores Secundários adicionais na nuvem de Anycast nacional não foi executado pelas razões apresentadas.

2. Desenvolvimento e Migração de Serviços

2.1 Finalização do projeto de autonomização técnica do DNS.PT

No segundo quadrimestre, ainda que com desvios ao inicialmente planeado por força de atrasos verificados nos trabalhos, prosseguimos com a finalização do projeto de autonomização técnica do DNS.PT.

Este objetivo resume-se aos trabalhos realizados nos dias 9, 10 e 11 de julho, dado que foi a data de migração efetiva dos sistemas para a nova Infraestrutura Técnica em ambiente de produção. Estes só foram possíveis depois de executados os trabalhos de passagem a produção da nova Infraestrutura técnica do DNS.PT, cuja análise já foi exposta neste relatório.

Segue-se uma lista sucinta das principais etapas executadas:

- Finalização dos trabalhos de implementação de serviços de rede;
- Finalização dos trabalhos de implementação da solução de backups;
- Migração dos serviços de email, com histórico de email já existente;
- Migração dos perfis de colaboradores para os sistemas corporativos da organização;
- Migração do serviço de registo de ocorrências OTRS;
- Migração final da base de dados Oracle, em cluster de dois servidores (RAC);
- Migração de todos os postos de trabalho e demais equipamentos que operam na sede do DNS.PT, para a nova rede local do DNS.PT;
- Configuração e disponibilização de redes de acesso sem fios (Wireless) na sede do DNS.PT, com distinção de perfis, para colaboradores e para visitantes;

Em todos os pontos referidos foram executados testes para validar o correto funcionamento dos sistemas, e ajustados os respetivos parâmetros para melhorar o seu desempenho;

De fora destes trabalhos ficaram 2 sistemas:

- A componente de rede do processamento DNSSEC foi substituída por uma nova solução, igualmente robusta e segura. Em 2015, ficou por realizar a tarefa de reconfiguração do equipamento descontinuado, entretanto já realizada.
- Os trabalhos de migração do serviço DNS responsável pela resolução de nomes de alguns PALOPS, com os quais o DNS.PT tem acordos de colaboração técnica, foram iniciados no último quadrimestre mas não foram concluídos. Estes trabalhos decorrem à margem do projeto de autonomização técnica.

Não despiciente de referência e talvez o mais importante, é o facto de em todo o processo ter sido assegurada e até melhorada a disponibilidade e qualidade dos serviços disponibilizados a todos os utilizadores, nomeadamente colaboradores do DNS.PT, e utilizadores externos (clientes e parceiros). O processo foi transparente para todos os utilizadores, durante os trabalhos de preparação, no momento da migração e após a realização dos trabalhos. Este facto é ainda de maior relevo, porque os trabalhos incluíram a migração completa dos sistemas de informação, fazendo uma analogia como o modelo OSI, verificaram-se alterações desde da primeira camada “física”, até a sétima camada “aplicação”, incluindo a alteração de localização da sala técnica.

2.2 Reorganização de Espaço Rack

Este objetivo tinha como missão a reorganização de todo o equipamento do DNS.PT instalado e disperso em salas técnicas da FCT por força do passado, nos bastidores atribuídos ao DNS.PT no âmbito do processo de autonomização técnica.

Dado que as componentes destes trabalhos, são a desmontagem, o transporte dos equipamentos entre salas, e a montagem novamente no bastidor, ou seja um trabalho sem necessidades especiais de qualificação, optamos por contratar uma equipa externa. Dado que se tratava de equipamento informático a funcionar em contínuo há aproximadamente 6 anos, este processo apresentava algum risco para o equipamento. No final dos trabalhos apenas um equipamento ficou em falha, trata-se de uma das duas controladoras SAN da storage HP EVA 6400.

Estes trabalhos foram executados entre o final de agosto, e início de setembro de 2015. Considera-se o objetivo cumprido dentro do prazo estabelecido.

2.3 Implementação de sistema centralizado de acessos para entidades externas

Este objetivo tinha como missão implementar um sistema de centralização de acessos para utilizadores externos, nomeadamente os utilizadores das ferramentas de gestão online para entidades Registrars e para o Público em geral (entidades não Registrars), permitindo assim uma melhor gestão desses acessos.

Não obstante dos esforços efetuados no último quadrimestre, não foi possível avançar com estes trabalhos. As alterações necessárias nos sistemas de informação têm de ser feitas pelo respetivo fornecedor, a Novabase. O que levantou um problema, a bolsa de horas contratada pelo DNS.PT a este fornecedor foi aplicada na implementação de Melhorias no SIGA já referidas, e sobretudo em dois novos projetos que não foram previstos inicialmente em sede de Plano de Atividades, a Implementação de novo mecanismo CallCenter no âmbito do 3EM1, e a Implementação da funcionalidade Registry/Lock.

Perante esta situação solicitamos de imediato ao fornecedor, o prolongamento da bolsa de horas existente, a qual a resposta negativa. O fornecedor indicou claramente a sua incapacidade para apresentar uma solução, devido à falta de recursos na área em questão. Mostrou no entanto disponibilidade para iniciar um processo de treino de recursos, se o DNS.PT apresentasse um conjunto de tarefas/projetos, que justificasse o retorno desse investimento.

Apesar de não ter sido executado em 2015, ficaram asseguradas as condições base para executar destes trabalhos numa fase posterior, quando o fornecedor assegurar os respetivos recursos.

2.4 Restantes iniciativas de desenvolvimento

Nesta secção destacamos duas novas iniciativas nas quais participamos em 2015. Tratam-se portanto de iniciativas que não decorrem do planeamento inicial, mas sim da evolução e necessidades do serviço.

- Implementação novo mecanismo CallCenter no âmbito do 3EM1

Foi necessário criar novos webservices no SIGA para integração com os sistemas do CallCenter do fornecedor Reditus. Estes têm como propósito o envio e a receção de dados de domínios 3em1 para o callcenter. Trata-se de uma medida criada no âmbito do objetivo de aumentar o número de vouchers

3em1. O processo de desenvolvimento foi executado sobretudo nos meses de abril e maio, e resulta da cooperação com a Direção de Gestão Administrativa (DGA).

- Implementação Registry/Lock

Em 2015 o DNS.PT integrou nos seus sistemas a funcionalidade de Registry Lock. Trata-se de uma solução que permite aumentar a segurança nas alterações que acontecem num domínio. Para integrar esta funcionalidade no sistema foram necessários desenvolvimentos no SIGA. O desenvolvimento correu sem grandes percalços não tendo posto em causa a data de lançamento do serviço. O processo de desenvolvimento foi executado sobretudo nos meses de maio a setembro, com algumas correções em novembro, e resulta da cooperação com a Direção de Gestão Administrativa (DGA).

Como já foi referido anteriormente, ambas medidas tiveram o envolvimento do fornecedor Novabase.

Execução material

Execução	Objetivos	1ºQ	2ºQ	3ºQ
✓	Finalização do projeto de autonomização técnica do DNS.PT	x		
✓	Reorganização de Espaço Rack		x	
✗	Implementação de sistema centralizado de acessos para entidades externas			x

3. Segurança

Segurança é uma das áreas que o DNS.PT mais apostou nos últimos 2 anos, nomeadamente pela alocação de recursos especializados dedicados, e a alteração de processos que levaram a obtenção de um certificado no referencial normativo ISO 27001:2013 em 2015.

Esta seção reporta os projetos e iniciativas na área de segurança, realizados pela Direção de Infraestruturas e Sistemas em 2015.

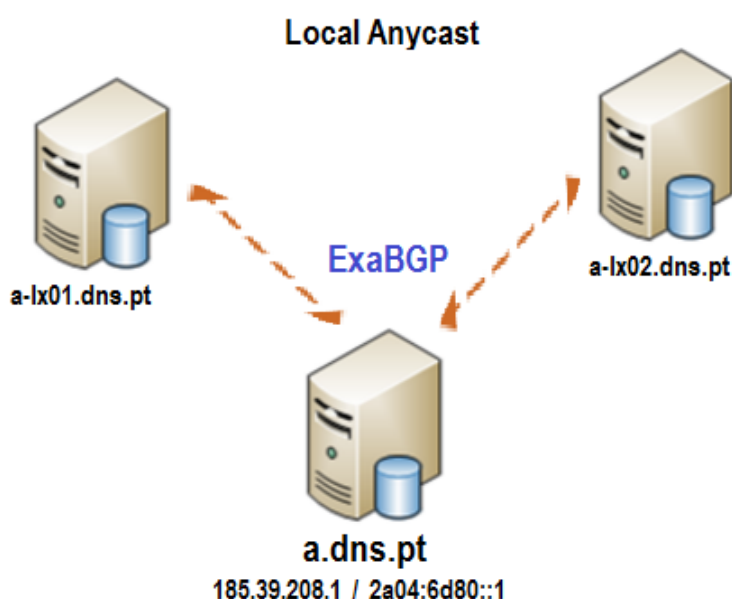
3.1 Instalação de servidor secundário na nuvem de AnyCast do DNS.PT

No último quadrimestre de 2015, realizamos os trabalhos de instalação do primeiro servidor secundário autoritativos da nuvem Anycast de .PT.

Para contextualizar, Anycast é uma metodologia de endereçamento de redes e routing em que um conjunto de servidores em localizações geograficamente distintas, respondem num único endereço IP, sendo que as comunicações do sistema cliente são estabelecidas com o servidor que se encontra topologicamente mais perto. A ideia por detrás deste objetivo é aproximar a resolução DNS dos utilizadores finais, e conter incidentes que visem a indisponibilidade do serviço de resolução DNS, minimizando assim o impacto destes.

Na verdade, a solução implementada no DNS.PT, são dois servidores autónomos a responder como um só, num único nome e endereços IPv4 e IPv6, tal como exemplifica a seguinte imagem.

Ilustração 3 - Esquema conceptual do cluster DNS com tecnologia Anycast



A escolha de uma estrutura de cluster, prendem-se com a necessidade criar uma solução com alta disponibilidade e capacidade de resposta. Ao mesmo tempo, estes trabalhos serviram para aquisição de conhecimentos de protocolos de Routing, designadamente o protocolo BGP e a ferramenta ExaBGP. Por último os resultados obtidos são uma prova de conceito da solução.

Estes trabalhos fazem parte de um objetivo maior que é a criação de uma nuvem de Anycast de âmbito nacional, gerida pelo DNS.PT. Esta nuvem pretende reforçar a resiliência do serviço DNS junto de

operadores de comunicações a operar em Portugal, beneficiando assim a infraestrutura de Internet em Portugal Continental e Ilhas, e em última instância o utilizador final.

3.2 Atualização do software Liferay

Este objetivo tinha como missão a atualização do software Liferay, utilizado pelo DNS.PT nos seus sistemas de informação, sendo esta uma componente das melhores práticas de referência de gestão de sistemas de informação. Estes trabalhos foram inicializados juntamente com o fornecedor dos sistemas de informação, a Novabase. Rapidamente se concluiu que no cenário vertente, esta tarefa apresenta altos níveis de complexidade, porque existe uma ligação ‘blindada’ entre a aplicação Liferay e os sistemas de informação DNS.PT desenvolvidos nessa plataforma. Em suma, para cumprir o objetivo seria necessário reinstalar e reconfigurar todo o sistema de informação desenvolvido especificamente para o DNS.PT.

Acresce à problemática, a inexistência de recursos do fornecedor para executar estes trabalhos, conforme detalhado na análise dos resultados do objetivo “Implementação de sistema centralizado de acessos para entidades externas”.

Perante o cenário exposto, o DNS.PT optamos por suspender a execução deste objetivo, porque não apresentava viabilidade de execução.

3.3 Promoção de iniciativas DNSSEC, com a realização de Workshops teórico-práticos

Nesta área realizamos um conjunto de ações para promoção de DNSSEC em .PT, e noutros ccTLD com os quais existem protocolos de cooperação técnica.

Destacamos a ação de formação de DNS e DNSSEC realizada na capital de Guiné Bissau a 28 de Maio de 2015, ao abrigo do protocolo de cooperação com a Autoridade Reguladora Nacional (ARN). Nesta ação estiveram presentes 42 participantes.

Também realizámos uma ação de formação durante uma semana, no âmbito do projeto de cooperação do DNS.PT com as entidades Angolanas. Esta ação ocorreu de 14 a 18 de setembro em Lisboa, na sede do DNS.PT, e contou com a presença de colaboradores do Centro Nacional de Tecnologias de Informação (CNTI) e do Centro de Estudos, Investigação Científica e Formação Avançada em Sistemas Informáticos e Comunicação (UniNet), da Universidade Agostinho Neto.

Participamos no workshop DNSSEC organizado pelas organizações, DNSSEC Deployment Initiative, Internet Society Deploy360 Programme, e em cooperação com o ICANN Security and Stability Advisory Committee (SSAC). Este workshop decorreu durante a 54ª reunião do ICANN em Dublin. O DNS.PT participou num painel sobre as atividades de DNSSEC na região europeia, onde apresentou os dados relativos a DNSSEC no .pt e dos projetos de cooperação com PALOPS relativamente a formação e apoio técnico DNSSEC.

Ainda, no último quadrimestre, agendamos duas sessões dos já habituais workshops DNSSEC, no entanto só tivemos participantes numa delas. Esta sessão realizou-se na sede do DNS.PT a 27 de novembro de 2015. Apesar dos esforços evidenciados, o número de sessões realizadas ficou aquém das desejadas. Estes resultados deverão servir para reflexão no modo de atuar, nos próximos anos.

3.4 Restantes iniciativas de segurança

3.4.1 Aumento da resiliência dos servidores de .PT

Neste capítulo destacamos o reforço da resiliência do serviço DNS de .PT, através da contratação de serviços Anycast DNS a entidades externas no segundo quadrimestre, nomeadamente o serviço “RcodeZero: Anycast DNS for Registrars, gTLDs and ccTLDs” da IpCom, uma empresa do Registry NIC.AT da Austria, com uma cobertura de aproximadamente 9 localizações. E também a plataforma verdadeiramente global, de servidores Anycast da Packet Clearing House (PCH), uma organização sem fins lucrativos, com pouco menos de 100 localizações na sua grande maioria localizados junto de pontos de troca de tráfego.

Segue-se uma imagem ilustrativa da presença da resolução do .PT em 2015, depois de serem adicionadas as soluções referidas

Ilustração 4 - Localizações geográficas com resolução de .PT em 2015

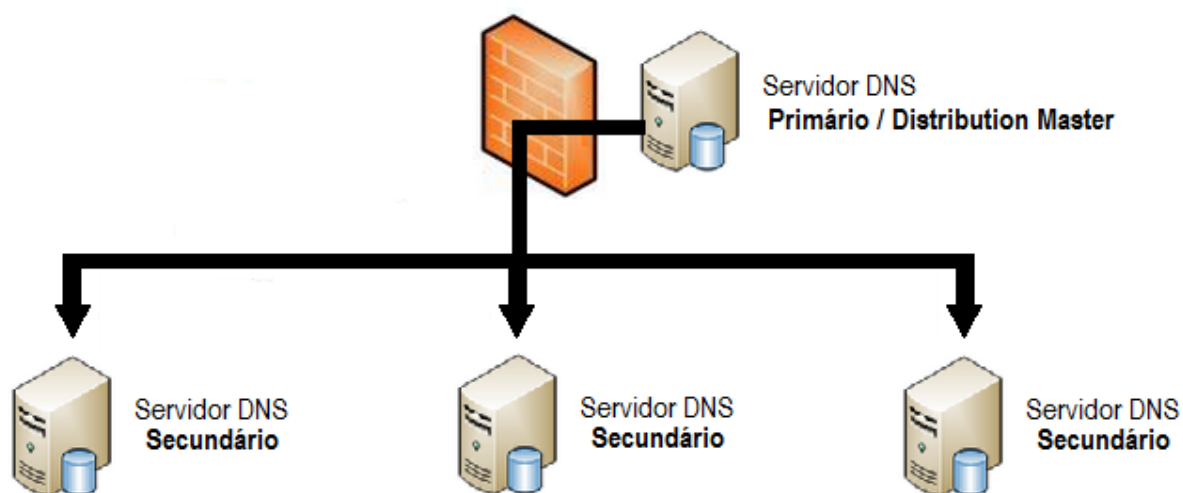


3.4.2 Criação de um servidor primário/Distribution Master

Ainda no segundo quadrimestre, foi criado um servidor primário com o perfil Distribution Master (DM) , cuja única missão é distribuir de forma eficaz e segura, a informação DNS para os servidores secundários, ou seja, só efetua a “Transferência da zona DNS”. Este servidor apenas comunica com os restantes servidores secundários, qualquer outro tipo de tráfego com outros sistemas externos ao DNS.PT é simplesmente bloqueado por firewalling.

Neste cenário, cabe aos restantes servidores secundários, desempenharem o trabalho de resposta a consultas DNS, ou seja, tráfego DNS com origem nos vários sistemas existentes na Internet..

Ilustração 5 - Esquema de Servidor DNS (Distribution Master)



Execução material

Execução	Objetivos	1ºQ	2ºQ	3ºQ
✓	Instalação de servidor secundário na nuvem de AnyCast do DNS.PT			x
✓	Atualização do software Liferay			x
✓	Promoção de iniciativas DNSSEC, com a realização de Workshops teórico-práticos			x

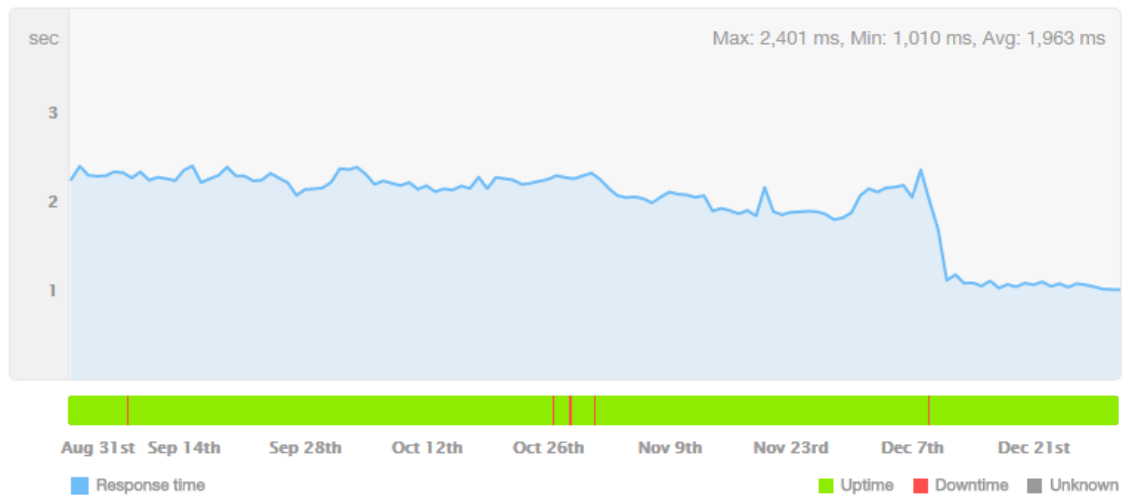
4. Indicadores de qualidade de serviço

Segue-se a apresentação de alguns indicadores representativos do desempenho dos sistemas do DNS.PT em 2015, com especial destaque para o último quadrimestre.

4.1 Site “www.dns.pt” – Disponibilidade e Tempo de Resposta

(HTTP) www.dns.pt

type: HTTP, host: www.dns.pt

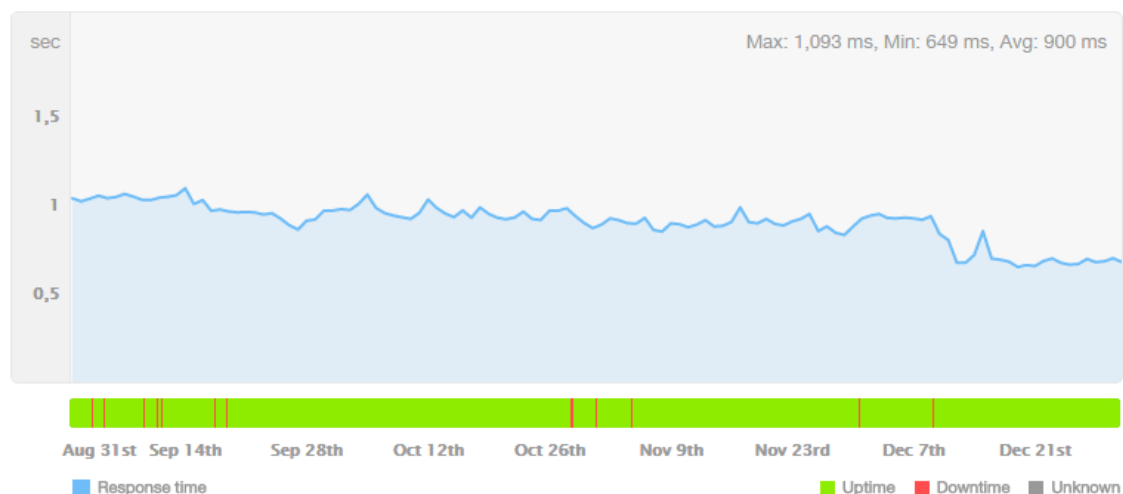


No último quadrimestre a disponibilidade do site “www.dns.pt”, situou-se nos 99,98%, com um tempo médio de resposta de 1963 ms. Observa-se uma diminuição significativa do tempo de resposta a 8 de dezembro, que ficou a dever-se a alterações de parâmetros da monitorização. Estas alterações procuram uma representação mais fiel dos nossos sistemas.

4.2 Site “https://registo.dns.pt” – Disponibilidade e Tempo de Resposta

(HTTP) registo.dns.pt

type: HTTP, host: registo.dns.pt

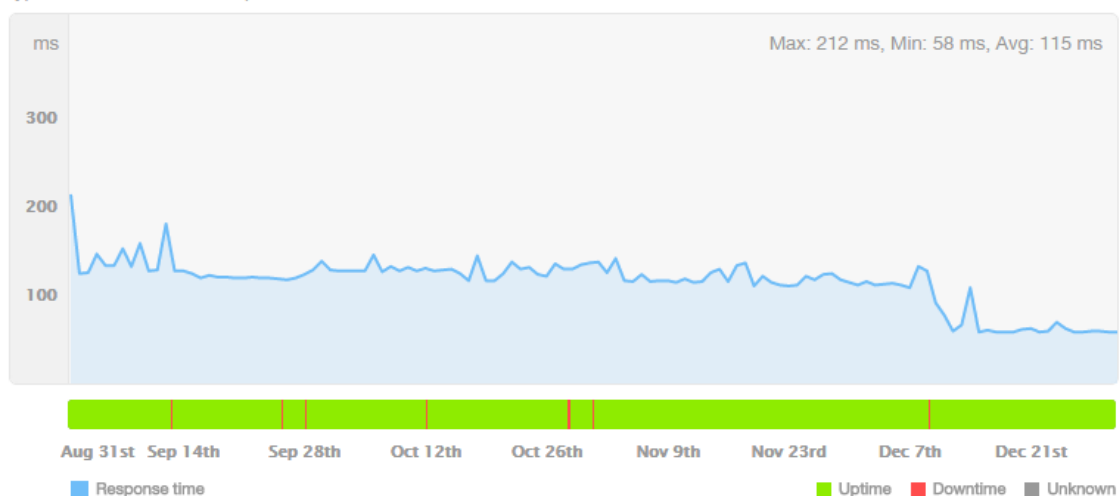


Em termos do acesso “https://registo.dns.pt” criado no primeiro quadrimestre, que comporta a área reservada de gestão e registo de domínios, a disponibilidade no ultimo quadrimestre situou-se nos 99,98%, com um tempo médio de resposta de 900 ms. Os dados apontam para uma estabilidade da solução existente.

4.3 Serviço Whois – Disponibilidade e Tempo de Resposta

whois.dns.pt

type: TCP, host: whois.dns.pt

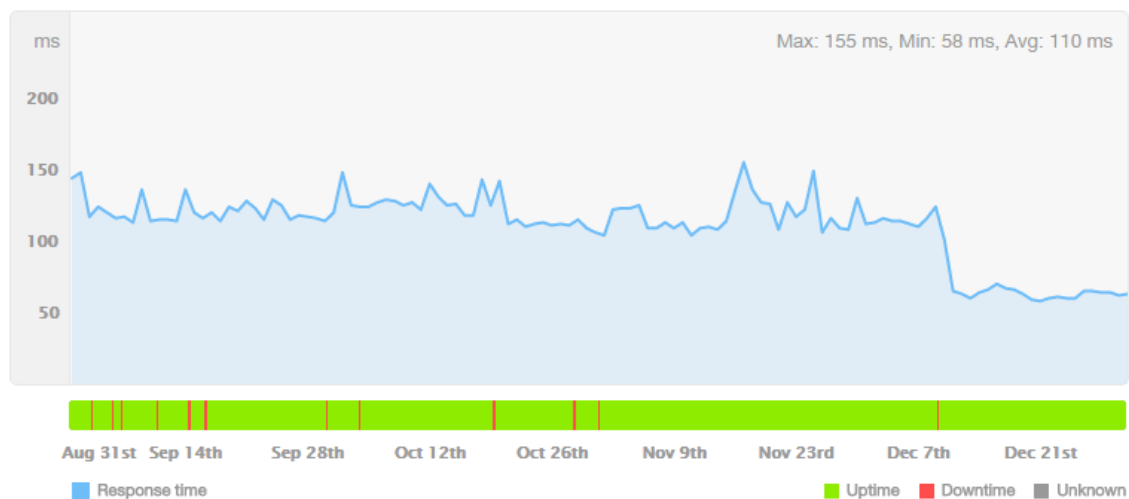


Em termos do serviço *Whois* disponibilizado por TCP no endereço “whois.dns.pt” na porta 43, a disponibilidade no último quadrimestre situou-se nos 99,97%, com um tempo médio de resposta de 115ms.

4.4 Serviço EPP – Disponibilidade e Tempo de Resposta

EPP

type: TCP, host: epp.dns.pt



No terceiro quadrimestre a disponibilidade global do serviço EPP, situou-se nos 99,94%, com um tempo médio de resposta de 110 ms. A quebra verificada em dezembro está relacionada com alterações de parâmetros da monitorização, como já foi referido anteriormente.

III. Direção de Gestão e Administração

Tendo por referência as orientações do Plano de Atividades de 2015, apresentam-se as principais atividades desenvolvidas e resultados alcançados no período em análise pela Direção de Gestão e Administração nas áreas sob a sua responsabilidade:

- Gestão de nomes de domínio .PT
- Recursos Humanos
- Controlo de Gestão Compras e Património
- Qualidade & Segurança

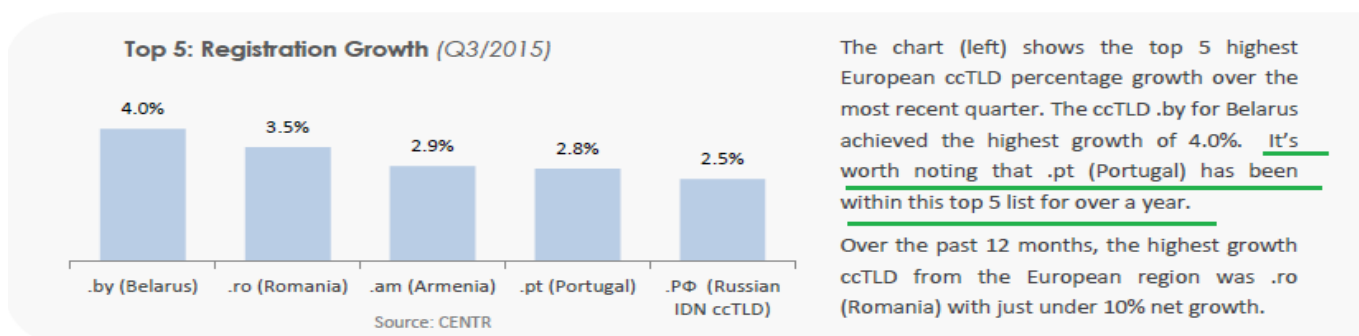
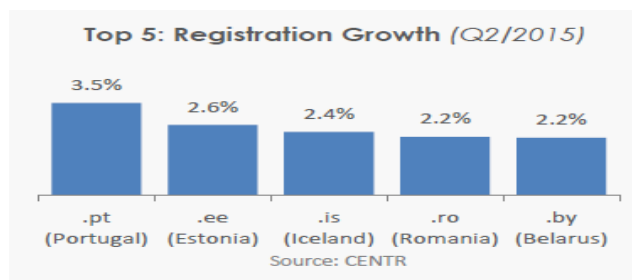
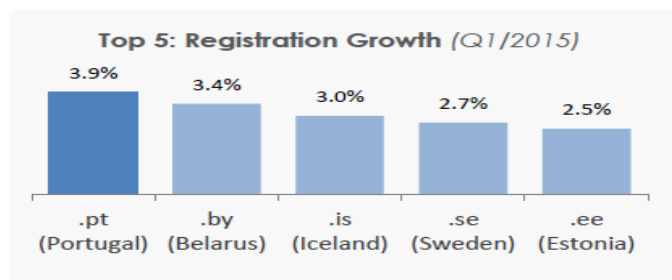
1. Gestão de nomes de domínio .PT

1.1 Gestão jurídica

Em 2015 o Domínio de Topo de Portugal regista um crescimento muito significativo, consolidando os resultados positivos alcançados nos últimos três anos, atingindo a 31 de dezembro os 778.037 registos sob .PT, o que representa um crescimento de 13,3%, comparando com igual período de 2014, alcançando-se, e até ultrapassando, a ambiciosa previsão de crescimento traçado para 2015.

O .PT contraria, mais uma vez, à semelhança do sucedido em 2014, a tendência de crescimento bastante mais moderada registada pelos seus congéneres europeus afirmando-se como o ccTLD europeu que mais cresceu em 2015 merecendo, por esse motivo, consecutivas referências nas publicações trimestrais do CENTR – Council of European National Top Level Domain Registries.

Figura 1 – .PT entre os 5 ccTLDs que mais crescem - CENTR Global TLD Stat report (April, Aug, Dec)



Numa análise a 12 meses foram registados 91.287 novos nomes de domínio sob .PT, o que representa uma média de 7.607 novos nomes/mês, com o mês de janeiro a destacar-se com o maior número de registos: 8.916.

Tabela 1 - Evolução do registo de novos nomes 2015

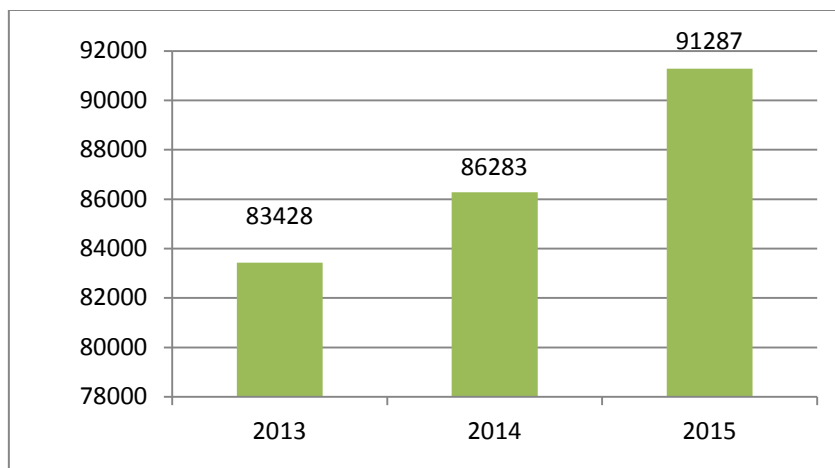


Tabela 2 - Indicadores de apreciação jurídica de nomes

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Novos registos .PT	8916	7565	8582	8178	7643	7386	7119	5949	7417	8299	7345	6888	91287
Empresa na Hora	4419	3240	3676	3314	2788	2997	2778	2317	2788	2992	2315	2910	36534
.PT Exceto ENH	4497	4325	4906	4864	4855	4389	4341	3632	4629	5307	5030	3978	54753
Removidos Monitorização	162	51	111	98	79	89	123	126	129	162	187	127	1444

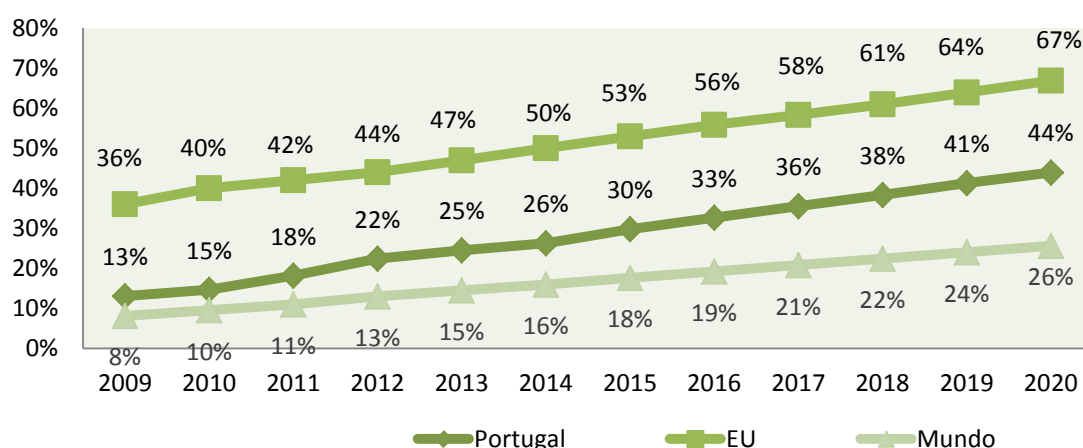
Nota ainda para o primeiro ano do registo de domínios com dois caracteres sob .PT, processo iniciado a 3 de novembro de 2014, com o desbloqueio de 2010 domínios, 51 dos quais objeto de leilão realizado entre os dias 4 e 11 de dezembro de 2014.

Desde a sua liberalização até 31 de dezembro de 2015 foram registados 20% dos domínios disponíveis, ou seja 400 domínios com dois caracteres, 12 dos quais licitados em leilão, o que representa um volume de faturação de € 36.970,00.

Os resultados alcançados em 2015 têm suscitado o interesse da comunidade nacional e organismos internacionais congéneres e resultam da estratégia de divulgação do .PT e do reforço das relações *registry/registrar*, mas também de um potencial de crescimento que o .PT ainda encerra, fruto de uma gestão muito conservadora prosseguida até 2012. Este enquadramento é ainda favorecido pelo potencial de crescimento que o próprio tecido empresarial português também apresenta, como demonstra o estudo da ACEPI, realizado com o patrocínio do DNS.PT, sobre Economia Digital em Portugal cujos dados foram divulgados em setembro.

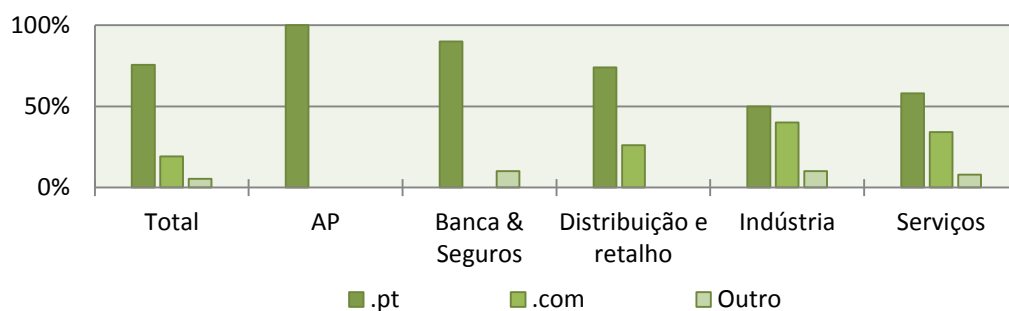
Por um lado, e com base neste estudo, podemos concluir que a taxa de compradores online em Portugal duplicou nos últimos 5 anos e que atualmente ¼ da população já compra na Internet, ainda que estes valores ainda estejam longe da média europeia significam que os portugueses estão cada vez mais adeptos a comprar em sites de comércio eletrónico.

Gráfico 1 - Taxa de penetração de compradores online



Por outro, constata-se que apenas 31% das empresas portuguesas possuem presença na Internet, ainda que mais de 70% destas opte pela presença em .PT em detrimento de outros TLDs, um valor superior ao registado nos ccTLDs europeus, segundo os últimos dados disponibilizados pelo CENTR, e que traduzem a preferência da comunidade de utilizadores e parceiros no registo direto sob o .PT.

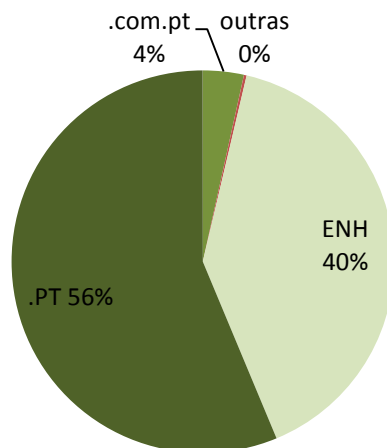
Gráfico 2 - % de empresas em PT por setor



É neste enquadramento que, a par da aposta na comunicação e divulgação do .PT e do reforço das relação com os *registrars*, o DNS.PT tem vindo a envidar esforços no sentido de potenciar o acesso e a presença na Internet em português das pequenas e médias empresas através da iniciativa 3em1.pt que permite a todas as empresas criadas no âmbito do projeto “Empresa na Hora” usufruir de um pacote de serviços gratuitos, associados ao domínio .PT, nomeadamente email, alojamento e ferramenta para construção de site.

Em 2015 mantém-se o registo muito significativo de nomes no âmbito da iniciativa “Empresa na Hora”, 40% dos novos domínios, ou seja 36.534, resultaram desta iniciativa. A “Empresa na Hora”, a que o DNS.PT está associado desde 2005, tem contribuído para o crescimento do registo de nomes em .PT, mas apresenta historicamente valores poucos expressivos aquando da renovação para anos seguintes, é esta tendência que a iniciativa 3em1.pt pretende contrariar.

Gráfico 3 - % registos por hierarquia



3em1.pt Campanha de outbound

Sob o compromisso de dinamizar e impulsionar a adesão ao serviço 3em1.pt, cujos resultados têm ficado aquém do esperado, o DNS.PT lançou a 5 de maio uma campanha de comunicação *outbound* via *callcenter* que se pretende informativa e facilitadora do processo de subscrição.

Com esta nova campanha o DNS.PT propõe-se contatar todos titulares dos nomes de domínio atribuídos no âmbito da iniciativa “Empresa na Hora”, a quem foi oferecido um “voucher 3em1”, e que decorridos 30 dias da oferta não tenham procedido à sua subscrição.

No segundo quadrimestre foram identificados os requisitos e prosseguidos os trabalhos técnicos necessários a assegurar as comunicações a estabelecer entre o ITIJ - Instituto das Tecnologias de Informação na Justiça, o DNS.PT e a Reditus e os requisitos operacionais associados ao lançamento de uma campanha desta natureza, incluindo formação da equipa de operadores.

Com recurso à equipa de colaboradores alocados à campanha *inbound*, já conhecedores do âmbito e alcance desta iniciativa, os encargos imediatos associados a esta iniciativa decorrem apenas das comunicações estabelecidas.

Ainda que os primeiros indicadores recolhidos, referentes ao período de 5 de maio e 31 de dezembro, evidenciam um ligeiro crescimento na adesão ao serviço 3em1.pt são desencorajadores, apenas 3% dos contactos efetuados resultaram na ativação de vouchers. Atentos os primeiros resultados obtidos, caberá agora identificar e implementar melhorias com vista à dinamização desta campanha, mantendo a monitorização e avaliação periódica da pertinência da sua manutenção.

Tabela 3 - Evolução adesão 3em1

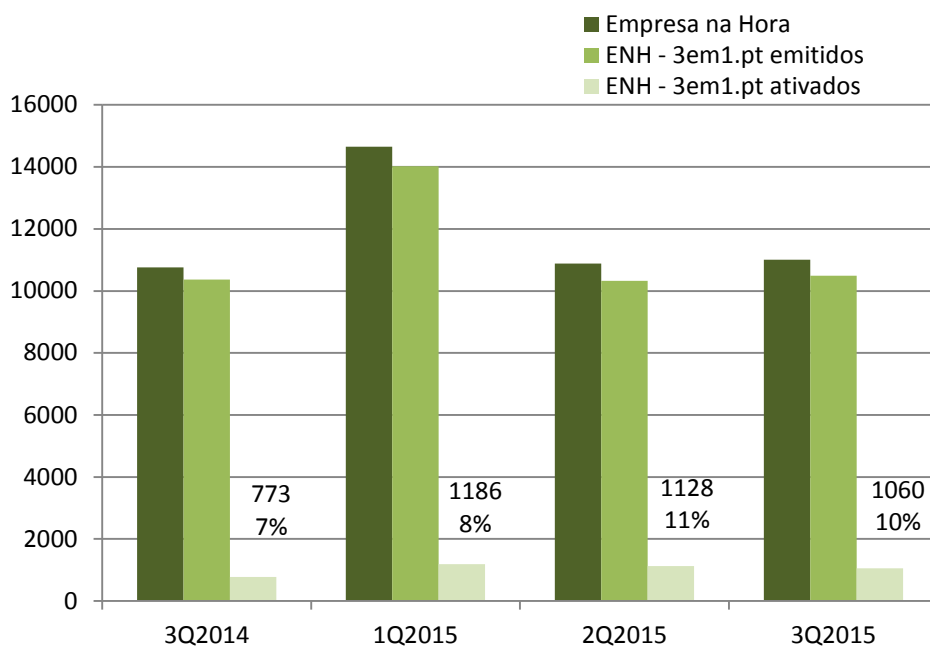


Tabela 4 - performance campanha outbound 3em1



Registry lock Service .PT

A 15 de setembro foi lançado o Registry Lock Service de .PT, um serviço *premium* que fornece uma proteção adicional de segurança aos nomes de domínio evitando alterações, transferências ou remoções não autorizadas.

Trata-se de um serviço pago, de adesão voluntária que prevê mecanismos de verificação adicional que permitem aferir da legitimidade para concretizar um conjunto de ações sobre um nome de domínio, nomeadamente ao nível da transferência da responsabilidade pela administração e gestão técnica, da informação técnica e remoção.



O Registry Lock Service surge no âmbito de uma política global de segurança que vem sendo prosseguida no .PT e que pressupõe o estudo e desenvolvimento de novas soluções capazes de mitigar a ocorrência de incidentes de segurança.

Só o esforço e envolvimento de todas as Direções tornaram possível o lançamento do Registry Lock Service de .PT o qual pressupôs um conjunto de trabalhos ao nível do estudo da solução, da definição de requisitos, implementação técnica, definição dos termos e condições contratuais, promoção e divulgação.

Lançado a 15 de setembro, este serviço mereceu o reconhecimento da comunidade de utilizadores e registrars e suscitou o interesse dos meios de comunicação da especialidade. Caberá agora avaliar a evolução na sua subscrição, que se prevê muito moderada já que direcionado a uma específica tipologia de nomes de domínio que, pela sua notoriedade e valor, exigem níveis de proteção adicionais.

1.2 Renovações e manutenção de nomes

A par da estratégia de crescimento, importa reforçar a aposta na retenção e renovação de nomes sob .PT findo o período da sua vigência. Esta é também a orientação que vem sendo adotada, de forma mais evidente, na comunidade de ccTLDs europeus em resposta à desaceleração e estabilização do registo de novos domínios, como se ilustra no quadro abaixo retirado do último relatório do CENTR.

Em 2015 a taxa média de retenção de nomes nos ccTLDs europeus atinge 83,3% em contraposição a uma taxa de crescimento médio de 0,5%.

Figura 1 - CENTR Global TLD Stat report Q3 2015

European ccTLDs <i>Snapshot</i>	
Est. ccTLD domains (Europe):	67.7 million
Combined Growth – Q2, 2015:	344K (0.5%)
Median Retention (<i>renewals</i>) Rate* (2014):	84.3%

Numa análise global do .PT somos forçados a concluir que, em 2015, a taxa de renovação em .PT atinge os 70%, abaixo da média registada nos ccTLDs. Esta diferença resulta dos valores ainda poucos expressivos associados às renovações de domínios “Empresa na Hora”.

Para uma análise mais rigorosa cumpre segregar, em apreciação autónoma, as renovações resultantes da habitual gestão de domínios e as resultantes da iniciativa “Empresa na Hora” permitindo concluir que, no período em análise, 80% dos nomes de domínio em renovação foram efetivamente renovados, aproximando-se da evolução registada nos ccTLDs europeus.

Tabela 5 - % .PT renovados

2015	1Q	2Q	3Q	Acumulado
Domínios em Renovação S/ENH	59783	63327	52530	175640
Domínios Renovados S/ENH	48335	50849	42072	141256
% Renovação	81%	80%	80%	80%

No que concerne à taxa de retenção de domínios registados no âmbito da iniciativa “Empresa na Hora” os resultados são menos animadores, apenas 22% dos domínios foram efetivamente renovados após o primeiro ano de oferta. Consta-se, contudo, desde 2014 uma tendência de crescimento progressivo o qual está intrinsecamente associado à iniciativa 3em1.pt

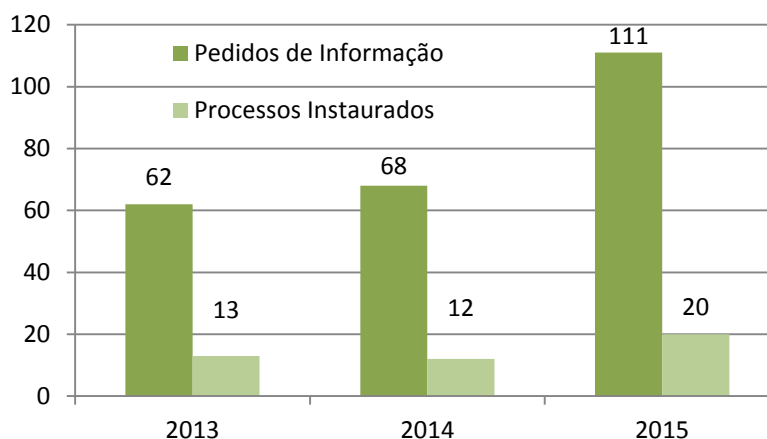
Tabela 6 - % domínios ENH renovados

2015	1Q	2Q	3Q	Acumulado
Domínios em Renovação ENH	15500	12291	12502	40293
Domínios Renovados ENH	3607	2734	2595	8936
% Renovação	23%	22%	21%	22%

1.3 Arbitragem e despacho técnico-jurídico

O DNS.PT garante uma política de resolução extrajudicial de conflitos em matéria de nomes de domínio com recurso ao ARBITRARE – Centro de Arbitragem para a Propriedade Industrial, Nomes de Domínio e Firms e Denominações. Não obstante o ligeiro crescimento do número de pedidos de informação e litígios submetidos à arbitragem registado em 2015, a conflitualidade em .PT é residual, tendo por referência o número de domínios registados, evidenciando que o enquadramento liberalizado do .PT, sustentado em mecanismos de monitorização e comunicação em tempo real garantem o registo de nomes no respeito por direitos adquiridos.

Gráfico 4 - Resolução Alternativa de Litígios 2015 – Arbitrare



Em 2015 foram instaurados juntos do ARBITRARE 20 processos relativos a conflitos em matéria de nomes de domínio, 10 dos quais concluídos com uma decisão arbitral que, maioritariamente, redundou na perda do direito ao uso do nome de domínio pelo requerido, tendo os restantes processos sido arquivados por desistência das partes ou por falta de condições de arbitralidade, designadamente devido à não subscrição de compromisso arbitral.

Proc. N.º	Nome de domínio	Decisão	Decisão Arbitral
212	macaricos.pt	20-04-2015	Perda do direito ao uso pelo requerido e transferência da titularidade do nome de domínio
213	franklincovey.pt	16-04-2015	Perda do direito ao uso pelo requerido e transferência da titularidade do nome de domínio
216	quintadosoito.pt	27-05-2015	Manutenção do direito ao uso do nome de domínio pelo requerido
222	euromilhoesgratis.pt	02-07-2015	Perda do direito ao uso pelo requerido e transferência da titularidade do nome de domínio
227	baixaki.pt	23-09-2015	Perda do direito ao uso pelo requerido e transferência da titularidade do nome de domínio
228	tecmundo.pt	23-09-2015	Manutenção do direito ao uso do nome de domínio pelo requerido
230	ani.pt	16-06-2015	Perda do direito ao uso pelo requerido e transferência da titularidade do nome de domínio
233	escapegame.pt	05-05-2015	Acordo entre as partes que redundou na transmissão da titularidade do nome de domínio
234	aeg-powertools.pt	26-06-2015	Perda do direito ao uso pelo requerido e transferência da titularidade do nome de domínio
238	skullcandy.pt	27-07-2015	Perda do direito ao uso pelo requerido e transferência da titularidade do nome de domínio

No âmbito da gestão jurídica interna de nomes de domínio, a resposta qualificada a pedidos de informação, reclamações e pareceres dirigidos ao DNS.PT regista igualmente um ligeiro crescimento, quando comparado com igual período de 2014, mas com valores pouco expressivos, assegurando-se um tempo médio de resposta de 3 dias.

Tabela 7 - Evolução do Despacho Jurídico

Tipologia	2015	2014
Reclamações	13	10
Pareceres	99	69
Penhoras	11	15
Denúncias	36	19

1.4 Relação com clientes e parceiros

1.4.1 Público

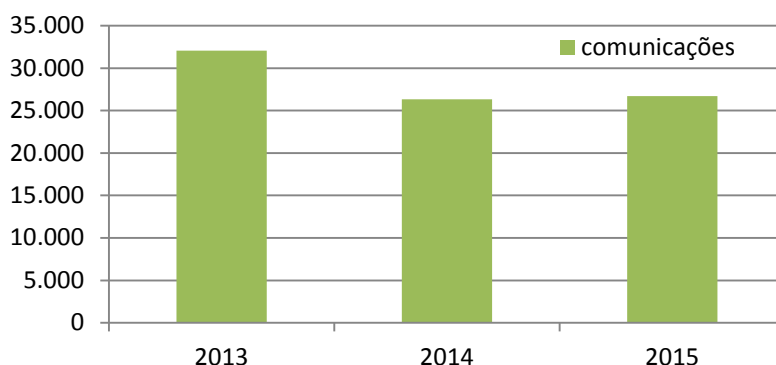
Em harmonia com o definido no plano de atividades, 2015 apresenta-se como um ano de mudança na gestão do relacionamento com a comunidade de utilizadores impulsionada pela recente parceria estabelecida na área de call center que se pretende mais inovadora e orientada à satisfação de clientes.

Esta mudança exigiu especial enfoque da equipa de gestão do callcenter no sentido de estabilizar e alinhar permanentemente esta nova campanha aos objetivos de desempenho e níveis de serviço definidos.

Indicadores no apoio a clientes

Em 2015 foram rececionadas 26.698 comunicações, das quais 16.507 rececionadas via email (request@dns.pt) e 10.191 através da linha azul, o que representa uma média de 2.225 contactos/mês com maior incidência no apoio telefónico, resultados muito semelhantes aos registados em igual período homólogo de 2014, e que evidenciam a natural estabilização na gestão de nomes e a especialização do registo através do recurso a *registrars*.

Gráfico 5 - Evolução das comunicações rececionadas via callcenter



A monitorização realizada pelo DNS.PT sobre os níveis de qualidade e indicadores de desempenho do serviço de atendimento e comunicação direta com os utilizadores evidenciou, com maior expressão no primeiro quadrimestre, desvios significativos que exigiram um plano de atuação para a sua mitigação, garantindo-se:

- Formação contínua orientada ao negócio e às necessidades específicas dos operadores;
- Definição, avaliação periódica e controlo dos níveis de serviço e indicadores de desempenho;
- Implementação de ações corretivas com vista alinhamento do desempenho,
- Escuta aleatória de chamadas e verificação de emails;
- Harmonização dos modelos de *reporting* e avaliação.

As ações desenvolvidas permitiram um maior comprometimento da equipa do *callcenter* e o desenvolvimento de competências no âmbito da operação do negócio potenciadoras de uma gestão mais eficiente e autónoma, que se traduziram num maior alinhamento dos indicadores aos níveis de serviço determinados pelo DNS.PT.

Tabela 8 - Indicadores de performance

	1º Q	2Q	3Q
Nível de Qualidade do <i>Inbound</i>	93,2%	96,6	95,8%
Tempo médio espera chamadas atendidas	0:00:12	0:00:11	00:00:08
Tempo Médio de duração da chamada (TMC)	00:06:30	00:05:06	00:04:34
Tempo máximo de chamada em espera (TMAX Espera)	0:11:00	0:09:38	00:09:34
% de chamadas perdidas ≤ 2,5%	3,1% (178)	2,2% (121)	1,3% (75)
Taxa de chamadas com recurso ao DNS ≤ 5%	5,8% (329)	5% (213)	2,6% (144)
Resposta a <i>emails</i> no prazo máximo de 1 horas	2:26:05	0:58:05	00:53:42
<i>emails</i> processados com recurso ao DNS ≤ 8%	13,5% (481)	12,7% (379)	7,62%
n.º domínios alterados via callcenter	707	1.046	1.158

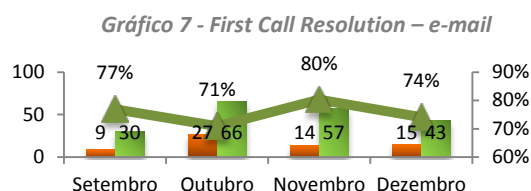
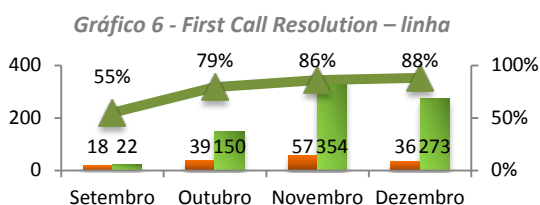
Sistema de avaliação de satisfação Net Promoter Score (NPS)

Estabilizados e controlados os níveis de desempenho da campanha do DNS.PT iniciaram-se os trabalhos de implementação de um novo sistema de avaliação da satisfação do serviço de apoio a clientes assegurado através da linha 808 20 10 39 e e-mail request@dns.pt.

Lançado a 14 de setembro, este sistema de avaliação de base simplificada permite, através de duas perguntas, medir em tempo real a eficácia da resposta prestada ao cliente - First call resolution (FCR) – e a satisfação do cliente com o apoio prestado nesse contacto – Net promoter Score (NPS).

Esta metodologia permitirá por um lado, identificar as causas e reduzir as designadas rechamadas, ou seja a necessidade do cliente encetar mais do que um contacto para a resolução da mesma questão, e por outro promover a melhoria contínua do serviço prestado pelo DNS.PT através de atuação orientada à autonomia dos operadores, enfoque no cliente e simplificação dos processos.

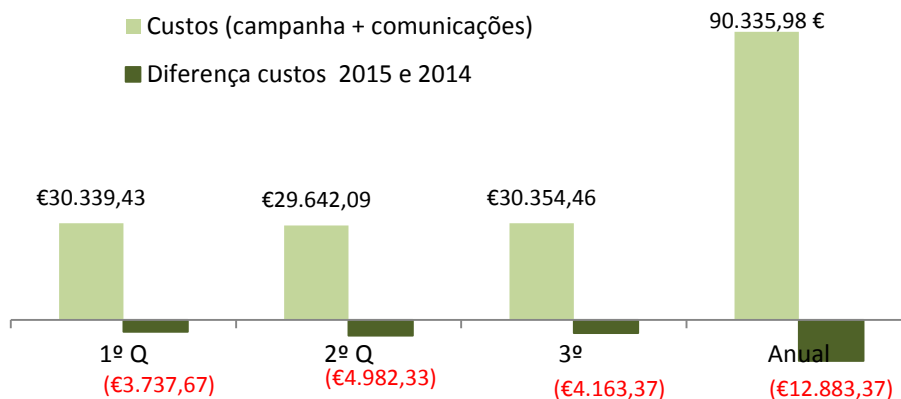
Esta nova abordagem, de implementação recente, apresenta já número expressivos com o total de 1.209 respostas recolhidas, apurando-se que 80% dos clientes consideram que a situação que os levou ao contacto com o DNS.PT ficou resolvida, com distribuição que se apresenta.



Caberá agora monitorizar este novo indicador incorporando, em tempo real, pontos de melhoria que permitam potenciar os níveis de qualidade do serviço prestado, orientando-o às reais necessidades e expectativas de clientes e utilizadores.

Em termos de execução orçamental a 12 meses, os custos associados à campanha DNS.PT (custos de operação e comunicações) atingiram os € 90.335,98, o que representa uma diminuição de 11% comparando com período homólogo de 2014 decorrente das novas condições contratuais.

Gráfico 8 - Custos comunicação 2015 vs 2014



1.4.2 Registrars

Os *registrars* de .PT, entidades especializadas no registo e gestão de nomes de domínio, são parceiros estratégicos na promoção e divulgação do .PT que contribuem, decisivamente, para uma maior flexibilidade, especialização e simplificação da presença na Internet em português.

A 31 de dezembro eram 149 as entidades *registrars* formalmente acreditadas pelo DNS.PT, das quais 59 entidades estrangeiras.

Por reunirem as condições de admissibilidade, em 2015, foram concedidos 5 novos estatutos às seguintes entidades:

- LUSOALOJA - Web Hosting Solutions Ltd (Reino Unido)
- SKYWEB – Tecnologias de Informação, Unipessoal Lda (Portugal)
- JESUS & PINTO - Informática e Consultoria, Lda (Portugal)
- Global Village GmbH (Alemanha)
- One.com (Dinamarca)

No âmbito da gestão das relações com entidades *registrars* foi assegurado o apoio administrativo e jurídico inerente à transferência de titularidade e gestão de nomes motivada por processos de aquisição, cessão de posição contratual ou parceria entre as seguintes entidades:

- Transferência de gestão dos domínios da “EASYHOST - SERVIÇOS INTERNET, UNIPESSOAL LDA” para a “100 Limite”;
- Transferência de gestão dos domínios da “REDEVF, TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO LDA”; “Forevernet – Sistemas de Informação Lda” e “Clara.Net Portugal - Telecomunicações S.A” para a “Claranet Soho S.A.”;
- Transferência de gestão dos domínios do “Gastão da Cunha Ferreira Lda” para a “Webtuga Lda”;
- Transferência de gestão dos domínios da “Colinas Inforcyber Lda” para a “Almouroltec Lda”;
- Transferência de gestão dos domínios da “Peweb Ltda” para a “EPAG Domainservices GmbH”.

Em 2015 foram três as entidades que perderam o estatuto por incumprimento:

- TuganetSoft Lda
- YAP Technology Lda

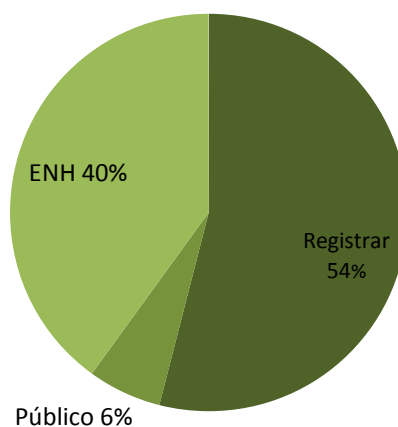
Análise de novos domínios sob .PT

Tendo por referência o universo de entidades *registrars*, e segregando os domínios atribuídos no âmbito da “Empresa na Hora”, estas entidades foram responsáveis por 90% dos novos registos efetuados diretamente sob .PT, ou seja 49.290 novos nomes.

Tabela 9 - Origem dos registos .PT

2015	1Q	2Q	3Q	Acumulado
Novos registo via registrar	16.878	15.393	17.019	49.290
Novos registos público	1.714	1.824	1.925	5.463
Novos registos ENH	14.649	10.880	11.005	36.534
Total de registos em .PT	33.241	28.097	29.949	91.287

Incluindo na análise e os novos domínio atribuídos no âmbito da “Empresa na Hora” na hora o registo passa a ter a seguinte dispersão:



Refira-se que dos 49.290 novos nomes de domínio registados via registrar, 62% foram submetidos pelos 3 maiores registrars de .PT, como abaixo se ilustra.

Gráfico 9 - Novos domínios registrar vs top 3 registrars

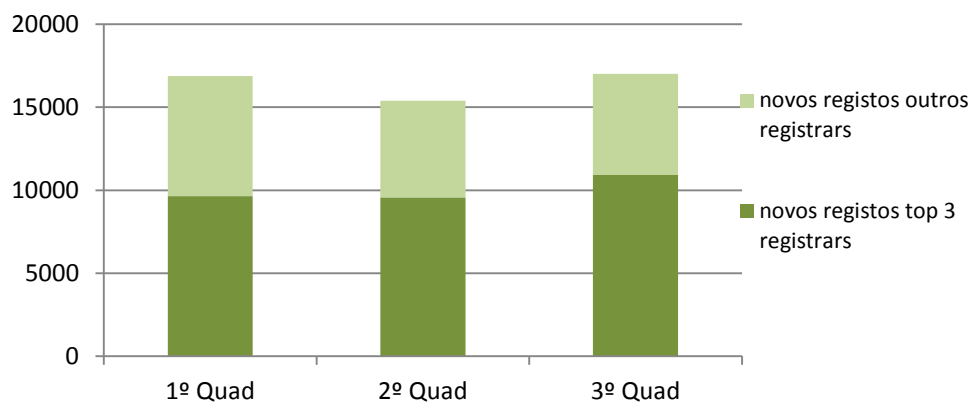
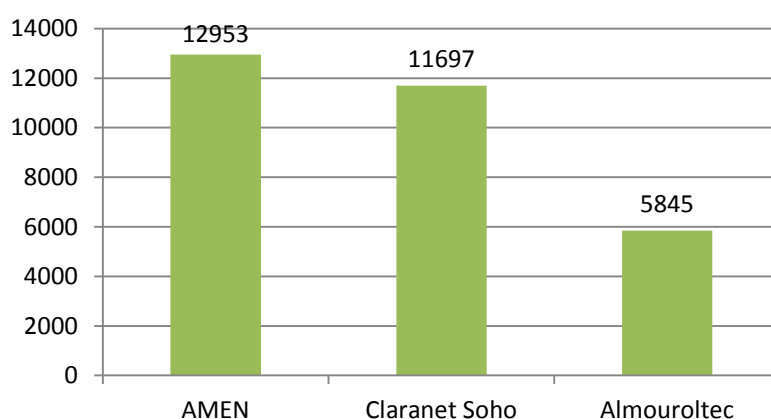


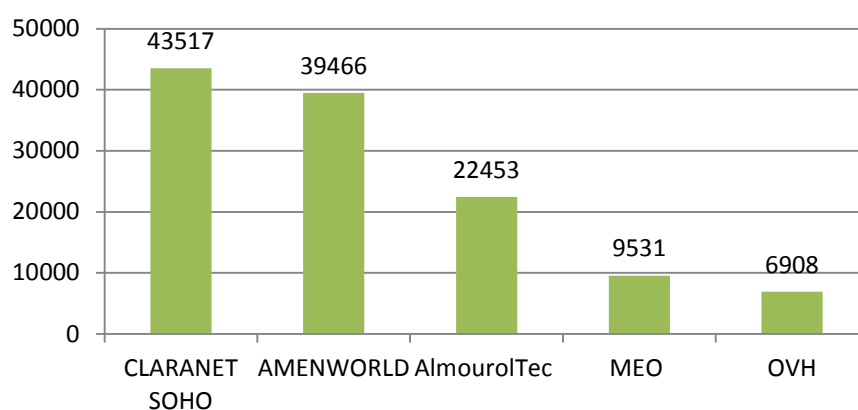
Gráfico 10 - novos registos submetidos pelos 3 maiores registrars



Análise da gestão global de domínios na zona .PT

Considerando agora o número total de domínios ativos sob .PT que a 31 de dezembro atingia os 269.429 nomes, constata-se que 73% desses domínios, ou seja 196.868 nomes, são geridos por registrars.

Gráfico 11 - Top 5 registrars de .PT

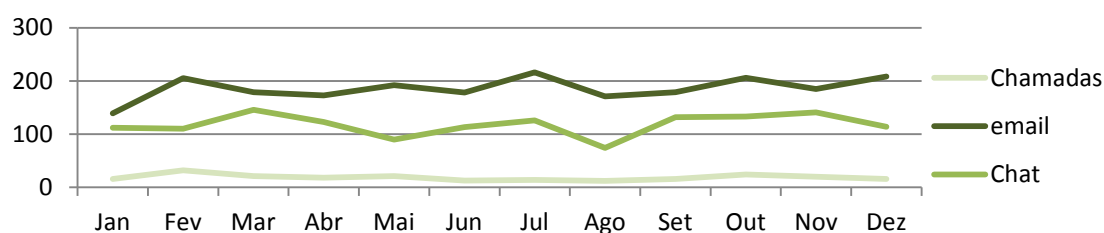


**informação recolhida a 29 de fevereiro 2016*

Indicadores no apoio a registrars

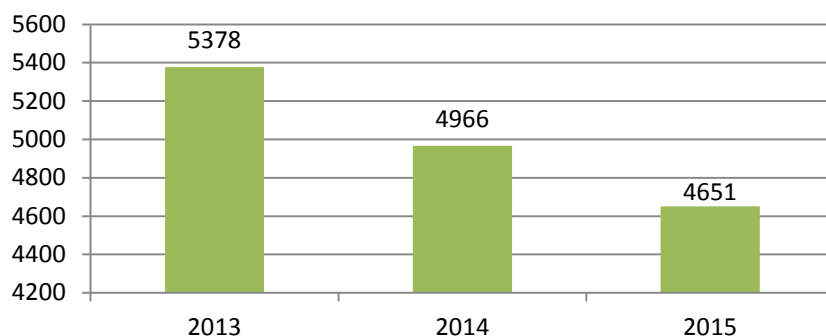
Em 2015 foram rececionadas 3.868 comunicações das quais 1.414 são conversações via plataforma chat, 2231 emails e 223 chamadas telefónicas. Comparando com igual período homólogo de 2014, regista-se um ligeiro aumento de 6,8% do número de comunicações rececionadas, as quais reportam essencialmente a pedidos de alteração de titularidade formalizados por email. Ainda assim, a comunicação via plataforma chat tem tido uma adesão cada vez mais generalizada no apoio e esclarecimento de dúvidas.

Gráfico 12 - Evolução das comunicações rececionadas via registrar



O apoio a clientes e parceiros inclui também o processamento de pedidos de alteração inerentes à gestão de domínios. Até 31 de dezembro foram rececionados 4.651 novos pedidos de alteração. Os pedidos prendem-se, maioritariamente, com alterações de titularidade e atualização de contactos.

Gráfico 13 - Evolução dos pedidos de alteração



Faturação e gestão da conta corrente *registrar*

O registo e renovação de domínios do público em geral só é efetivado mediante confirmação de pagamento, o qual gera automaticamente a emissão de fatura, pelo que não existem valores em dívida.

Apenas as entidades *registrars* possuem regras de faturação diferenciadas, com opção de faturação mensal ou trianual a qual inclui os domínios registados desde a data da última faturação e os renovados nesse período. Em 2015, o valor global de faturação registrar, sem especialização, foi de € 1.715.793,00.

Mantém-se em 2015 a gestão personalizada da conta corrente de *registrars*, privilegiando-se o contacto e relacionamento de proximidade com estas entidades, que tem tornado possível identificar e mitigar antecipadamente eventuais situações de incumprimento.

A 31 de dezembro o valor em dívida era de € 256.578€. Analisando a tabela abaixo constata-se 96% dos saldos apresentam uma antiguidade inferior a 60 dias, decorrentes da faturação trimestral a *registrars* ocorrida a 2 de novembro, ou seja, estes valores serão regularizados até à próxima faturação garantindo a aplicação de descontos que podem atingir os 60%.

Tabela 10 - Resumo da antiguidade de saldos a 31 dez

Uni. Eur.

	>90 dias	de 60 a 90 dias	de 30 a 60 dias	Não vencidos	TOTAL
Valores em dívida	649 €	8.364 €	235.652 €	11.913 €	256.579 €

Contencioso

Esgotados os procedimentos internos com vista à regularização voluntária dos valores em dívida foram encetadas as diligências com vista à sua cobrança coerciva, cuja evolução se apresenta na tabela abaixo, encontrando-se ainda a correr os seus termos um único processo relativo à Pontonet.

Tabela 7 - Processos em contencioso a 31 de ago

Entidade	Dívida	Obs
Webhost Unipessoal Lda	– 2.201,70	Emitida certidão de incobrabilidade em nov 2015. Não foram identificados bens penhoráveis.
Pontonet	466,79	Identificados bens penhoráveis, acionada penhora de viatura.
AIP	0,0	Recuperada a totalidade da dívida e respetivos juros de mora no valor de 3.963,98 a 8 de abril
TuganetSoft	0,0	Iniciado em jan 2015. Recuperada a totalidade da dívida no valor de 1.841,93 a 17 de março.
Em cobrança	466,79 €	

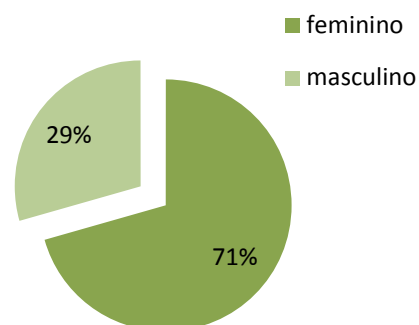
Execução material

Execução	Lista e Descrição dos Resultados Físicos	1.º Q	2.º Q	3.º Q
✓	Apreciação e gestão jurídica de nomes de domínios	x		
✓	Consolidação da campanha DNS.PT em regime de subcontratação (formação, definição de SLAs e indicadores de desempenho, alinhamento de aplicações às necessidades do negócio)	x		
✓	Implementação de metodologias de medição contínua de satisfação de clientes - Net Promoter Score		x	
✓	Implementação de serviço de bloqueio de registo - Registry Lock Service			x
✓	Realizar Inquérito anual de satisfação a clientes e parceiros			x
✓	Monitorizar e controlar o desempenho dos principais indicadores de performance dos processos negócio promovendo a implementação de melhorias	x		

2. Recursos Humanos

Caracterização da equipa

- 17 Colaboradores;
- Situação contratual: 14 contratos sem termo e 2 contratos a termo certo, 1 contrato de estágio de mestrado;
- A média de idades dos colaboradores situa-se nos 35 anos.
- A média de antiguidade atinge os 9 anos.



Admissão e Saída de Colaboradores

Dando resposta ao número crescente de novos projetos e iniciativas que o DNS.PT tem vindo a prosseguir desde a sua constituição e procurando ainda colmatar a necessidade de recursos no suporte à gestão do negócio, em 2015 o DNS.PT viu reforçada a equipa de colaboradores com a integração de três novos elementos, um técnico de comunicação e dois juristas.

Foi ainda assegurada a tramitação necessária à revogação de contrato por mútuo acordo da função de Responsável de Segurança com efeitos a 1 de julho, em resposta aos impedimentos de ordem pessoal da colaboradora que obrigaram á sua ausência prolongada.

Mantendo-se a insuficiência de recursos humanos especializados, com competências específicas nos domínios da segurança da informação, foi encetado novo processo de recrutamento de um responsável de segurança da informação, conduzido pela Hays, com vista ao reforço da Equipa já em 2016.

Implementação do modelo integrado de gestão de recursos humanos

No primeiro quadrimestre, concluídos os trabalhos de conceção do novo modelo e política de gestão de pessoas adequado à realidade e estrutura organizacional da Associação, orientámos a nossa atuação à sua efetiva concretização com enfoque:

- Gestão de carreiras: através da integração dos colaboradores nas carreiras e níveis profissionais definidos atentas as suas competências, atribuições e responsabilidades. Este novo modelo estabelece ainda os critérios de gestão e evolução contínua da carreira profissional no DNS.PT.
- Desempenho – Foi concretizado o novo sistema de gestão de desempenho através da definição de objetivos a prosseguir em 2015, os quais integram quatro dimensões: estratégico, operacional, funcional e comportamental. Os objetivos foram comunicados e os resultados serão monitorados nos diferentes ciclos de desempenho. A gestão de desempenho passa a relacionar-se diretamente com o sistema de remunerações e benefícios através da possibilidade de atribuição de prémios em função do desempenho alcançado. Assume-se, desta forma, o princípio do reconhecimento e diferenciação de contributos.

Implementação de medidas de autoproteção, segurança e saúde no trabalho

Ainda que com desvios ao inicialmente planeado, por força da indisponibilidade de recursos neste área, prosseguiu-se com a implementação das medidas de autoproteção, já aprovadas pela ANAC – Autoridade Nacional de Proteção Civil, redirecionadas para a segurança das e nas instalações do DNS e no cumprimento das obrigações legais sobre a matéria, nomeadamente as decorrentes do Decreto-Lei n.º 220/2008, de 12 de Novembro, que define o regime jurídico de segurança contra incêndio em edifícios.

Neste âmbito foi realizada em julho uma primeira ação de formação dirigida a todos os colaboradores no âmbito da segurança contra incêndios, incluindo a definição da estrutura operacional em situações de emergência e equipa de segurança. Em novembro foi possível concluir a formação prática na gestão e manuseamento de equipamentos em ambiente controlado, dotando a equipa do DNS.PT de conhecimentos teóricos e práticos que permitam a manutenção das condições de segurança na organização e a adequada resposta a situações emergências, orientada à proteção das pessoas e bens.

Foram ainda elaborados e publicados os procedimentos e planos de segurança obrigatórios, assegurada a manutenção de equipamentos de segurança e conduzida a primeira visita de segurança às instalações do DNS.PT.

Formação

Em 2015 concretizámos compromisso de desenvolver e valorizar permanentemente o capital humano do DNS.PT. Tendo por referência o plano de formação aprovado com um orçamento global de € 15.048,76, distribuídos pelas diferentes Direções, e 475,5 horas de formação previstas, o qual teve a seguinte execução:

Tabela 12 - Execução do plano de formação 2015

Área	Previsto 1jan-31dez		Realizado 1jan-31dez		Desvios	
	Horas	Valor [€]	Horas	Valor [€]	Horas	Valor [€]
DGA	286,8	10.221 €	256,35	4.732 €	30,45	-5.489 €
DIS	166,7	4.828 €	98,9	4.781 €	67,8	-48 €
ACRI	22	750 €	10	766 €	12	16 €
Total	475,5	15.799 €	365,25	10.279 €	110,25	-5.521 €

** regista-se uma sub-execução da formação prevista para o período em análise justificada pela decisão de adiamento de algumas ações pela indisponibilidade ou afetação de recursos a projetos em curso da cariz inadiável.*

Plano de deslocações

Assegurando a presença do DNS.PT em fóruns e grupos de trabalho internacionais e eventos relevantes à concretização da sua missão foi executado o plano de deslocações, tendo por referência o planeamento aprovado e um orçamento global de € 67.580,00, com a seguinte execução.

Execução do Plano de Deslocações 2015:

Área	Previsto 1jan-31dez		Realizado 1jan-31dez		Desvios	
	Nº Viagens	Valor [€]	Nº Viagens	Valor [€]	Nº Viagens	Valor
DGA	9	15.430,00 €	6	4.611,67 €	-3	-10.818,33 €
DIS	10	29.650,00 €	13	24.822,78 €	+3	-4.827,22 €
ACRI	7	22.500,00 €	9	19.609,53 €	+2	-2.890,47 €
Total	26	67.580,00 €	28	49.043,98 €	+2	-18.536,02 €

** Realizadas duas deslocações adicionais ao inicialmente previsto, registando-se uma sub-execução orçamental justificada pelo antecipado e agregado agendamento das deslocações. Os custos apresentados incluem viagem, alojamento e ajudas de custo.*

Outras iniciativas

Programa de estágios

Com o objetivo de apoiar o desenvolvimento de programas de estudo tecnológicos e trabalhos inovadores ao nível do DNS, e atendendo ao proposto em Assembleia-Geral aquando da aprovação do Plano de Atividades anual, foram estabelecidas parcerias de cooperação com o Instituto Superior Técnico e Universidade Nova de Lisboa – Faculdade de Ciências e Tecnologias.

Sob este enquadramento, o DNS.PT acolheu e orienta, desde outubro, um estágio de mestrado, com a duração de 9 meses, na área da segurança da informação, tendo já iniciado as formalidades atinentes ao acolhimento de um segundo estágio na área de DNSSEC.

Vacinação anti-gripal

O DNS.PT assumiu os custos e assegurou a administração da vacina o anti-gripal, a todos os colaboradores interessados, através de um protocolo celebrado com a farmácia Picoas.

Medicina do Trabalho nas instalações do DNS.PT

Para uma maior comodidade dos colaboradores e otimização dos recursos foi assegurada a realização de exames e consultas obrigatórias de medicina do trabalho nas instalações do DNS.PT.

Eventos assinalados

- 2.º Aniversário da Associação DNS.PT;
- Dia da mulher;
- Convívio de Magusto em novembro;
- Almoço de Natal .

Execução material

Execução	Lista e Descrição dos Resultados Físicos	1.º Q	2.º Q	3.º Q
✓	Implementação do modelo integrado de gestão de recursos humanos: carreiras, competências e desempenho;	x	x	
✓	Implementação do sistema de gestão de desempenho, definição e comunicação de objetivos;	x		
✓	Definir e executar plano anual de formação;	x	x	x
✓	Implementação de medidas de autoproteção, segurança e saúde no trabalho.	x	x	
✗	Atualização e desmaterialização dos elementos do cadastro do colaborador e integração com sistema de suporte à gestão de recursos humanos.		x	x

3. Controlo de Gestão, Compras e Património

De acordo com previsto no Plano de Atividades o Controlo de Gestão prosseguiu, em 2015, a consolidação de procedimentos e o efetivo apoio especializado de carácter transversal nos domínios da execução financeira, *reporting* e contratação. Neste pressuposto destaca-se:

Encerramento de contas 2014

Planeado para o do mês de fevereiro, o encerramento de contas de 2014 ocorreu no final de março. Este desvio foi motivado por alguma dispersão da atividade e pela subavaliação do esforço e alocação de recursos necessários à execução dos procedimentos inerentes ao encerramento.

Um maior rigor no planeamento e controlo da atividade que pautou todo o ano de 2015, a preparação e execução quadrimestral da análise financeira da Associação e a antecipação da revisão das contas com vista à certificação legal permitem asseverar o regular encerramento das contas de 2015.

Reporting e análise financeira

Cabe ao Controlo de Gestão o acompanhamento, controlo e *reporting* periódico da execução financeira da Associação fornecendo à gestão de topo os instrumentos necessários à tomada de decisão informada. Neste sentido foram envidados esforços para o atempado processamento de movimentos, recolha e análise evolutiva de gastos e rendimentos e situação patrimonial, tendo sido enviada a 21 de maio e 18 de setembro a respetiva execução orçamental a cada direção tendo por referência o período em análise. Foi ainda garantido a processamento e análise de informação relevante à preparação orçamento para o ano de 2016 e a harmonização de *templates* e procedimentos.

Reconciliação bancária

Numa estratégia de rigor e maior controlo interno foram adotados novos procedimentos ao nível da reconciliação bancária e envidados os esforços necessários para garantir a sua realização na habitual conferência e processamento mensal.

O processo de transição das funções e responsabilidades ao nível financeiro e contabilístico da FCCN para a Associação, plenamente concluído em abril de 2014, exigiu profundas alterações nesta área, nomeadamente ao nível da segregação de contas bancárias, da alteração das condições dos meios de pagamento Multibanco, Visa e Paypal, implementação de um novo ERP e alteração de procedimentos que originou um fluxo extraordinário ao nível da verificação e reconciliação de movimentos.

No segundo quadrimestre de 2015 foi possível concluir o apuramento e correção das divergências identificadas ficando por apurar 715 movimentos relativo ao ano de 2013, no montante total de 121,94€. Atento valor apurado procedeu-se à regularização do saldo em aberto, através do lançamento do correspondente movimento contabilístico, permitindo encerrar a reconciliação de 2013 e 2014, ficando à data de 31 de dezembro, 43 linhas em aberto, correspondentes a recebimentos registados na contabilidade mas que ainda sem reflexão no extrato do banco de dezembro.

Para além da conta geral do DNS.PT, e como mecanismo adicional de controlo, foram estendidos os instrumentos de reconciliação a todas as contas bancárias da Associação incluindo as associadas a registos de domínios .gw.

Compras e gestão de contratos

No último quadrimestre, promovendo a simplificação e alinhamento às reais necessidades do DNS.PT, foram redefinidos, com a participação de todas as Direções, os procedimentos para aquisição e bens e serviços que visam tornar mais eficiente a gestão de encomendas, contratos e execução orçamental. A plena concretização do modelo de gestão de contratos, inventariação e cadastro de bens só será

plenamente alcançada aquando da implementação do novo Enterprise Resource Planning - ERP de suporte à gestão dos recursos administrativos e financeiros do DNS.PT planeado para 2016.

Garantindo o apoio especializado na contratação de bens e serviços inerentes à atividade das diferentes direções destaca-se, em 2015, a aquisição de serviços associados ao processos de migração da infraestrutura técnica do DNS.PT e ao reforço da segurança e resiliência da infraestrutura técnica, nomeadamente resultantes da implementação de solução de Base de dados em StandBy, nuvem de anycast e novos desenvolvimentos na área da segurança da informação.

Nota ainda para adjudicação de serviços resultantes presença do DNS no Eshow., da Implementação de medidas de autoproteção, e renovação das apólices de seguro sobre equipamentos móveis e de acidentes de trabalho.

Tabela 8 - contratos ativos por direção

Atividade	3º Q	2ºQ	1ºQ
Assessoria, Comunicação e Relações Internacionais	2	2	2
Direção de Gestão e Administração	43	41	40
DGA/DIS	10	10	10
Direção de Infraestruturas e Sistemas	36	32	30
Inovação e Cooperação	1	1	1
Total de contratos ativos	92	86	83

Tabela 9 - encomendas por direção

Área	Total		3ºQ		2ºQ		1ºQ	
	Valor	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor	Quantidade	Valor	Quantidade
3em1	130,11	1	-	0	130,11	1	-	0
ACRI	34.722,60	22	6.650,30	9	21.277,38	6	6.794,92	7
DGA_admin	16.199,82	28	5.222,12	9	2.960,08	10	8.017,62	9
DIS	39.702,11	15	1.802,80	4	1.445,76	5	36.453,55	6
Inovação e Cooperação	7.915,49	8	2.937,74	4	646,36	1	4.331,39	3
Total	98.670,13	74	16.612,96	26	26.459,69	23	55.597,48	25

Execução material

Execução	Lista e Descrição dos Resultados Físicos	1.º Q	2.º Q	3.º Q
✓	Encerrar contas de 2014 até 28 de fevereiro	x		
✓	Reporting e análise financeira quadrimestral	x	x	x
✓	Introdução de novas metodologias de controlo interno – conciliação bancária	x	x	
✓	Revisão dos procedimentos de aquisição e gestão de bens e serviços			x
✗	Definição e Implementação do processo de inventariação e cadastro dos bens e equipamentos			x
✓	Elaborar, em articulação com as outras Direções, proposta de Plano de Atividades e Orçamento			x

4. Qualidade & Segurança

A criticidade e relevância da missão do DNS.PT exigem a adoção das melhores práticas que, segundo padrões internacionalmente aceites e reconhecidos, potenciem a gestão inovadora, com elevados níveis de qualidade e segurança.

Foi sob este enquadramento que em 2015 demos continuidade à implementação transversal de um modelo global e integrado de Qualidade e Segurança da Informação, com vista à adoção plena dos referenciais ISO 9001 e 27001.

A inerente complexidade técnica dos normativos adotados, os específicos requisitos do negócio e a ausência de recursos especializados, motivada pela saída do Responsável da Segurança da Informação, admitido em setembro de 2014, exigiram o envolvimento e empenho de toda a Equipa do DNS e o recurso a consultoria especializada na área.

2015 foi um ano desafiante, com importantes concretizações nos domínios da qualidade e segurança que fazem do .PT uma referência entre os seus congéneres europeus por ser um dos primeiros ccTLDs a obter a certificação ISO 27001:2013.

Auditoria de segurança de tecnologia

Em 2015 foram executadas auditorias independentes de segurança aos sistemas de informação DNS.PT, conduzidas pela entidade SysValue, incluindo:

- Fase I. Testes aplicacionais web: www.dns.pt, registo.dns.pt (área reservada para acesso a clientes), www.dnssec.pt, outros sites informativos sob gestão do DNS.PT.
- Fase II. Testes de segurança à base de dados de negócio que contém a informação de clientes e restantes aplicações cliente (internas e externas).
- Fase III. Testes de intrusão à rede corporativa DNS.PT.

Foi apresentado relatório final com a descrição técnica das vulnerabilidades identificadas e respetivo impacto, tendo sido emitidas recomendações para a sua mitigação, as quais integraram o plano de tratamento de risco do DNS.PT

Integração plena dos referenciais ISO 9001:2013 e 2700:2013

Alcançado um modelo de gestão integrado de qualidade e segurança através elaboração e harmonização de políticas, procedimentos e registos capazes de dar resposta aos requisitos de ambos os normativos, incorporando controlos, práticas e novas metodologias orientadas ao risco e à preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação.

Foi ainda garantida a definição e alinhamento de objetivos e indicadores aos processos do DNS.PT os quais constituem um compromisso permanente de toda a organização na sua monitorização e concretização.

Certificação integrada Qualidade e Segurança da informação

Em maio de 2015 o DNS.PT submeteu-se à primeira auditoria integrada de Qualidade e Segurança da Informação realizada pela APCER, que decorreu nos dias 19 e 20 de maio, conduzida por dois auditores externos.

Sob condições de maior exigência decorrentes de uma auditoria integrada, o DNS.PT atingiu os ambiciosos objetivos a que se propôs: renovar a certificação de Qualidade ISO 9001:2008 e ser aceite na segunda fase de auditoria de concessão de Segurança da Informação ISO 27001:2013.

Sob o desafio de desenvolver as ações necessárias à mitigação das constatações identificadas em auditoria e alinhar sistema de gestão implementado à entrada em produção da nova infraestrutura técnica que transferiu definitivamente para administração do DNS.PT serviços, aplicações e responsabilidades até então ainda sob gestão da FCT – FCCN foi possível concretizar em novembro a segunda fase da auditoria de concessão da qual resultou concessão da certificação segundo o referencial internacional ISO 27001:2013.



Gestão de continuidade de negócio

As funções críticas asseguradas pelo DNS.PT, e inerentes à gestão de um ccTLD, exigem uma permanente atualização técnica e o desenvolvimento de novas soluções capazes de garantir a segurança, resiliência e continuidade da Internet em .PT. É sob este desígnio e assente numa estratégia de segurança que têm sido alcançadas importantes concretizações, como são a adoção e disseminação das extensões de segurança DNSSEC, a utilização da tecnologia de routing Anycast e a resolução de nomes de domínio assegurada por vários servidores de nomes autoritativos em território nacional e várias instâncias internacionais.

Não obstante a garantia da disponibilidade da Internet em .PT é essencial dotar o domínio de topo de Portugal de um Plano de Continuidade de Negócio que assegure, em caso de falha, as funções essenciais de um ccTLD, a estratégia de recuperação e a continuidade dos serviços.

É sob este enquadramento que iniciámos em 2015 a abordagem à continuidade de negócio no .PT através da definição da metodologia a prosseguir, a qual terá por referencia os requisitos da ISO 22301.

Ainda numa fase embrionária foram já alcançadas importantes concretizações, destacando-se:

- A definição e aprovação da metodologia de avaliação de risco e impacto, no contexto da continuidade de negócio e garantindo a harmonização com os processos e práticas do DNS.PT;
- Identificação e modelação das interdependências dos sistemas, aplicações e recursos do DNS.PT;
- Início dos trabalhos de análise de impacto no negócio - business impact analysis – BIA que pressupõe a determinação das atividades críticas, impacto no negócio no caso de eventos disruptivos, tempos de recuperação e recursos necessários (humanos, tecnológicos, informacionais, ambientais)

Neste âmbito, no quadro de programas de parcerias estabelecidas com algumas Universidades, e apoiando estudos e trabalhos inovadores nas áreas de interesse do DNS.PT, acolhemos em outubro um estágio de mestrado orientado à gestão da continuidade de negócio que trará fortes contributos na definição do processo de gestão de risco de suporte à continuidade de negócio e na compreensão dos níveis de implementação e maturidade destas matérias em entidades congéneres.

Inquérito de satisfação de clientes e parceiros

Em 2015 o DNS.PT voltou a juntar-se à Marktest para o desenvolvimento do estudo de satisfação de clientes e parceiros relativamente ao desempenho e posicionamento do .PT.

Este importante instrumento de gestão permite conhecer o nível de satisfação de clientes e parceiros relativamente ao serviço prestado, contribuindo decisivamente para uma atuação no sentido da melhoria contínua, orientada às suas necessidades e expectativas.

Atentas as características do universo, o estudo foi desenvolvido através da técnica de entrevista de autopreenchimento online endereçada a 150 registrars e 21.263 clientes finais com domínios sob a sua gestão. No total foram obtidas 1074 respostas, 67 de registrar e 1.088 de clientes diretos, tendo-se verificado um aumento da participação deste último universo, face ao número de resposta obtidas no ano transato. A margem de erro máxima para o total das 1141, para um grau de confiança a 95%, é de $\pm 2.90p.p.$

A avaliação realizada ao DNS.PT é globalmente bastante positiva, tendo-se verificado uma melhoria em todos os indicadores, à exceção da recordação de campanhas. A avaliação de aspetos relacionados com o contacto regista os melhores valores médios, sendo a clareza da resposta o melhor avaliado.

Nota ainda para a satisfação global com o novo site do DNS que regista um aumento face a 2014, que evidencia ir mais de encontro às necessidades dos seus utilizadores. Importa referir que o grafismo e aspeto visual do site foi o indicador que mais subiu. A área de registo de domínios e a rapidez alcançam também maior nível de satisfação.

No geral, são os registrar que continuam a avaliar melhor o DNS.PT nas suas diferentes dimensões, evidenciando que o relacionamento privilegiado com estas entidades merece o reconhecimento dos parceiros. Os clientes Estrangeiros continuam a ser os mais críticos.

Ainda que a avaliação seja bastante positiva, cumpre agora analisar, com maior acuidade, a oportunidade e viabilidade das melhorias identificadas por clientes e parceiros, bem como as iniciativas adequadas à melhoria de alguns indicadores.

Tabela 10 – Resumo dos principais indicadores de satisfação clientes e parceiros 2015

PÚBLICO			REGISTRARS	
7,9	IMAGEM DO DNS.PT		8,2	
8,14	Confiança que transmite aos clientes / utilizadores		8,57	
8,09	Segurança a nível técnico que oferece aos utilizadores		8,40	
7,87	Qualidade do serviço que presta aos utilizadores		8,40	
7,50	Ouve-se falar de forma positiva ou negativa do DNS.PT		7,53	
7,79	Avaliação geral da imagem do DNS.PT		8,02	
7,4	SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DNS.PT		8	
7,74	Suporte técnico		8,33	
7,66	Acompanhamento e apoio no esclarecimento de dúvidas		8,61	
	Cumprimento prazos estipulados na atribuição de domínios			
	Cumprimento prazos estipulados no processamento de alterações e remoções			
8,12	Cumprimento prazos estipulados na atribuição/alteração e remoção de domínios		8,46	
7,72	Formação e preparação dos colaboradores		8,44	
5,99	Preços praticados		5,97	
7,63	Satisfação global com o serviço DNS.PT		7,91	
7,55	Recomendação do DNS.PT		8,09	
7,13	Proximidade do DNS.PT à entidade de domínios ideal		6,94	
2015	COMUNICAÇÃO DNS.PT			
9,30	Sim	Recordam campanhas ou notícias do DNS.PT	Sim	52,20
90,70	Não		Não	47,80
17,0%	De muito interesse		14,3%	
38,0%	Transmitem conhecimento		28,6%	
45,0%	Utilizam uma linguagem clara		54,3%	
24,0%	Transmitem mudança face a notícias ou campanhas anteriores		17,1%	
2015	AVALIAÇÃO DO CONTACTO COM O DNS.PT			
26,4%	Contactaram o DNS.PT nos últimos 12 meses		85,1%	
57,0%	Contacto por email		64,9%	
59,0%	Contacto por telefone		36,8%	
-	Contacto por chat online		47,4%	
95,1%	Motivo do esclarecimento: dúvida e/ou informação		93,0%	
4,9%	Motivo do esclarecimento: reclamação		3,5%	
8,1	AVALIAÇÃO DE ASPETOS RELACIONADOS COM O CONTACTO		9	
8,18	Tempo de resposta para ser atendido		9,33	
8,07	Capacidade de resolução do problema ou do esclarecimento		8,95	
8,12	Tempo de espera para obtenção de resposta		8,68	
8,19	Clareza na resposta obtida		9,00	
8,16	Atendimento		9,04	
7,98	Em termos globais como avalia o esclarecimento de questões prestadas pelo DNS.PT		8,70	
7	AVALIAÇÃO DO SITE WWW.DNS.PT		7,7	
6,94	Grafismo/aspecto visual do site		7,74	
6,92	Organização da informação		7,47	
7,30	Interesse da informação disponibilizada		8,21	
7,08	Clareza da Informação disponibilizada		7,81	
6,91	Facilidade de navegar no site		7,63	
6,77	Facilidade de encontrar o que procura		7,45	
7,19	Satisfação global com o site dns.pt		7,78	
7,6	AVALIAÇÃO DA ÁREA DE REGISTO DE DOMÍNIOS DO SITE		8,1	
7,55	Facilidade de registar um novo domínio		7,98	
7,65	Rapidez de registo de um novo domínio		8,26	
7,26	Satisfação global com a área de registo		7,64	

*escala de 1 a 10, em que 1 representa uma avaliação muito negativa e 10 uma avaliação muito positiva

Execução material

Execução	Lista e Descrição dos Resultados Físicos	1.º Q	2.º Q	3.º Q
✓	Adjudicação, planeamento e controlo de testes aplicacionais e intrusão em serviços e sistemas críticas	X	X	
✓	Conceção e aprovação do Manual e Políticas de Qualidade e Segurança	X	X	
✓	Revisão do Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança da Informação	X	X	
✓	Garantir auditoria e certificação integrada: Qualidade e Segurança - ISO 9001:2008 e 27001:2013	X		
✓	Conceção e implementação da metodologia de Gestão de Risco – risk manager	X	X	
Em curso	Definição da política e procedimentos de gestão da continuidade de negócio			X
✓	Planear e conduzir o plano de auditorias integradas de Qualidade e Segurança			X

IV. Execução Financeira e Orçamental Global

A análise económica e financeira apresentada neste capítulo baseia-se nas demonstrações financeiras preparadas de acordo com os princípios e normas do normativo ENSL.

Pretende-se, com este ponto, efetuar uma análise evolutiva da estrutura de gastos, rendimentos, da situação patrimonial e da execução orçamental.

1. Execução financeira

O resultado estimado antes de imposto, para o período em análise é de 346.598€, conforme detalhe apresentado nos pontos seguintes.

1.1 Rendimentos

Os rendimentos associados à prestação de serviços referente ao registo de domínios, cresceram 3% em relação ao mesmo período de 2014, representando em valor, um aumento de 72.282€. No entanto, os rendimentos globais apresentam um decréscimo de 2% face ao ano anterior, situação que se justifica pela não execução dos rendimentos protocolados com Angola. A evolução dos rendimentos por rubrica registou-se conforme tabela seguinte:

Tabela 11 – Rúbricas de Rendimentos

Uni. Euro			
Rendimentos	2015	2014	Var.
Prestação de serviços .pt	2.438.294	2.367.156	3%
Prestação de serviços .gw	1.144	0	
Outros Rendimentos e Ganhos	9.988	138.504	-93%
Juros e Outros	27.001	25.295	7%
TOTAL	2.476.427	2.530.955	-2%

No que respeita à faturação emitida associada ao registo de domínios, verificou-se um aumento de 6,5%. Na tabela seguinte detalham-se os valores associados à especialização de rendimentos dos domínios .pt:

Tabela 12 – Registo de domínios .pt/especialização

Uni. Euro				
	2015	2014	Var.	Var. %
Faturação emitidas (registo domínios)	2.407.058	2.260.121	146.937	6,5%
Faturação anos seguintes	-817.003	-781.276	-35.727	4,6%
Faturação período	1.590.055	1.478.845	111.210	7,5%
Faturação de anos anteriores	848.240	888.311	-40.071	-4,5%
Rendimentos do período	2.438.294	2.367.156	71.138	3,0%

Apresenta-se ainda a análise de vendas, considerando apenas as faturas emitidas relativas ao registo e renovação de domínios sob.pt, no período, não tendo sido considerado o valor relativo à faturação de alterações que representa 730 €.

	Registos €	Renovações €	TOTAL	Peso
Registrars	429.079	1.283.994	1.713.073	71%
Público	150.318	542.936	693.254	29%
Total	579.397	1.826.930	2.406.327	

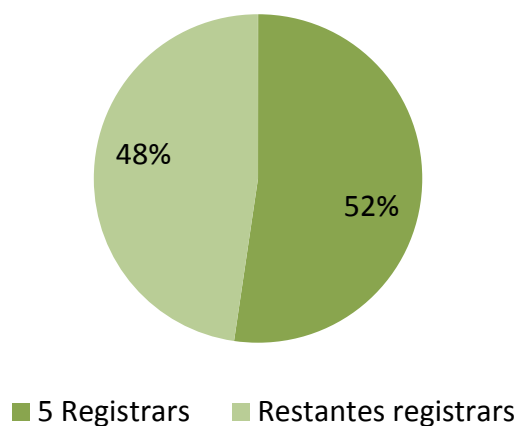
Na seguinte tabela, apresenta-se o número de domínios faturados no período em análise, por tipo de entidade. Verifica-se que 88% dos domínios são solicitados pelos registrars. Ainda de salientar que as renovações representam 75% do número total de domínios faturados total.

Tabela 13 – Número de domínio registados e renovados por tipo de cliente em 2015

	N.º Registos	n.º Renovações	TOTAL	Peso
Registrars	45.505	130.441	175.946	88%
Público	4.926	18.047	22.973	12%
Total	50.431	148.488	198.919	

Relativamente ao peso da faturação emitida aos registrars, verificamos que apenas cinco representam 52% da faturação emitida a esta tipologia de clientes, conforme gráfico seguinte.

Ilustração 1 – Volume de faturação registrars

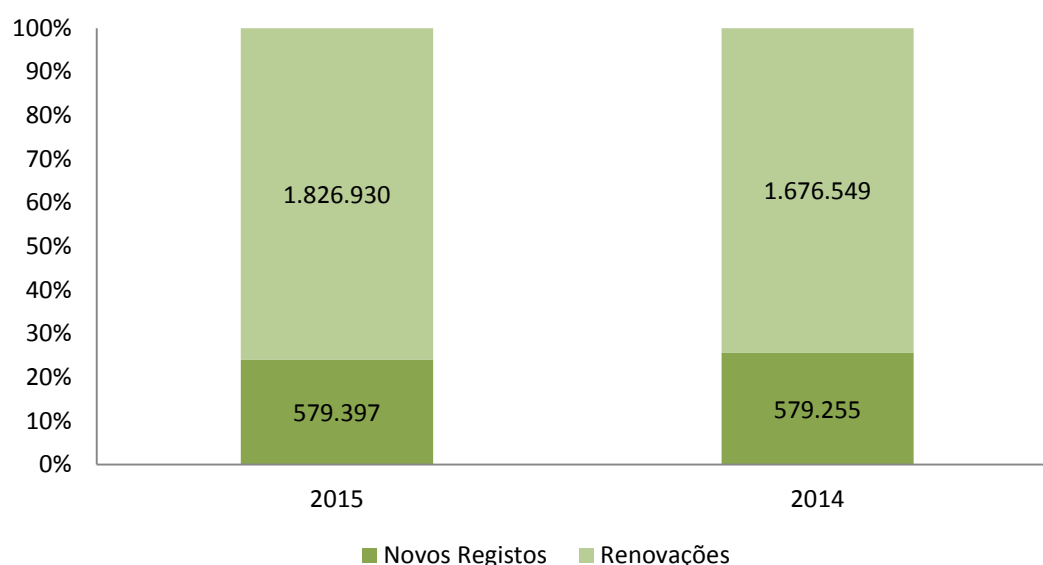


Analisando o mesmo período de 2014, verifica-se um **aumento** de 11% na quantidade de domínios registados, com um impacto de cerca de 7% no crescimento da faturação efetuada. As renovações continuam a representar a tendência de crescimento (14%).

Tabela 14 – Comparação de domínios registados e renovados 2014/2015

	2015		2014		Peso % 2015vs2014	
	Qtd	Valor	Qtd	Valor	Qtd	Valor
Novos registos	50.431	579.397,00 €	48.876	579.255,00 €	3%	0%
Renovações	148.488	1.826.930,00 €	129.706	1.676.548,50 €	14%	9%
TOTAL	198.919	2.406.327,00 €	178.582	2.255.803,50 €	11%	7%

Ilustração 6 - Comparação do total faturado por tipo entre 2015 e 2014



Analisando o período de registo faturado para novos domínios, verifica-se que 88% correspondem a domínios em .PT por um ano, sendo que apenas 3% da faturação para novos registos foram para três e cinco anos, respetivamente. As restantes hierarquias de .PT representaram 6% dos novos registos. Verificou-se um preço unitário médio para novos registos um e três anos de 10€, sendo que o valor diminui para 9€ quando o registo é para cinco anos.

Tabela 15 – Faturação de novos domínios por tipologia

	Valor €		Quantidade	
PT 1 ano	435.826	75%	44.260	88%
PT 3 anos	51.862	9%	1.684	3%
PT 5 anos	57.525	10%	1.330	3%
Outros	34.185	6%	3.157	6%
TOTAL	579.397		50.431	

Relativamente à faturação de renovação de domínios, verifica-se que as renovações por um ano têm um peso substancialmente maior que os restantes, representando 80% do total de renovações. Verificou-se um preço unitário médio de renovações de 11€, que é ligeiramente superior ao dos novos registos.

Tabela 16 – Faturação de domínios renovados por tipologia

	Valor €		Quantidade	
PT 1 ano	1.257.233	69%	119.179	80%
PT 3 anos	172.435	9%	5.061	3%
PT 5 anos	162.725	9%	3.162	2%
Outros	234.538	13%	21.086	14%
TOTAL	1.826.930		148.488	

1.2 Gastos

Relativamente aos gastos, registou-se um aumento de 6,1% em relação a 2014 e distribuem-se da seguinte forma:

Tabela 7 – Rúbricas de Gastos

Gastos	2015	2014	Var.	Notas
Fornec. e Serviços Externos	856.491	734.027	16,7%	(1)
Gastos com o Pessoal	694.401	601.125	15,5%	(2)
Gastos c/Depreciações e Amortizações	368.590	569.110	-35,2%	(3)
Perdas por imparidade	35.708	996	73%	
Outros Gastos e Perdas	174.639	103.327	69,0%	(4)
TOTAL	2.129.828	2.008.585	6,1%	

A variação dos gastos de 2014 para 2015, representou um aumento de 121.244€ e justifica-se da seguinte forma:

(1) Aumento de 16,7% fornecimentos e serviços externos:

- Novo contrato para o *renting* de infraestruturas técnicas;
- Reforço de serviços de suporte a backups;
- Novo serviço DNS *Anycast*;
- Novo serviço de suporte e manutenção e licenciamento de Base de Dados de *StandBy*;

(2) Aumento de 15,5% dos Gastos com o pessoal:

Este desvio é justificado pelo aumento do quadro de pessoal, pela implementação do plano de carreiras e pela realização da primeira contribuição anual do fundo de pensões do DNS.PT, constituído em 2014.

(3) Diminuição das Depreciações:

Esta diminuição é justificada essencialmente com a redução dos ativos de transição.

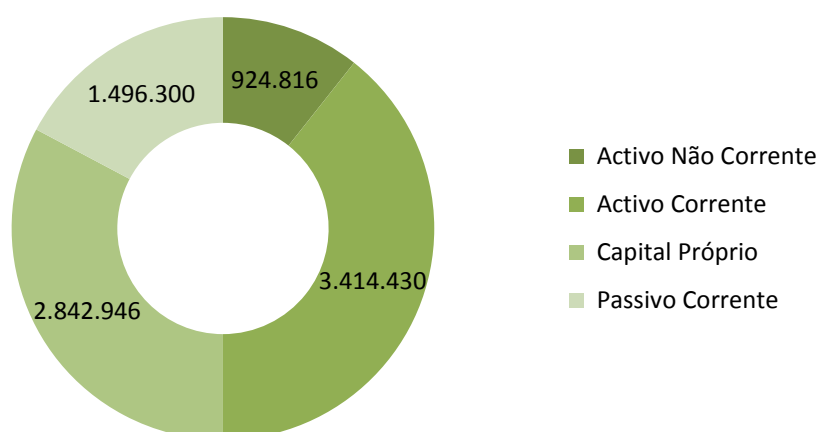
(4) Aumento de 69% Outros gastos:

Esta diferença deve-se na sua quase totalidade à falta de estimativa de imposto registada em 2014. O valor da falta de estimativa de imposto totalizou 79.970,52€.

2. Situação Patrimonial e Financeira

A situação patrimonial e financeira é estável e equilibrada. As rubricas de balanço distribuem-se da seguinte forma:

Ilustração 3 - Resumo das principais rubricas do balanço



Nos pontos seguintes analisam-se algumas rubricas do Balanço.

2.1 Ativos não correntes

Os ativos não correntes são totalmente compostos por rubricas de Investimento, a sua decomposição é a seguinte:

Tabela 8 - Decomposição do Investimento

	uni. Eur.		
	2015	2014	var.
Valor contabilístico (início do período)	1.220.792	1.562.656	-22%
Investimentos do exercício	72.613	227.246	-74%
Depreciações	-368.590	-569.110	-34%
Valor contabilístico (fim do período)	924.816	1.220.792	-25%

2.2 Meios Financeiros Líquidos

No final de Dezembro, existia um total de 2.995.364€ em **meios financeiros líquidos**. Verificou-se uma variação positiva de 590.567 € contabilizada desde 1 de Janeiro de 2015.

Nos gráficos seguintes apresenta-se distribuição de recebimentos e pagamentos por tipologia:

Figura 1 – Distribuição dos Recebimentos

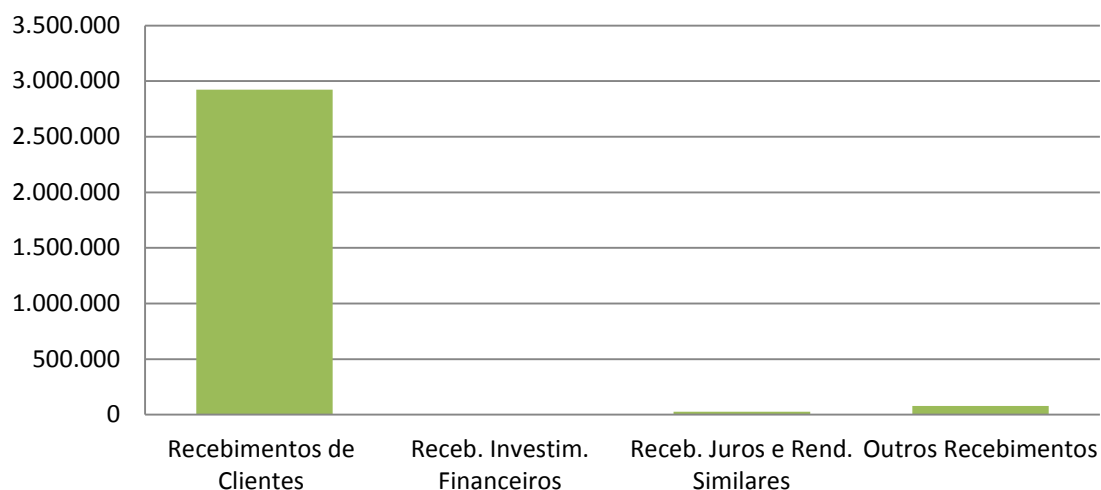
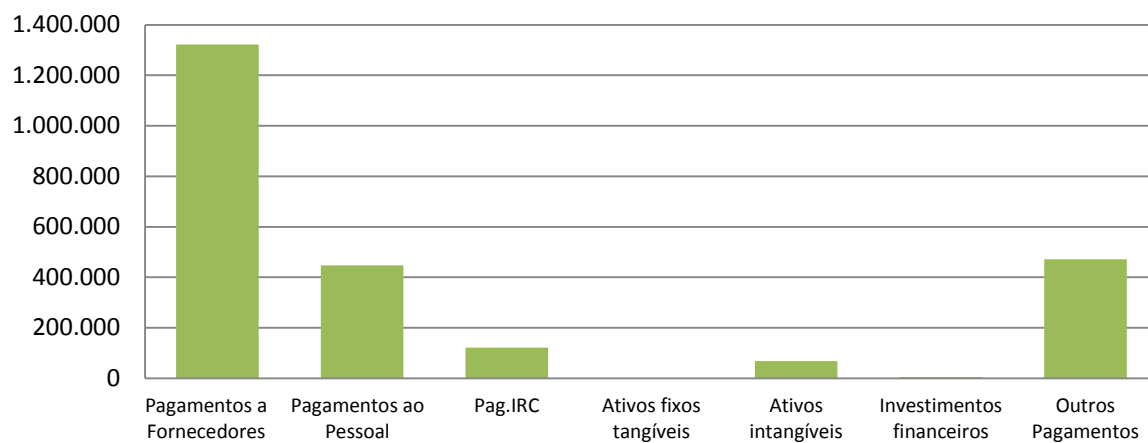


Figura 2 – Distribuição dos Pagamentos 2015



3. Execução Orçamental

Apresenta-se a execução orçamental global e detalhada nas tabelas seguintes, com referência ao período em análise. Em termos globais, verifica-se uma execução de rendimentos 9% abaixo do orçamentado, o que está associado aos outros rendimentos não realizados e previstos associados à Cooperação e Inovação, essencialmente associado a Protocolo com Angola.

Analisando as rubricas de **investimento**, no global foram executados menos 28% dos investimentos face ao previsto, o que está essencialmente relacionado com a opção por *renting* do equipamento associado ao reforço da infraestrutura técnica.

No que respeita às rubricas de **funcionamento**, a execução global foi 15% abaixo do orçamentado para o período. Verificam-se no entanto alguns desvios que a justificar, nomeadamente nas seguintes rubricas:

- **Manutenção e Assistência técnica** (-39%) – atualizações dos valores dos contratos de manutenção associado ao alargamento dos serviços;
- **Rendas e Alugueres** (-37%) – No orçamento, por lapso, foram consideradas apenas parte das rendas a pagar em 2015.

Nas tabelas seguintes apresenta-se a execução orçamental global e por área.

Tabela 9 – Execução orçamental detalhada

	2015		Uni. Euro	
	Execução	Orçamento	Desvio(O-E)	Desvio %
Rendimentos	2.476.427	2.715.110	238.683	-9%
Prestação de serviços	2.439.437	2.600.000	160.563	-6%
Juros e Similares	26.604		- 26.604	100
Outros Rendimentos não Financeiro	10.386	115.110	104.724	-91%
Investimento	66.901	93.085	26.184	28%
Equipamento e Software	66.901	83.085	16.184	19%
Outros Ativos Fixos		10.000	10.000	100%
Funcionamento	1.645.559	1.924.906	279.347	15%
Comunicações Nacionais	39.959	46.959	7.001	15%
Manutenção e Assist Técnica	82.794	59.534	- 23.260	-39%
Divulgação	72.800	104.000	31.200	30%
Trabalhos Especializados	446.635	517.086	70.451	14%
Deslocações	55.098	77.327	22.229	29%
Remuneração e Oustros gastos c/ Pessoal	688.710	730.357	41.647	6%
Formação	10.279	15.799	5.520	35%
Rendas e Alugueres	59.072	42.976	-16.096	-37%
Quotizações e subsídios	87.688	100.816	13.127	13%
Patrocínios	37.174	94.500	57.326	61%
Outros gastos	65.351	135.552	70.201	52%
TOTAL de Investimento e Funcionamento	1.712.461	2.017.991	305.531	15%

Tabela 10 – Execução orçamental detalhada por área

		Execução	Orçamento	Desvio (O-E)	Desvio %
Direção Infra. Sistemas	Investimento	61.646	83.085	21.439	26%
	Funcionamento	521.135	535.803	14.668	3%
	<i>subtotal</i>	<i>582.781</i>	<i>618.888</i>	<i>36.107</i>	<i>6%</i>
DGA operação	Funcionamento	187.463	192.481	5.019	3%
	Rendimento	2.438.321	2.600.000	161.679	-6%
	<i>subtotal</i>	<i>2.250.858</i>	<i>2.407.519</i>	<i>156.661</i>	<i>-7%</i>
DGA Administrativo	Investimento	255	10.000	10.000	3818%
	Funcionamento	622.912	670.844	47.932	7%
	Rendimento	26.974		26.974	
	<i>subtotal</i>	<i>595.938</i>	<i>680.844</i>	<i>84.906</i>	<i>-12%</i>
Comun. Relações Inter	Funcionamento	198.446	326.047	127.601	39%
	<i>subtotal</i>	<i>198.446</i>	<i>326.047</i>	<i>127.601</i>	<i>39%</i>
3 em 1	Funcionamento	22.152	50.733	28.581	56%
	Rendimento	2.000		2.000	
	<i>subtotal</i>	<i>20.152</i>	<i>50.733</i>	<i>30.581</i>	<i>-60%</i>
Deco Jovem	Funcionamento	36.158	43.150	6.992	16%
	<i>subtotal</i>	<i>36.158</i>	<i>43.150</i>	<i>6.992</i>	<i>16%</i>
Inovação e Cooperação	Investimento	5.000	0	-5.000	
	Funcionamento	57.123	105.848	48.725	46%
	Rendimentos	9.132	115.110	-105.978	-92%
	<i>subtotal</i>	<i>52.123</i>	<i>105.848</i>	<i>53.725</i>	<i>-51%</i>
Certificação/Selo	2. Funcionamento	171		-171	
	<i>subtotal</i>	<i>171</i>	<i>0</i>	<i>-171</i>	
TOTAL Inv. E Func.		1.712.461	2.017.991	305.531	18%
Total Rendimentos		2.476.427	2.715.110	238.683	-9%

4. Perspetivas Futuras

Concluído que está 2015, fica evidente através dos resultados apresentados o sucesso e sustentabilidade do modelo implementado. O modelo de gestão participativo escolhido para a criação da Associação DNS.PT, permitiu aumentar o registo de domínios em .pt, bem como, concretizar os objetivos a que nos propusemos a vários níveis, salientando o apoio, a cada vez mais iniciativas que visam dinamizar a internet em Portugal.

Acreditamos que o referido modelo e estratégias desenvolvidas tornarão possível nos próximos anos a manutenção dos níveis de crescimento do registo de domínios em .PT, e com isto uma maior aposta em projetos dinamizadores da Internet em Portugal e no desenvolvimento da cooperação internacional com países de língua portuguesa. Com as atividades e objetivos que nos propomos realizar, será possível manter e reforçar a sustentabilidade financeira da organização, havendo já a previsão de diversificação do negócio, com projectos geradores de receitas adicionais.

Continuaremos a nossa aposta no reforço da imagem junto dos parceiros e do público em geral com o mote de tornar o .PT, o domínio de Portugal e de melhorar, ainda mais, os índices de satisfação de clientes e parceiros avaliados anualmente.

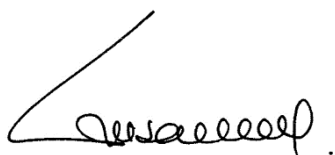
As pessoas que colaboram connosco continuarão a ser uma aposta em 2016, acreditando que a realização profissional de cada um terá um impacto direto na organização e na concretização da sua missão.

5. Proposta de Aplicação de Resultados

Em 2015 o resultado líquido do exercício foi de 236.352 €, que se propõe transferir para reservas, da seguinte forma:

- Reservas legais: 11.818 €
- Reservas livres: 224.534 €

Do montante referente às reservas livres, pelo menos 20% deverá ser afeto à operacionalização de apoios a projetos, iniciativas e entidades a que estejam cometidas competências na área do desenvolvimento, promoção e disseminação dos recursos associados à Internet em geral, contribuindo para a dinamização da utilização da Internet em Portugal.



Luisa Lopes Gueifão

(Presidente do Conselho Diretivo)



Inês Esteves

(Vogal do Conselho Diretivo)



Salomé Branco

(Vogal do Conselho Diretivo)



Demonstrações Financeiras

31 De dezembro de 2015

Índice

Balanço	3
Demonstração dos Resultados por Naturezas	4
Demonstração das Alterações nos Fundos Próprios.....	5
Demonstração dos Fluxos de Caixa.....	6
Anexo	7
1. Identificação da Entidade	7
2. Referencial Contabilístico de Preparação das Demonstrações Financeiras.....	7
3. Principais Políticas Contabilísticas	7
3.1. Bases de Apresentação	7
3.2. Políticas de Reconhecimento e Mensuração	9
4. Alterações nas políticas, estimativas contabilísticas e erros	12
5. Ativos Fixos Tangíveis	12
6. Ativos Intangíveis.....	13
7. Locações.....	14
8. Rédito.....	14
9. Imposto sobre o Rendimento	15
10. Benefícios dos empregados	15
11. Partes Relacionadas.....	16
12. Divulgações exigidas por outros diplomas legais	16
13. Outras Informações	16
13.1. Investimentos Financeiros	16
13.2. Clientes e Utentes	16
13.3. Outras contas a receber	17
13.4. Diferimentos.....	17
13.5. Caixa e Depósitos Bancários.....	18
13.6. Fundos Patrimoniais.....	18
13.7. Fornecedores.....	18
13.8. Estado e Outros Entes Públicos.....	18
13.9. Outras Contas a Pagar	19
13.10. Fornecimentos e serviços externos.....	19
13.11. Outros rendimentos e ganhos.....	19
13.12. Outros gastos e perdas.....	19
13.13. Resultados Financeiros.....	20
13.14. Acontecimentos após data de Balanço	20

Balanço

Associação DNS.pt

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015

Unidade Monetária: Euros

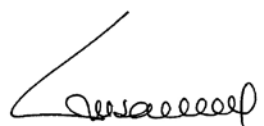
RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2015	31-12-2014
Ativo			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis	3.2.1/5	153.165,91	193.439,73
Ativos intangíveis	3.2.2/6	766.394,48	1.027.352,71
Investimentos financeiros	13.1	5.255,27	
Subtotal		924.815,66	1.220.792,44
Ativo corrente			
Clientes	3.2.3/13.2	256.039,05	299.745,77
Estado e outros Entes Públicos	3.2.7/12/13.8	6.926,49	14.667,06
Outras contas a receber	3.2.3/13.3	42.443,48	103.794,71
Diferimentos	3.1.2/13.4	113.656,17	104.975,47
Caixa e depósitos bancários	3.2.3/13.5	2.995.364,85	2.404.797,57
Subtotal		3.414.430,04	2.927.980,58
Total do Ativo		4.339.245,70	4.148.773,02
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Fundos	3.2.4/13.6	1.770.425,00	1.770.425,00
Reservas	13.6	658.705,41	177.617,22
Outras variações nos fundos patrimoniais	13.6	177.462,94	420.441,91
Resultado Líquido do período		236.352,38	481.088,19
Total do fundo do capital		2.842.945,73	2.849.572,32
Passivo			
Passivo corrente			
Fornecedores	3.2.3/13.7	72.599,86	130.910,25
Estado e outros Entes Públicos	3.2.7/12/13.8	139.348,00	123.861,97
Diferimentos	3.1.2/13.4	1.124.660,90	912.918,27
Outras contas a pagar	3.2.3/13.9	159.691,21	131.510,21
Subtotal		1.496.299,97	1.299.200,70
Total do passivo		1.496.299,97	1.299.200,70
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		4.339.245,70	4.148.773,02

Lisboa, 1 de Março 2016

O CONTABILISTA CERTIFICADO

Filipa Saraiva

O CONSELHO DIRETIVO



Demonstração dos Resultados por Naturezas

Associação DNS.pt

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015

Unidade Monetária: Euros

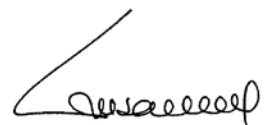
RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		2015	2014
Vendas e serviços prestados	8	2.439.437,10	2.367.156,19
Fornecimentos e serviços externos	13.10	(856.490,52)	(734.027,28)
Gastos com o pessoal	10	(694.400,82)	(601.125,30)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	13.2	(35.707,72)	(995,69)
Outros rendimentos e ganhos	13.11	10.385,65	138.503,66
Outros gastos e perdas	13.12	(174.638,57)	(103.327,26)
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		688.585,12	1.066.184,32
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	5/6	(368.590,02)	(569.109,81)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		319.995,10	497.074,51
Juros e rendimentos similares obtidos	13.13	26.603,81	25.294,71
Juros e gastos similares suportados		-	-
Resultados antes de impostos		346.598,91	522.369,22
Imposto sobre o rendimento do período	3.2.7/9	(110.246,53)	(41.281,03)
Resultado líquido do período		236.352,38	481.088,19

Lisboa, 1 de Março 2016

O CONTABILISTA CERTIFICADO

Filipa Saraiva

O CONSELHO DIRETIVO



Demonstração das Alterações nos Fundos Próprios

Associação DNS.pt

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PRÓPRIOS NO PERÍODO

DESCRIÇÃO	Notas	Fundos Patrimoniais atribuídos aos instituidores da entidade-mãe					Total dos Fundos Patrimoniais
		Fundos	Reservas	Reservas legais	Outras variações nos fundos patrimoniais	Resultado líquido do período	
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2014	1	1.770.425,00			908.466,79		2.678.891,79
ALTERAÇÕES NO PERÍODO							
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais	13.6		168.736,36	8.880,86	(488.024,88)		(310.407,66)
	2	-	168.736,36	8.880,86	(488.024,88)	-	(310.407,66)
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	3					481.088,19	481.088,19
RESULTADO EXTENSIVO	4=2+3					481.088,19	170.680,53
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2014	6=1+2+3+4	1.770.425,00	168.736,36	8.880,86	420.441,91	481.088,19	2.849.572,32
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2015	6	1.770.425,00	168.736,36	8.880,86	420.441,91	481.088,19	2.849.572,32
ALTERAÇÕES NO PERÍODO							
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais	13.6		457.033,19	24.055,00	(242.978,97)	(481.088,19)	(242.978,97)
	7	-	457.033,19	24.055,00	(242.978,97)	(481.088,19)	(242.978,97)
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	8					236.352,38	236.352,38
RESULTADO EXTENSIVO	9=7+8					(244.735,81)	(6.626,59)
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2015	6+7+8+10	1.770.425,00	625.769,55	32.935,86	177.462,94	236.352,38	2.842.945,73

Lisboa, 1 de Março 2016

O CONTABILISTA CERTIFICADO

Filipa Saraiva

O CONSELHO DIRECTIVO

[Assinatura]

Demonstração dos Fluxos de Caixa

Associação DNS.pt

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015

Unidade Monetária: Euros

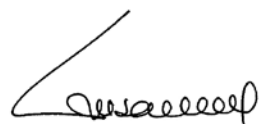
RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2015	2014
<u>Fluxos de caixa das atividade operacionais - método directo</u>			
Recebimentos de clientes e utentes		2.923.480,12	2.618.174,55
Pagamento a fornecedores		-1.229.992,12	-1.232.751,93
Pagamentos ao pessoal	10	-652.207,72	-398.980,31
Caixa gerada pelas operações		1.041.280,28	986.442,31
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento	4/9	-122.093,59	-36.279,38
Outros recebimentos/pagamentos		-279.952,98	-286.840,62
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		639.233,71	663.322,31
<u>Fluxos de caixa das atividade de investimento</u>			
Pagamentos respeitantes a:			
Ativos fixos tangíveis	5	-955,28	-279.683,00
Ativos intangíveis	6	-68.449,03	
Investimentos financeiros	13.1	-5.255,27	-2.850.146,00
Recebimentos provenientes de:			
Investimentos financeiros	13.13	185,63	2.750.035,00
Juros e rendimentos similares	13.13	25.807,52	16.377,14
Fluxos de caixa das atividade de investimento (2)		-48.666,43	-363.416,86
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		590.567,28	299.905,45
Efeito das diferenças de câmbio			
Caixa e seus equivalentes no início do período		2.404.797,57	2.104.892,12
Caixa e seus equivalentes no fim do período		2.995.364,85	2.404.797,57

Lisboa, 1 de Março 2016

O CONTABILISTA CERTIFICADO

Filipa Saraiva

O CONSELHO DIRECTIVO



Anexo

1. Identificação da Entidade

- Designação da entidade: Associação DNS.pt
- Data da Constituição: 1-6-2013
- Sede: Rua Latino Coelho, n.º13, 5º piso 1050-010 Lisboa
- Natureza da atividade: gestão, operação e manutenção do registo do domínio de topo correspondente a Portugal (.pt)

2. Referencial Contabilístico de Preparação das Demonstrações Financeiras

Em 2015 as Demonstrações Financeiras foram elaboradas no pressuposto da continuidade das operações a partir dos livros e registos contabilísticos da Entidade e de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para as Entidades do Sector Não Lucrativo (NCRF-ESNL) aprovado pelo Decreto-Lei n.º 36-A/2011 de 9 de Março e legislação complementar. No Anexo II do referido Decreto, refere que o Sistema de Normalização para Entidades do Sector Não Lucrativos é composto por:

- Bases para a Apresentação das Demonstrações Financeiras (BADF);
- Modelos de Demonstrações Financeiras (MDF) – Portaria n.º 105/2011 de 14 de Março;
- Código de Contas (CC) – Portaria n.º 106/2011 de 14 de Março;
- NCRF-ESNL – Aviso n.º 6726-B/2011 de 14 de Março; e
- Normas Interpretativas (NI).

3. Principais Políticas Contabilísticas

As principais políticas contabilísticas aplicadas pela Entidade na elaboração das Demonstrações Financeiras foram as seguintes:

3.1. Bases de Apresentação

As Demonstrações Financeiras foram preparadas de acordo com as Bases de Apresentação das Demonstrações Financeiras (BADF). Tanto as Demonstrações Financeiras bem como todas as tabelas anexas são apresentados em Euros.

3.1.1. Continuidade:

Com base na informação disponível e as expectativas futuras, a Associação DNS.pt continuará a operar no futuro previsível, assumindo que não há a intenção nem a necessidade de liquidar ou de reduzir consideravelmente o nível das suas operações. Para as Entidades do Sector Não Lucrativo, este pressuposto não corresponde a um conceito económico ou financeiro, mas sim à manutenção da atividade de prestação de serviços ou à capacidade de cumprir os seus fins.

3.1.2. Regime do Acréscimo (periodização económica):

Os efeitos das transações e de outros acontecimentos são reconhecidos quando eles ocorram (satisfeitas as definições e os critérios de reconhecimento de acordo com a estrutura conceptual, independentemente do momento do pagamento ou do recebimento) sendo registados contabilisticamente e relatados nas demonstrações financeiras dos períodos com os quais se relacionem. As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os correspondentes rendimentos e gastos são registados respetivas contas das rubricas “Devedores e credores por acréscimos” e “Diferimentos”.

3.1.3. Consistência de Apresentação

As Demonstrações Financeiras estão consistentes de um período para o outro, quer a nível da apresentação quer dos movimentos contabilísticos que lhes dão origem, exceto quando ocorrem alterações significativas na natureza que, nesse caso, estão devidamente identificadas e justificadas neste Anexo. Desta forma pretende-se proporcionar informação fiável e relevante.

3.1.4. Materialidade e Agregação:

A relevância da informação é afetada pela sua natureza e materialidade. A materialidade depende da quantificação da omissão ou erro. A informação é material se a sua omissão ou inexactidão influenciarem as decisões económicas tomadas por parte dos utentes com base nas demonstrações financeiras influenciarem. Itens que não são materialmente relevante para justificar a sua apresentação separada nas demonstrações financeiras podem ser materialmente relevante para que sejam discriminados nas notas deste anexo.

3.1.5. Compensação

Devido à importância dos ativos e passivos serem relatados separadamente, assim como os gastos e os rendimentos, estes não devem ser compensados.

3.1.6. Informação Comparativa

A informação comparativa deve ser divulgada, nas Demonstrações Financeiras, com respeito ao período anterior. Respeitando o princípio da continuidade da entidade, as políticas contabilísticas devem ser levadas a efeito de maneira consistente em toda a entidade ao longo do tempo e de maneira consistente. Procedendo-se a alterações das políticas contabilísticas, as quantias comparativas afetadas pela reclassificação devem ser divulgadas, tendo em conta:

- a) A natureza da reclassificação;
- b) A quantia de cada item ou classe de itens que tenha sido reclassificada; e
- c) Razão para a reclassificação.

3.2. Políticas de Reconhecimento e Mensuração

3.2.1. Ativos Fixos Tangíveis

Os “*Ativos Fixos Tangíveis*” encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das depreciações e das perdas por imparidade acumuladas. O custo de aquisição inicialmente registado inclui o custo de compra, quaisquer custos diretamente atribuíveis às atividades necessárias para colocar os ativos na localização e condição necessárias para operarem da forma pretendida.

As despesas subsequentes em que a entidade tenha incorrido com manutenção e reparação dos ativos são registadas como gastos no período em que ocorrem, desde que não sejam suscetíveis de gerar benefícios económicos futuros adicionais

As depreciações são calculadas, assim que os bens estão em condições de ser utilizados, pelo método da linha reta em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens.

As mais ou menos valias provenientes da venda de ativos fixos tangíveis são determinadas pela diferença entre o valor de realização e a quantia escriturada na data de alienação, sendo que se encontram espelhadas na Demonstração dos Resultados nas rubricas “*Outros rendimentos operacionais*” ou “*Outros gastos operacionais*”.

3.2.2. Ativos Intangíveis

Os “*Ativos Intangíveis*” encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das amortizações e de eventuais perdas por imparidade acumuladas. São reconhecidos apenas quando for provável que deles advenham benefícios económicos futuros para a entidade e que os mesmos possam ser mensurados com fiabilidade.

As amortizações são calculadas, assim que os ativos estejam em condições de ser utilizado, pelo método da linha reta em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens.

O valor residual de um “*Ativo Intangível*” com vida útil finita deve ser assumido como sendo zero, exceto se:

- Houver um compromisso de um terceiro de comprar o ativo no final da sua vida útil, ou
- Houver um mercado ativo para este ativo, e
- Seja provável que tal mercado exista no final da sua vida útil.

3.2.3. Instrumentos Financeiros

Os ativos e passivos financeiros são reconhecidos apenas e só quando se tornam uma parte das disposições contratuais do instrumento.

Cientes e outras contas a Receber

Os “*Cientes*” e as “*Outras contas a receber*” encontram-se registadas pelo seu custo estando deduzidas no Balanço das Perdas por Imparidade, quando estas se encontram reconhecidas, para assim retratar o valor realizável líquido.

As “*Perdas por Imparidade*” são registadas na sequência de eventos ocorrido que apontem de forma objetiva e quantificável, através de informação recolhida, que o saldo em dívida não será recebido (total ou parcialmente). Estas correspondem à diferença entre o montante a receber e respetivo valor atual dos fluxos de caixa futuros estimados, descontados à taxa de juro efetiva inicial, que será nula quando se perspetiva um recebimento num prazo inferior a um ano.

Estas rubricas são apresentadas no Balanço como Ativo Corrente, no entanto nas situações em que a sua maturidade é superior a doze meses da data de Balanço, são exibidas como Ativos não Correntes.

Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica “*Caixa e depósitos bancários*” inclui caixa e depósitos bancários de curto prazo que possam ser imediatamente mobilizáveis sem risco significativo de flutuações de valor.

Fornecedores e outras contas a pagar

As dívidas registadas em “*Fornecedores*” e “*Outras contas a pagar*” são contabilizadas pelo seu valor nominal.

3.2.4. Fundos Patrimoniais

A rubrica “Fundos” constitui o interesse residual nos ativos após dedução dos passivos.

Os “Fundos Patrimoniais” são compostos por:

- Fundos atribuídos pela Fundação para a Ciência e Tecnologia, FCT, IP, na sequência da integração da FCCN na FCT,IP.
- Fundos acumulados e outros excedentes;

3.2.5. Provisões

Periodicamente, o DNS.pt analisa eventuais obrigações que advenham de pretéritos acontecimentos e dos quais devam ser objeto de reconhecimento ou de divulgação. Assim, a entidade reconhece uma Provisão quando tem uma obrigação presente resultante de um evento passado e do qual seja provável que, para a liquidação dessa obrigação, ocorra um exfluxo que seja razoavelmente estimado.

O valor presente da melhor estimativa na data de relato dos recursos necessários para liquidar a obrigação é o montante que a entidade reconhece como provisão, tendo em conta os riscos e incertezas intrínsecos à obrigação.

Na data de relato, as Provisões são revistas e ajustadas para que assim possam refletir melhor a estimativa a essa data.

Por sua vez, os Passivos Contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, no entanto são divulgados sempre que a possibilidade de existir exfluxo englobando benefícios económicos não seja remota. Tal como os Passivos Contingentes, os Ativos Contingentes também não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, ocorrendo a sua divulgação apenas quando for provável a existência de um influxo.

3.2.6. Financiamentos Obtidos

Locações

Os contratos de locações (*leasing*) são classificados como:

- Locações financeiras quando por intermédio deles são transferidos, de forma substancial, todos os riscos e vantagens inerentes à posse do ativo sob o qual o contrato é realizado; ou
- Locações operacionais quando não ocorram as circunstâncias das locações financeiras.

De referir que as locações estão classificadas de acordo com a característica qualitativa da “Substância sobre a forma”, isto é, a substância económica sobre a forma do contrato.

3.2.7. Estado e Outros Entes Públicos

Os rendimentos previstos no n.º 3 do art.º 10 encontram-se sujeitos a IRC à taxa de 21,5% sobre a matéria coletável nos termos do n.º 5 do art.º 87. Acresce ao valor da coleta de IRC apurado, a tributação autónoma sobre os encargos e às taxas previstas no artigo 88º do CIRC.

O imposto sobre o rendimento do período corresponde ao imposto a pagar. Este incluiu as tributações autónomas.

4. Alterações nas políticas, estimativas contabilísticas e erros

As alterações de políticas contabilísticas, alterações nas estimativas e erros tiveram os seguintes efeitos:

- Erro na estimativa de imposto 2014.

Em 2014 foi estimado um valor de imposto a pagar num total de 35.196,58. Este valor tinha por base legislação e determinados pressupostos assumidos que, após melhor análise, considerou-se que não eram aplicadas ao DNS.PT. Desta forma, na entrega do IRC foi calculado um valor de imposto a pagar de 115.167,10€. A diferença apurada foi de 79.970,52€ e está considerada em conta própria (conta 6885 – Falta de estimativa para impostos).

5. Ativos Fixos Tangíveis

A entidade não tem quaisquer bens do domínio público nem bens do património histórico, artístico ou cultural. Dos ativos fixos tangíveis, fazem parte apenas a rubrica de “*outros ativos fixos tangíveis*”.

Outros Ativos Fixos Tangíveis

A quantia escriturada bruta, as depreciações acumuladas, a reconciliação da quantia escriturada no início e no fim dos períodos de 2014 e de 2015, mostrando as adições, os abates e alienações, as depreciações e outras alterações, foram desenvolvidas de acordo com o seguinte quadro:

31 de Dezembro de 2014				
	Saldo em 01-Jan-2014	Aquisições / Dotações	Transferências	Saldo em 31-Dez-2014
Custo				
Edifícios e outras construções	-	118.706,38		118.706,38
Equipamento administrativo	5.019,46	63.838,17	37.907,44	106.765,07
Outros Ativos fixos tangíveis	112.020,15	-	(112.020,15)	-
Total	117.039,61	182.544,55	(74.112,71)	225.471,45

Depreciações acumuladas				
Edifícios e outras construções	-	7.256,72	-	7.256,72
Equipamento administrativo	-	21.629,49	3.145,51	24.775,00
Outros Ativos fixos tangíveis	8.144,58	-	(8.144,58)	-
Total	8.144,58	28.886,21	(4.999,07)	32.031,72

31 de Dezembro de 2015

	Saldo em 01-Jan-2015	Aquisições / Dotações	Transferências	Saldo em 31-Dez-2015
Custo				
Edifícios e outras construções	118.706,38	-	-	118.706,38
Equipamento administrativo	106.765,07	955,28	-	107.720,35
Total	225.471,45	955,28	-	226.426,73
Depreciações acumuladas				
Edifícios e outras construções	7.256,72	11.870,64	(332,08)	18.795,28
Equipamento administrativo	24.775,00	29.358,46	332,08	54.465,54
Total	32.031,72	41.229,10	-	73.260,82

6. Ativos Intangíveis

Outros Ativos Intangíveis

A quantia escriturada bruta, as amortizações acumuladas, a reconciliação da quantia escriturada no início e no fim dos períodos de 2014 e de 2015, mostrando as adições, os abates e alienações, as amortizações e outras alterações, foram desenvolvidas de acordo com o seguinte quadro:

31 de Dezembro de 2014

	Saldo em 01-Jan-2014	Aquisições / Dotações	Transferências	Saldo em 31-Dez-2014
Custo				
<i>Goodwill</i>	192.979,85	-	-	192.979,85
Programas de Computador	24.329,85	99.239,18	1.562,30	125.131,33
Propriedade Industrial	-	5.215,30	-	5.215,30
Activos por transição	1.592.888,29	-	-	1.592.888,29
Outros Ativos intangíveis	-	-	65.235,11	65.235,11
Total	1.810.197,99	104.454,48	66.797,41	1.981.449,88
Depreciações acumuladas				
<i>Goodwill</i>	2.412,25	9.648,99	-	12.061,24
Programas de Computador	-	20.285,34	937,34	21.222,68
Propriedade Industrial	419,36	3.775,48	(3.542,91)	651,93
Activos por transição	399.245,87	488.024,88	-	887.270,75
Outros Ativos intangíveis	14.185,96	12.093,87	898,74	27.178,57
Total	416.263,44	540.261,22	(8.139,49)	948.385,17

31 de Dezembro de 2015				
	Saldo em 01-Jan-2015	Aquisições / Dotações	Transferências	Saldo em 31-Dez-2015
Custo				
Goodwill	192.979,85	-	-	192.979,85
Projectos de Desenvolvimento	-	-	-	-
Programas de Computador	125.131,33	60.690,69	-	185.822,02
Propriedade Industrial	5.215,30	-	-	5.215,30
Activos por transição	1.592.888,29	-	-	1.592.888,29
Outros Ativos intangíveis	65.235,11	-	-	65.235,11
Total	1.981.449,88	60.690,69	-	2.042.140,57
Depreciações acumuladas				
Goodwill	12.061,24	9.648,99	-	21.710,23
Projectos de Desenvolvimento	-	-	-	-
Programas de Computador	21.222,68	52.468,63	-	73.691,31
Propriedade Industrial	651,93	521,52	-	1.173,45
Activos por transição	887.270,75	242.978,92	-	1.130.249,67
Outros Ativos intangíveis	27.178,57	21.742,86	-	48.921,43
Total	948.385,17	327.360,92	-	1.275.746,09

7. Locações

Não existe, até à data, qualquer contrato de locações financeira a registar. Existem contratos de locação operacional em que as rendas são reconhecidas como gasto do período na rubrica de “Fornecimentos e Serviços Externos”.

Os valores inscritos em locação operacional respeitam a uma média de três veículos sem condutor e incluem a manutenção, seguros e impostos.

8. Rédito

Para os períodos de 2015 e 2014 foram reconhecidos os seguintes Réditos:

Descrição	2015	2014
Prestação de Serviços .pt	2.438.293,60	2.367.156,19
Faturação emitida em domínios .pt	2.409.817,00	2.257.363,19
Faturação de anos Anteriores	848.239,53	-781.276,00
Faturação para anos seguintes	-817.003,19	888.311,00
Anulação de Acréscimos	-2.759,74	2.758,00
Prestação de Serviços .gw	1.143,50	0,00
Faturação emitida em domínios .gw	2.012,56	0,00
Devolver a .gw	-1.006,28	0,00
Faturas emitidas em 2016 (acrescidas em 2015)	137,22	0,00

9. Imposto sobre o Rendimento

O imposto corrente contabilizado, no montante de 110.246,53€, corresponde ao valor esperado a pagar referente:

Descrição	2015	2014
IRC Liquidado	101.824,41	114.115,42
Tributação Autónoma	8.422,12	7.136,13
Estimativa de IRC	110.246,53	121.251,55

Importa referir que, para efeitos comparativos, a informação relativa ao ano 2014 inclui o erro da estimativa de imposto.

10. Benefícios dos empregados

O número de membros dos órgãos diretivos, nos períodos de 2014 e 2015, foram cinco:

- Dra. Luisa Gueifão (presidente)
- Dra. Inês Esteves (vogal executiva)
- Dra. Salomé Branco (vogal executiva)
- Eng.º António Ferreira (vogal não executivo)
- Dr. Filipe Fontoura (vogal não executivo)

O número médio de pessoas ao serviço, foram:

	2015	2014
Número médio de pessoas ao serviço da Entidade	16	14

Os gastos em que a entidade incorreu com os funcionários foram os seguintes:

Descrição	2015	2014
Remunerações aos Órgãos Sociais	136.399,02	131.144,50
Remunerações ao Pessoal	331.465,29	280.944,13
Benefícios Pós-Emprego	92.625,52	68.253,22
Encargos sobre as Remunerações	99.929,16	86.669,29
Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho	35,70	-
Seguros de Acidentes no Trabalho e Doenças Profissionais	3.134,73	3.394,11
Gastos de Acção Social	6.604,90	7.811,60
Outros Gastos com o Pessoal	24.206,50	22.908,45
Total	694.400,82	601.125,30

11. Partes Relacionadas

Detalham-se na tabela seguinte as transações ocorridas entre partes relacionadas.

Entidade	Natureza do relacionamento	Rendimento 2015	Gasto 2015	Observações
FCT, IP	Associado	1.782,00	59.564,68	Protocolo de Colaboração Técnica - DataCenter
ACEPI	Associado	-	45.000,00	Protocolo de Colaboração - Internet Week e Estudo Anual de Economia Digital
DECO	Associado	-	23.714,50	Protocolo de Colaboração - Projeto Sitestar
Centro de arbitragem ARBITRARE	Membro do Conselho de Representantes	-	40.000,00	Comparticipação Financeira - Arbitragem de Nomes de Domínio

12. Divulgações exigidas por outros diplomas legais

A Entidade não apresenta dívidas ao Estado em situação de mora, nos termos do Decreto-Lei 534/80, de 7 de Novembro.

Dando cumprimento ao estabelecido no Decreto-Lei 411/91, de 17 de Outubro, informa-se que a situação da Entidade perante a Segurança Social se encontra regularizada, dentro dos prazos legalmente estipulados.

13. Outras Informações

De forma a uma melhor compreensão das restantes demonstrações financeiras, são divulgadas as seguintes informações.

13.1. Investimentos Financeiros

Em 2014 a Associação DNS.pt não tinha quaisquer investimentos financeiros considerados. Já em 2015 estão considerados dois investimentos financeiros conforme quadro seguinte:

Descrição	2015
Participação na Constituição da Associação LUSNIC	5.000,00
Fundo de Compensação do Trabalho	255,27
Total	5.255,27

13.2. Clientes e Utentes

Para 2015 a rubrica “Clientes” ascende a 256.505€. Os valores mais relevantes a receber são:

Antiguidade	Dívida
entre 90 dias e 180 dias	182,66
entre 60 dias e 90 dias	8.364,00
inferior a 60 dias	247.959,18
Sub-Total	256.505,84
Perdas por Imparidade	(466,79)
Total	256.039,05

A variação na conta de “Perdas por Imparidade” foi a seguinte:

Saldo a 31-12-2014	2.668,49
Aumentos	0,00
Diminuições	2.201,70
Saldo a 31-12-2015	466,79

13.3. Outras contas a receber

A rubrica “Outras contas a receber” tinha, em 31 de Dezembro de 2015 e 2014, a seguinte decomposição:

Descrição	2015	2014
Devedores por acréscimos de rendimentos	396,95	4.023,57
Seguro de Saúde a cobrar aos colaboradores	2.669,54	4.259,70
Outros Devedores	75.084,71	95.511,44
Perdas por Imparidade	(35.707,72)	-
Total	42.443,48	103.794,71

13.4. Diferimentos

Em 31 de Dezembro de 2015 e 2014, a rubrica “Diferimentos” englobava os seguintes saldos:

Descrição	2015	2014
Gastos a reconhecer		
Assist Tec Soft Hard	22.472,64	24.191,52
Core Business	7.861,32	15.545,28
Publicidade e Propaganda	853,36	933,36
Segurança	45.250,00	-
Aluguer de Espaço	-	20.820,00
Seguros	7.566,31	13.951,75
Medicina no Trabalho	372,00	324,00
Formação	1.713,06	3.306,96
Quotizações	27.567,48	25.902,60
Total	113.656,17	104.975,47
Rendimentos a reconhecer		
Faturação DNS 2015	-	605.260,56
Faturação DNS 2016	718.128,79	146.887,09
Faturação DNS 2017	199.719,43	88.458,59
Faturação DNS 2018	127.345,23	54.478,75
Faturação DNS 2019	61.181,68	17.833,28
Faturação DNS 2020	18.285,77	-
Total	1.124.660,90	912.918,27

13.5. Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica de “Caixa e Depósitos Bancários”, a 31 de Dezembro de 2015 e 2014, encontrava-se com os seguintes saldo:

Descrição	2015	2014
Caixa	250,00	250,00
Depósitos à ordem	2.195.114,85	1.304.436,57
Depósitos a prazo	800.000,00	1.100.111,00
Outros	-	-
Total	2.995.364,85	2.404.797,57

13.6. Fundos Patrimoniais

Nos “Fundos Patrimoniais” ocorreram as seguintes variações:

Descrição	Saldo em 01-Jan-2015	Aumentos	Diminuições	Saldo em 31-Dez-2015
Fundos	1.770.425,00	-	-	1.770.425,00
Reservas	177.617,22	481.088,19	-	658.705,41
Resultados transitados	-	481.088,19	481.088,19	-
Outras variações nos fundos patrimoniais	420.441,91	-	242.978,97	177.462,94
Total	2.368.484,13	962.176,38	724.067,16	2.606.593,35

13.7. Fornecedores

O saldo da rubrica de “Fornecedores” ascende a 72.599,86€. Os terceiros com maiores valores, são os seguintes:

Descrição	2015	2014
Fornecedores c/c - Mercado Nacional	48.482,36	106.685,25
Fornecedores c/c - Mercado Intracomunitário	24.117,50	24.225,00
Total	72.599,86	130.910,25

13.8. Estado e Outros Entes Públicos

A rubrica de “Estado e outros Entes Públicos” está dividida da seguinte forma:

Descrição	2015	2014
Ativo		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Colectivas (IRC)	6.926,49	6.084,44
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	-	8.527,15
Outros Impostos e Taxas	-	55,47
Total	6.926,49	14.667,06
Passivo		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Colectivas (IRC)	110.246,53	41.281,03
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	9.800,50	66.357,98
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Singualres (IRS)	8.326,25	5.671,95
Segurança Social	10.945,85	10.546,69
Outros Impostos e Taxas	28,87	4,32
Total	139.348,00	123.861,97

13.9. Outras Contas a Pagar

A rubrica “*Outras contas a pagar*” desdobra-se da seguinte forma:

Descrição	2015		2014	
	Não Corrente	Corrente	Não Corrente	Corrente
Credores por acréscimos de gastos	-	156.958,64	-	131.155,39
Outros credores	-	2.732,57	-	354,82
Total	-	159.691,21	-	131.510,21

13.10. Fornecimentos e serviços externos

A repartição dos “*Fornecimentos e serviços externos*” nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2015 e de 2014, foi a seguinte:

Descrição	2015	2014
Subcontratos	-	-
Serviços especializados	660.405,56	529.608,27
Materiais	15.301,35	15.726,89
Energia e fluidos	10.951,20	10.484,45
Deslocações, estadas e transportes	48.664,93	56.475,79
Serviços diversos	121.167,48	121.731,88
Viaturas	16.352,07	13.239,17
Aluguer de Espaço	41.640,00	15.079,74
Outras Rendas	2.711,10	6.182,59
Comunicação	39.876,13	33.238,17
CTT	2.593,64	2.951,67
Seguros	9.115,04	5.854,62
Limpeza Higiene e Conforto	4.263,11	4.856,59
Diversos	4.616,39	40.329,33
Total	856.490,52	734.027,28

13.11. Outros rendimentos e ganhos

A rubrica de “*Outros rendimentos e ganhos*” encontra-se dividida da seguinte forma:

Descrição	2015	2014
Rendimentos Suplementares	9.993,92	125.402,72
Outros rendimentos e ganhos	391,73	13.100,94
Total	10.385,65	138.503,66

13.12. Outros gastos e perdas

A rubrica de “*Outros gastos e perdas*” encontra-se dividida da seguinte forma:

Descrição	2015	2014
Impostos	2.468,88	2.261,51
Outros Gastos e Perdas	172.169,69	101.065,75
Total	174.638,57	103.327,26

13.13. Resultados Financeiros

Nos períodos de 2015 e 2014 foram reconhecidos os seguintes rendimentos relacionados com juros e similares:

Descrição	2015	2014
Juros e rendimentos similares obtidos		
Juros obtidos	26.603,81	25.294,71
Dividendos obtidos	-	-
Outros rendimentos similares	-	-
Total	26.603,81	25.294,71
Resultados financeiros	26.603,81	25.294,71

13.14. Acontecimentos após data de Balanço

Não são conhecidos à data quaisquer eventos subsequentes, com impacto significativo nas Demonstrações Financeiras de 31 de Dezembro de 2015.

Após o encerramento do período, e até à elaboração do presente anexo, não se registaram outros factos suscetíveis de modificar a situação relevada nas contas.

Lisboa, 28 de Fevereiro de 2016



Filipa Saraiva (CC n.º 69155)



CERTIFICAÇÃO DAS CONTAS

Introdução

1. Examinámos as Demonstrações Financeiras da **ASSOCIAÇÃO DNS.PT**, as quais compreendem o Balanço em 31 de dezembro de 2015, (que evidencia um total 4.339.246 euros e um total de capital próprio de 2.842.946 euros, incluindo um resultado líquido de 236.352 euros), a Demonstração dos resultados por naturezas, as Demonstrações dos fluxos de caixa e das alterações no capital próprio, e o Anexo, do exercício findo naquela data.

Responsabilidades

2. É da responsabilidade do Conselho Diretivo a preparação de demonstrações financeiras que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira da Associação, o resultado das suas operações e os fluxos de caixa, bem como a adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados e a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado.
3. A nossa responsabilidade consiste em expressar uma opinião profissional e independente, baseada no nosso exame daquelas demonstrações financeiras.

Âmbito

4. O exame a que procedemos foi efetuado de acordo com as Normas Técnicas e as Diretrizes de Revisão/Auditoria da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas, as quais exigem que o mesmo seja planeado e executado com o objetivo de obter um grau de segurança aceitável sobre se as demonstrações financeiras estão isentas de distorções materialmente relevantes. Para tanto o referido exame incluiu:
 - a verificação, numa base de amostragem, do suporte das quantias e divulgações constantes das demonstrações financeiras e a avaliação das estimativas, baseadas em juízos e critérios definidos pelo Conselho Diretivo utilizadas na sua preparação;
 - a verificação da adequabilidade das políticas contabilísticas adotadas e da sua divulgação, tendo em conta as circunstâncias;
 - a verificação da aplicabilidade do princípio da continuidade; e
 - a apreciação sobre se é adequada, em termos globais, a apresentação das demonstrações financeiras.
5. O nosso exame abrangeu também a verificação da concordância da informação financeira constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras.





6. Entendemos que o exame efetuado proporciona uma base aceitável para a expressão da nossa opinião.

Opinião

7. Em nossa opinião, as referidas demonstrações financeiras apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materialmente relevantes, a posição financeira da **ASSOCIAÇÃO DNS.PT** em 31 de dezembro de 2015, o resultado das suas operações e os fluxos de caixa no exercício findo naquela data, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

Relato sobre outros requisitos legais

8. É também nossa opinião que a informação constante do relatório de gestão é concordante com as demonstrações financeiras do exercício.

Lisboa, 26 de fevereiro de 2016

Martins Pereira, João Careca & Associados, SROC, Lda.

Representada por

João António de Carvalho Careca, ROC n.º 849

RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

No cumprimento das disposições legais e do mandato que nos foi confiado, apresentamos o relatório da nossa ação fiscalizadora e o nosso parecer sobre as demonstrações financeiras, o relatório de gestão e proposta de aplicação de resultados apresentados pelo Conselho Diretivo da ASSOCIAÇÃO DNS.PT relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2015.

Relatório

No desempenho das nossas funções legais e estatutárias, acompanhámos, de forma regular, a atividade da ASSOCIAÇÃO DNS.PT, examinámos os livros, registos contabilísticos e demais documentação relevante, constatámos a observância da Lei e dos Estatutos e obtivemos do Conselho Diretivo, dos vários responsáveis da Associação e dos Serviços, todos os esclarecimentos, as informações e os documentos solicitados, o que nos apraz registar e agradecer.

Durante o exercício de 2015, compreendido entre 1 de janeiro de 2015 e 31 de dezembro de 2015, o Conselho Fiscal apresentou ao Conselho Diretivo recomendações de natureza contabilística e fiscal que mereceram acolhimento.

O Balanço, referente a 31 de dezembro de 2015, que evidencia um total 4.339.246 euros e um total de capital próprio de 2.842.946 euros, incluindo um resultado líquido positivo de 236.352 euros, a Demonstração dos Resultados por Naturezas, a Demonstrações dos Fluxos de Caixa do exercício findo naquela data, o correspondente Anexo, e o Relatório de Gestão, lidos em conjunto com a Certificação das Contas, permitem uma adequada compreensão da situação financeira e dos resultados da Associação DNS.PT e satisfazem as disposições legais e estatutárias em vigor.

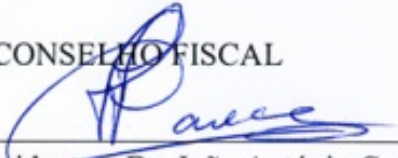
Parecer

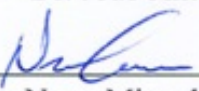
Considerando as análises e os trabalhos efetuados, e após a ponderação do conteúdo dos documentos emitidos pelo Revisor Oficial de Contas, que merecem a nossa concordância, somos de parecer que a Assembleia Geral da Associação DNS.PT aprove:

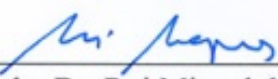
1. O Balanço referente a 31 de dezembro de 2015, a Demonstração dos Resultados por Naturezas, a Demonstrações dos Fluxos de Caixa do exercício findo naquela data, o correspondente Anexo, e o Relatório de Gestão, apresentados pelo Conselho Diretivo da Associação DNS.PT;
2. A proposta de aplicação de resultados apresentada pelo Conselho Diretivo.

Lisboa, 9 de março de 2016

O CONSELHO FISCAL


Presidente – Dr. João António Carvalho Careca


Vogal – Dr. Nuno Miguel Pereira Gomes


Vogal – Dr. Rui Miguel de Campos Soares Marques

dns.pt
dnssec.pt
facebook.com/dns.pt
pt.linkedin.com/in/dnspt