

# 2016

## Relatório de Atividades e Contas



## índice

Preâmbulo.....	1
<b>I. ASSESSORIA, COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Assessoria jurídica geral e apoio ao funcionamento dos órgãos sociais .....</b>	<b>3</b>
1.1 Atos formais.....	3
<b>2. Comunicação e relações internacionais.....</b>	<b>4</b>
2.1 Campanhas de co-branding .....	5
2.2 Campanha institucional - EURO 2016 .....	6
2.3 Meios de divulgação .....	7
2.4 Outras iniciativas .....	11
2.5 Outros desenvolvimentos gráficos .....	13
2.6 Participação e organização de eventos .....	14
EXECUÇÃO MATERIAL.....	22
<b>3. Corporate Social Responsibility (CSR).....</b>	<b>23</b>
3.1 www.sitestar.PT.....	23
3.2 www.3em1.PT .....	24
3.3 Apoio a iniciativas.....	28
EXECUÇÃO MATERIAL.....	32
<b>4. Cooperação e Inovação .....</b>	<b>32</b>
4.1 LusNIC.....	33
4.2 CONFIO .....	35
<b>II. DIREÇÃO DE INFRAESTRUTURAS E SISTEMAS.....</b>	<b>38</b>
<b>1. Gestão da Infraestrutura-Técnica .....</b>	<b>39</b>
1.1 Suporte e manutenção da Infraestrutura-Técnica e Postos de Trabalho.....	39
1.2 Implementação de uma <i>Certificate Authority (CA)</i> privada.....	40
1.3 Consolidação dos sistemas de monitorização .....	40
EXECUÇÃO MATERIAL.....	40
<b>2. Desenvolvimento de serviços e novos projetos .....</b>	<b>41</b>
2.1 Implementação de um sistema de gestão de dados ENUM.....	41
2.2 Acompanhamento de desenvolvimentos de sistemas (SIGA, "registo.dns.PT" e "3em1.PT") ..	41
2.3 Acompanhamento da implementação de uma nova solução ERP .....	41
2.4 Implementação do protocolo RDAP .....	41
2.5 Implementação da nuvem Anycast de .PT .....	42
2.6 Trabalhos decorrentes da certificação ISO27001.....	42
EXECUÇÃO MATERIAL.....	42

<b>3. Segurança de sistemas</b>	43
3.1 Implementação do protocolo DANE no DNS.PT	43
3.2 Concretização de um piloto de Rollover das chaves DNSSEC (KSK)	43
3.3 Organização de Workshops/Sessões DNSSEC	44
3.4 Orientação de Projeto de mestrado em DNSSEC	44
EXECUÇÃO MATERIAL	44
<b>4. Indicadores</b>	45
<b>III. DIREÇÃO DE GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO</b>	48
<b>1. Gestão de nomes de domínio .PT</b>	48
1.1 Enquadramento internacional	48
1.2 Domínio de topo de Portugal .PT	49
1.3 Iniciativas Empresa na Hora e 3em1.PT Campanha de <i>outbound</i>	51
1.4 Renovações e manutenção de nomes	52
1.5 Arbitragem e despacho técnico - jurídico	53
1.6 <i>Data Quality</i> – Qualidade de Dados no .PT	55
1.7 Relação com clientes e parceiros	56
1.8 Registrars	59
<b>2. Recursos Humanos</b>	64
<b>3. Qualidade, Segurança &amp; Continuidade</b>	67
<b>4. Gestão Financeira e Orçamental</b>	73
4.1 Execução Técnica	73
Encerramento de contas	73
<i>Reporting</i> e análise financeira	73
Nova solução ERP - Enterprise Resource Planning	73
Agregar e identificar requisitos contratuais e a condução dos processos aquisitivos cujo termo ocorra em 2016	74
Elaborar, em articulação com as outras Direções, proposta de Orçamento 2017	74
4.2 Execução financeira	75
4.3 Situação Patrimonial e Financeira	78
4.4 Execução Orçamental	79
4.5 Perspetivas Futuras	80
4.6 Proposta de Aplicação de Resultados	81
<b>IV. ANEXOS</b>	82
<b>1. Demonstrações financeiras</b>	82
<b>2. Certificação legal das contas</b>	104
<b>3. Relatório e Parecer do Conselho Fiscal</b>	107

## Preâmbulo

2016 encerrou o importante ciclo de 3 anos de existência da associação DNS.PT, cuja missão assumida foi a de *“Contribuir para o desenvolvimento da Internet em Portugal, assente na prestação de um serviço de qualidade, prosseguindo uma política de inovação e atualização tecnológica e garantindo a correta gestão técnica e administrativa do espaço de nomes sob o TLD.PT, orientada para as necessidades e expectativas dos utilizadores.”*

Com a participação de todos os associados (ACEPI, DECO, FCT e IANA) e todos os parceiros (*registrars*, membros do Conselho Consultivo, parceiros nacionais e internacionais, fornecedores e outras organizações) e com o empenho de todos os colaboradores do DNS.PT, foi possível alcançar esta ambiciosa missão e crescer acima das expectativas iniciais com a salvaguarda da independência do modelo, da participação de todos e com uma notória sustentabilidade económica.

Em julho, iniciou-se um novo período de 3 anos com a eleição dos órgãos sociais e a aprovação do plano estratégico, com o reforço da missão inicial e com um voto de confiança na continuidade da gestão criteriosa e ambiciosa efetuada no primeiro mandato, imprimindo um pendor profissional e executivo ao Conselho Diretivo e uma maior participação dos associados e da Academia, agora representada também naquele órgão.

O .PT tornou-se, pela ação de todos, mais do que o Domínio de Portugal, um sinónimo de confiança, orgulho, paixão, independência e uma referência nacional e internacional na gestão da internet. Com este património soubemos crescer e partir para novos desafios que o ano 2016 consagrou, como o “Selo CONFIO.PT”, o Portal “ofertaslegais.PT”, o reforço e dinamização dos projetos “3em1.PT” e “sitestar.PT” e a participação em diversos eventos, com destaque para o Portugal Digital Week.

2016 foi o segundo melhor ano de sempre no registo de domínios sob .PT, só ultrapassado pelo ano da liberalização ocorrida em 2012, tendo sido registados 94.507 novos nomes, o que representa um crescimento de 3,5% comparando com o período homólogo de 2015.

A 31 de dezembro o .PT atingiu os 872.544 domínios registados o que representa uma taxa de crescimento anual de 12% que reforça e consolida os resultados muito positivos obtidos neste primeiro ciclo de três anos de governação do .PT.

Este crescimento alcançado nos últimos anos, que tem contrariado a tendência para a estagnação do registo de nomes a nível europeu, resulta de uma estratégia assente na divulgação do domínio de topo de Portugal, no conhecimento do mercado com a participação no segundo estudo da economia digital e no reforço da relação com os *registrar*, parceiros privilegiados para o crescimento e dinamização do registo sob .PT

2016 foi, efetivamente, um ano de disseminação da imagem do .PT junto do público em geral, destacando-se as campanhas de co-branding efetuadas com os *Registrars* nacionais, a campanha efetuada de apoio à Seleção Portuguesa através de mupis nos aeroportos de Lisboa e Porto entre 7 a 21 de junho, que teve como mote: “Força Portugal, contamos com o teu domínio”, o que aliás, veio a acontecer com a vitória no Europeu2016 e tantos outros feitos que Portugal conquistou em termos desportivos, culturais e artísticos e, ainda, o patrocínio da Volta a Portugal em Bicicleta, tudo ações que demonstraram ser dinamizadoras da nossa imagem e com resultados efetivos no crescimento dos domínios em .PT.

Na base deste crescimento, diversificação e sustentabilidade, está o facto do DNS.PT assegurar a gestão e manutenção da Infraestrutura-Técnica do DNS.PT com a garantia dos mais altos níveis de desempenho e disponibilidade dos sistemas de informação e serviços. Isto resulta objetivamente dos dados aferidos via sistemas de monitorização, tendo o ano 2016 sido importante na aposta efetuada na segurança e redundância dos sistemas, nomeadamente na implementação de uma *Certificate Authority (CA)* privada, na implementação de uma nuvem anycast de .PT e na contratação de mais um serviço DNS em Anycast com o nosso homólogo do Canadá. Refira-se ainda a implementação do protocolo DANE no DNS.PT, com a concretização de um piloto de rollover das chaves DNSSEC, e, por fim, com a disseminação desta tecnologia através da realização de cerca de uma dezena de workshops para a comunidade internet nacional.

A aposta na inovação e desenvolvimento da Internet em Portugal e a crença nos novos talentos levounos a um investimento reforçado num Programa de Apoio a Mestrados, iniciado em 2015, na área da engenharia informática, tendo em 2016 sido concretizado um Mestrado de um aluno do Instituto Superior Técnico na área da Segurança, especificamente em Plano de Continuidade de Negócio.

De referir, ainda, em termos técnicos, a implementação de um sistema de gestão de dados ENUM e o acompanhamento da implementação de uma nova solução informática para o ERP da organização e, ainda, o estudo aprofundado para implementação futura do Protocolo RDAP "*Registration Data Access Protocol (RDAP)*", uma solução para acesso aos dados de registo de domínios.

Por último, mas base de todas as nossas ações, centrados na fiabilidade e resiliência técnicas dos serviços de que somos responsáveis, 2016 foi o ano de afirmação da autonomia da nova infraestrutura técnica implementada em 2015 e de um novo paradigma de atuação com a implementação e certificação do referencial ISO 27001:2013 – Segurança da Informação.

2016 foi, também, o ano de início de atividade da LusNIC – Associação de *Registries* de Língua Portuguesa, com o DNS.PT a assumir um papel de liderança e impulso nas diversas ações visíveis e efetivas que contribuem para promover e colaborar na defesa dos interesses dos ccTLDs de língua portuguesa. Neste âmbito, também, mantivemos a colaboração institucional, técnica, administrativa e jurídica com os países de expressão portuguesa que ao longo destes anos temos vindo a apoiar: .GW, .AO, .CV e .ST (neste último caso com o desafiante processo de redelegação junto da IANA).

E porque o sucesso do .PT é feito por pessoas e para pessoas, neste ano especial em que superámos o desafio de continuar com este modelo de gestão participativa e em que nos foi dado um voto de confiança por todos os associados fundadores, quero deixar a estes uma palavra de agradecimento por acreditarem neste projeto de engrandecimento, profissionalismo e confiança do .PT e uma palavra de reconhecimento a todos os colaboradores pelo esforço e dedicação que todos os anos colocam à disposição dos diversos projetos que encetamos e permitem a sua concretização.

Os resultados da análise que agora fazemos da execução material e financeira do nosso plano de atividades e orçamento demonstram exatamente que superámos as nossas expectativas.

Os dados são objetivos: o .PT posicionou-se e afirma-se hoje como o verdadeiro domínio de topo de Portugal, crescemos 12% em número de domínios registados e 3,5% em receitas relativamente a 2015. Olhamos pois para o futuro com otimismo, porém sempre cientes dos nossos desafios e compromissos com a comunidade internet nacional.



Luisa Gueifão

## I. Assessoria, Comunicação e Relações Internacionais

A presente análise irá focar-se nos trabalhos desenvolvidos no quadro das seguintes áreas:

- ◆ 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

Na base das atividades desenvolvidas ao longo do ano esteve o Plano de Atividades e Orçamento aprovado para 2016. Em paralelo, desenvolvemos e participámos em novos projetos e iniciativas, não calendarizadas inicialmente mas cuja execução se revelou necessária e pertinente para o funcionamento e desenvolvimento do .PT.

#### 1.1 Atos formais

Sem prescindir do contorno à frente descrito, realizaram-se ao longo do ano as Assembleias Gerais previstas ao abrigo da al. a), do n.º 3 do artigo 6.º dos Estatutos. A 16 de março decorreu a primeira Assembleia Geral do ano focada em dois assuntos principais: análise e aprovação do Relatório de Atividades e Contas 2015, ao abrigo da al. b), do n.º 3 do artigo 6.º e deliberação sobre a proposta de aplicação de resultados apresentada pelo Conselho Diretivo, à luz do disposto na al. j) do n.º 3 do artigo 6.º. Importante destacar aqui que no âmbito do previsto nos Estatutos, 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. Foi neste contexto que o Conselho Diretivo, ao abrigo do disposto na al. j) do n.º 3 do artigo 6.º dos Estatutos, viu aprovada a afetação financeira por si proposta tendo em vista a operacionalização do vertido na al. m) do n.º 2 do artigo 2.º dos Estatutos da Associação DNS.PT.

Entretanto, a 4 de abril, decorreu nas instalações cedidas para o efeito pela ANACOM a reunião do Conselho Consultivo onde foi apresentado e submetido a parecer o Relatório de Atividades e Contas de 2015. Desta reunião saiu a importante decisão de organizar um evento sobre IPv6, entretanto realizado em junho, sob responsabilidade tripartida do DNS.PT, da ANACOM e do ISOC Portugal.

No dia vinte e três de junho, a segunda reunião da Assembleia Geral deste ano, na sequência de convocatória remetida no dia 8 de junho de 2016. Esta Assembleia Geral foi inicialmente convocada para o dia 22 de abril, tendo sido adiada na sequência de solicitação da FCT. A ordem de trabalhos incluía a designação dos titulares dos órgãos sociais para o triénio 2016-2019, nos termos da alínea c) do n.º 3 do artigo 6º dos Estatutos. No dia 28 de junho, na sequência de deliberação da Assembleia Geral, foi assinada a escritura de alteração dos Estatutos da Associação, nos termos dos quais foi alargada a composição do Conselho Diretivo para sete membros. Só mais tarde, a 20 de julho, foi realizada nova reunião, onde foram eleitos os novos membros que compõem os órgãos sociais da Associação DNS.PT para o triénio ora identificado.

Ao longo do ano focalizámos ainda o nosso trabalho na análise, revisão e elaboração de instrumentos de natureza jurídica diversa, apenas a título de exemplo referimos os autos de doação de equipamento informático a oito estabelecimentos prisionais nacionais no âmbito do apoio ao concurso “Mostra de Autores Desconhecidos”, a Adenda ao Protocolo de Colaboração Técnica entre a Fundação para a Computação Científica Nacional e a Associação DNS.PT, o quadro contratual com a congénere CIRA para o serviço Anycast, o acordo de alojamento de servidores de nomes secundários de .PT a firmar com os eventuais registrars interessados, a transferência da marca nominativa ARBITRARE para a esfera do ARBITRARE. Refira-se ainda que foi desenhado e materializado todo o quadro jurídico do CONFIO.PT, referimo-nos em concreto ao Regulamento e Código de Conduta aplicáveis, protocolo institucional de colaboração e contratos de prestação de serviços dos auditores afetos à iniciativa.

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

No que respeita a ações específicas de comunicação desenvolvidas em 2016, parte do nosso enfoque recaiu sobre as campanhas de co-branding DNS.PT/Registrar para promoção do .PT e na preparação e lançamento da campanha institucional EURO 2016.

Continuou-se ainda a participar nos fóruns internacionais – CENTR, ICANN e IGF – tendo em vista o conhecimento e a partilha de questões e soluções com congéneres internacionais. Inclusive, na reunião da ICANN que decorreu de 5 a 10 de março, em Marrocos, o DNS.PT foi convidado a fazer uma apresentação sobre o “Modelo Multi-StakeHolder: boas práticas”. A presença nestes eventos importa sempre a elaboração de um relatório disponibilizado nas nossas plataformas digitais.

Neste contexto importa ainda destacar o 49º Workshop de Legal & Regulatory organizado pelo CENTR em colaboração com o DNS.PT, que decorreu no dia 17 de março em Lisboa. Estiveram presentes 30 participantes oriundos de 20 registries. O DNS.PT fez uma apresentação sobre a sua experiência na implementação do modelo multistakeholder e a representante do Centro de Arbitragem: ARBITRARE falou sobre a resolução de litígios no .PT. O workshop contou ainda com uma apresentação por parte de um representante do Ministério da Cultura subordinada ao tema “Tornar a Internet um lugar mais seguro”.

Ainda no âmbito das atividades do CENTR, o DNS.PT criou um programa de *fellowship* para levar dois registrars do .PT à reunião anual registry/registrar do CENTR, que decorreu de 5 a 7 de outubro em Belgrado, na Sérvia.

Também no campo da participação internacional, refira-se que o DNS.PT foi patrocinador da 9ª edição do Dialogue on Internet Governance (EuroDIG), que teve lugar nos dias 9 e 10 de junho em Bruxelas.

No que diz respeito aos eventos não podemos deixar de fazer nota ao Encontro de Registrars'16, que decorreu no dia 16 de junho, no restaurante Golf d'Água. Neste encontro foram sorteados entre os registrars presentes os dois que representaram Portugal na reunião anual registry/registrar do CENTR, acima referida.

## 2.1 Campanhas de co-branding

O total disponibilizado pelo DNS.PT para ações de co-branding em 2016 foi de 38.000€, sendo que 10.000€ foram investidos numa campanha publicitária em parceria com um dos nossos maiores registrars que iniciou a 29 de fevereiro de 2016, nos seguintes formatos: banners no website; mailing a 60.000 clientes; Google; spots na Rádio Comercial (15 dias) e na RFM (15 dias). Os temas foram "Office 365 na Domínios.PT – online ou offline - com as suas ferramentas de produtividade habituais: Word, Excel, Powerpoint, Outlook, OneNote" e "Registe um domínio .PT para o seu email profissional".

Figura 2 – Resultados da campanha de co-branding DNS.PT/Claranet



À semelhança do realizado em 2015, o DNS.PT lançou, no dia 2 de maio, o desafio aos registrars para 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, abriu um processo de candidaturas onde todos os agentes de registo nacionais puderam candidatar-se por forma a serem selecionados e verem a sua campanha do .PT apoiada financeiramente. A comparticipação por campanha variava entre os 10% e os 50%, dependendo da quantidade e qualidade das propostas recebidas.

Dos 93 registrars convidados a participar apenas recebemos duas candidaturas: AMEN e WebHS. A campanha com a AMEN focou-se no display, em todos os meios que a Amen.PT tem disponíveis para os seus clientes (Facebook, Twitter, Sites Amen.PT, newsletters e Painel de Controle) e nas rádios Comercial e TSF. O DNS.PT comparticipou com 40% dos 40.000€ de custo total da campanha. Com esta campanha a AMEN contabilizou um aumento no registo de domínios em .PT em outubro e novembro de 2016 em comparação com o mesmo período do ano anterior: 2015: 2.569 domínios/2016: 3.320 domínios.

No caso da campanha com a WebHS esta decorreu na rede de Metro na região de Lisboa, na revista de tecnologia PCGuia com um anúncio de página inteira e em Google adWords e Facebook ads. O DNS.PT comparticipou com 50% dos 14.174€ totais da campanha. Os resultados desta campanha também foram positivos já que a WebHS teve um aumento no registo de domínios em .PT durante o período da

campanha em comparação com o mesmo período do ano anterior: 2015: 121 domínios/2016: 212 domínios.

Figura 3 – Co-branding



O anúncio dos resultados foi feito a 15 de junho e as campanhas decorreram entre 1 de setembro e 31 de dezembro de 2016.

Figura 4 – Campanhas AMEN e WebHS



## 2.2 Campanha institucional - EURO 2016

Desde 2013 que o .PT se tem vindo a assumir como um *ex libris* nacional, como a marca de Portugal na Internet, em suma um símbolo de portugalidade. Neste pressuposto, em ano de europeu de futebol não poderíamos deixar de prestar o nosso apoio à Seleção Portuguesa e, com isso, chegar às massas ou, pelo menos, a um público onde habitualmente chegamos com mais dificuldade. Como tal, realizámos uma campanha de mupis nos aeroportos de Lisboa e Porto entre 7 a 21 de junho, que teve como mote: “Força Portugal, contamos com o teu domínio”. O valor da campanha foi de 14.063€ tendo-se prolongado até meio do mês de julho sem custos adicionais.

Durante o período da campanha registámos um aumento no registo de domínios – junho de 2016: 7.975 domínios registados - em comparação com o período homólogo - junho de 2015: 7.386 domínios registados. Paralelamente, considerou-se que em termos de posicionamento a campanha apresentou igualmente resultados interessantes, o que se deveu certamente aos meios selecionados e à imagem apelativa e especialmente ganhadora. De resto, pensamos ter sido este o motivo que esteve na origem do prolongamento da campanha até ao final do Euro sem qualquer encargo adicional.

Figura 5 – Campanha EURO 2016



### 2.3 Meios de divulgação

Mantêm-se os meios e recursos ao nível da divulgação web destacando-se o site [www.dns.pt](http://www.dns.pt) e o perfil no Facebook e no LinkedIn. Em todos os casos a informação foi sendo atualizada de acordo com o agendado. A página do Facebook tem diariamente novos conteúdos, sendo a plataforma de comunicação mais utilizada internamente para fazer chegar novos conteúdos ao nosso público-alvo. Em 2016 totalizámos 253 posts e um total de 3.077 “gostos”.

Figura 6 – Posts no Facebook e LinkedIn



No que diz respeito ao site [www.dns.pt](http://www.dns.pt), no período em análise registámos um decréscimo nas novas sessões - 237.387 em 2016, sendo que no mesmo período em 2015 contabilizámos 314.724; nas visualizações de página - 790.133 em 2016 para 1.246.256 em 2015; e na taxa de novas sessões - 41,56% em 2016 para 42,88% em 2015. Da nossa análise resulta estarmos aqui a falar do efeito estabilização. O novo site foi lançado em 2015 e, tendencialmente, esta circunstância tende a explicar um número maior de visitas associado ao efeito novidade.

Figura 7 – Returning visitor/New visitor



A segurança é uma prioridade do .PT e, nessa sequência, comunicar e divulgar os projetos e serviços nessa área é recorrente. No que respeita em particular ao Protocolo DNSSEC e ao IPv6, passámos a disponibilizar em [www.dns.pt](http://www.dns.pt), na sua página inicial e nas estatísticas, para além do número de domínios .PT registados, números referentes à assinatura de nomes de domínio .PT com DNSSEC e à percentagem de consultas IPv6 face às consultas IPv4. Na estatística referente aos Domínios com DNSSEC passou a ser consultável o total de domínios .PT com DNSSEC ativo. No caso das estatísticas relativas ao IPv6, as respostas traduzem uma média ponderada das percentagens de consultas IPv6 face às consultas IPv4.

Entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2016 foram produzidas e enviadas aos nossos registrars e stakeholders 46 e-newsletters. Nas diferentes edições produzidas ao longo do ano procurámos inovar, enviando notícias, divulgando serviços e estatísticas e fazendo breves entrevistas. Cerca de 73% dos registrars que subscrevem esta newsletter semanal consideram-na interessante ou muito interessante, o que faz deste instrumento um meio de comunicação de excelência com uma parte particularmente relevante do nosso público-alvo: os registrars.

Figura 8 – Newsletter externa



O sucesso do trabalho que fazemos é mensurável também na projeção que dele é feita, designadamente nos meios de comunicação social. É pois para esses dados que olhamos agora. Em 2016 foram publicadas 88 notícias centradas principalmente nos seguintes temas: Sitestar, domínios em .PT, evento sobre IPv6, Selo Confio, Portugal Digital Summit, transição das funções da IANA, Fórum para a Sociedade da Informação. Numa análise comparativa com o período homólogo constata-se que o número de notícias aumentou, face às 73 notícias de 2015, bem como o retorno do investimento, atingindo os 175.245€ em 2016 face aos 146.000 de 2015.

Figura 9 – Análise comparativa: notícias na imprensa 2015/2016

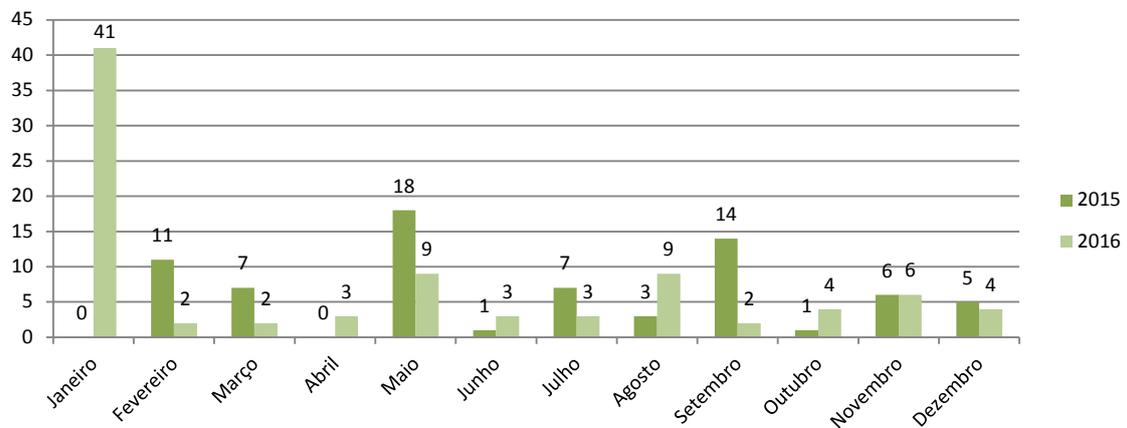


Figura 10 – Análise comparativa: retorno do investimento 2015/2016

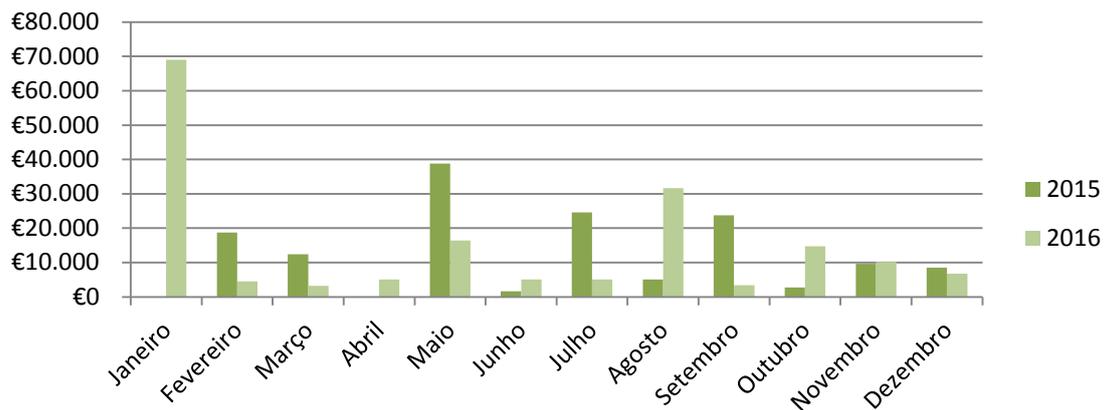


Figura 11 – Exemplos de notícias publicadas na imprensa

UM SITE EM .PT GERA CONFIANÇA NOS NEGÓCIOS ONLINE

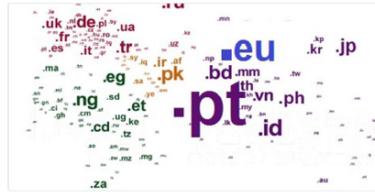
Desde agora tempo o conteúdo digitalizado através de uma aplicação que cria arquivos locais dentro da possibilidade de acesso a nuvem e a possibilidade de acompanhar a evolução que se tem vindo a fazer em todo o mundo, o comércio online em larga escala dos portugueses e nuns dos líderes de frente no e domínio .pt, uma prova da força e confiança da empresa portuguesa que está no negócio online.



A confiança que se associa a um agente público sempre é nos Estados Unidos, e a confiança associada em Portugal é uma reputação e um desenvolvimento de uma aplicação de confiança que o país consegue ter em uma parte de outro país. No entanto, a segurança jurídica e a confiança associada ao domínio .pt, com uma aplicação de confiança que o país consegue ter em uma parte de outro país. No entanto, a segurança jurídica e a confiança associada ao domínio .pt, com uma aplicação de confiança que o país consegue ter em uma parte de outro país.

Já há mais de 800 mil domínios em .pt

O número ainda está longe do objetivo de chegar a 1 milhão, mas não falta tudo. Na última semana foram registados quase 2 mil domínios, e já hoje o número de novos registos de endereços web em .pt ultrapassou os 300.



(atualizada) Depois de ter atingido os 500 mil domínios em 2012 (http://tek.sapo.pt/noticias/internet/domnios\_registados\_em\_pt\_ultrapassam\_o\_m\_a\_ambicao\_da\_Associao\_DNS\_PT\_e\_fic\_de\_chegar\_a\_milhaes\_de\_nomes\_web\_registados\_em\_2016, uma meta que agora parece difícil de atingir, apesar de ter sido ultrapassada a marca dos 800 mil domínios registados na hierarquia portuguesa.

Em fevereiro do ano passado tinha sido atingido o número de 700 mil registos (http://tek.sapo.pt/noticias/internet/artigo/700\_mil\_e\_a\_caminho\_de\_1432212tek.html), depois de um primeiro mês de 2015 com a maior taxa de registos, sobretudo em .pt e .com.pt.

A associação DNS.pt que do continuado ao trabalho de desenvolvimento do .pt iniciado na FOCN, tem vindo a desenvolver diversas iniciativas de promoção do registo de domínios, mas também avançou com inovações nas regras de registo e investiu em dinâmicas que trazem mais visibilidade à hierarquia portuguesa, como o feilão para os domínios de duas letras.

**MAIS TIC**

## Internet: PTI assume funções do ICANN

A desgovernamentalização da gestão global da Internet é o primeiro passo para uma gestão participativa e inclusiva, diz Luis Gueifães.

A Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) tornou-se independente da supervisão do governo norte-americano a 1 de outubro. A gestão global da Internet, anteriormente dependente do governo norte-americano, está agora a cargo da Public Technical Identifiers (PTI), uma entidade privada sem fins lucrativos, criada em agosto, e afiliada à ICANN.

A PTI tornou-se responsável pelas funções técnicas, críticas para o funcionamento da Internet, que estavam a cargo da Internet Assigned Numbers Authority (IANA) desde 2009.

Esta transição é um passo importante para a gestão global da Internet, sublinha Luis Gueifães, presidente da DNS.pt.

Nome System (DNS) para a sociedade civil, criada como primeira passo: "manter os processos de estabilidade e a segurança da atividade da comunidade Internet", explicou Luis Gueifães, presidente do Conselho Diretivo da DNS.pt. A associação DNS.pt tem acompanhado o processo de transição das funções de IANA, coordenando o sistema de domínios da Internet no Domínio .pt.

Como foi definido em todo o mundo através da grande maioria da comunidade Internet", explicou Luis Gueifães, presidente da PTI, referindo-se ao "modelo de funcionamento com um poder compartilhado entre os membros da comunidade Internet, aberta e inclusiva, também ao nível da gestão de nomes".

## Vai ser mais seguro comprar na internet

'Confo' é o novo selo para as lojas portuguesas online ganharem credibilidade junto dos consumidores

O Conselho Regulador de Comércio Eletrónico (RCE) lançou o novo selo Confo, que garante a segurança e credibilidade das lojas online portuguesas. O selo é atribuído a lojas que cumpriram um conjunto de requisitos de segurança e transparência.

Confo é o novo selo para as lojas portuguesas online ganharem credibilidade junto dos consumidores. O selo é atribuído a lojas que cumpriram um conjunto de requisitos de segurança e transparência.

Confo é o novo selo para as lojas portuguesas online ganharem credibilidade junto dos consumidores. O selo é atribuído a lojas que cumpriram um conjunto de requisitos de segurança e transparência.

Figura 12 – Factsheets informativos



## 2.4 Outras iniciativas

Tal como referido acima, a participação em fóruns internacionais tem em vista o conhecimento e a partilha de ideias, em especial com as congéneres. Neste sentido, uma das ideias que retemos da reunião do CENTR, em Tallin (1 e 2 de março), e que começámos já a operacionalizar foi a da relevância de lançar iniciativas de incentivos aos registrars. Este ano avançámos com uma iniciativa isolada mas que esperamos perscrutadora de outras que se perspetivam para 2017. Atribuímos dois incentivos aos registrars Jesus & Pinto e Chrome, pelo volume de registos num curto espaço de tempo. Pretendemos alargar estes incentivos a outros registrars que atinjam valores significativos e que demonstram que são ativos na promoção do .PT, conseguindo com isso incrementar o seu volume de registo.

Figura 13 – Incentivo registrars



No dia 1 de junho a Associação DNS.PT completou o terceiro ano de atividade e a data foi assinalada com uma surpresa à equipa: pastéis de nata para todos.

Figura 14 – 3º aniversário DNS.PT



Para aliar a prática desportiva informal ao ambiente empresarial e de *teambuilding*, a equipa do DNS.PT participou na B2RUN, que se realizou no dia 15 de setembro, com partida e meta no MEO Arena. Para além dos colaboradores do DNS.PT, alargámos o convite a parceiros - ARBITRARE, ACEPI, DECO, FCT. No total, a equipa contou com 18 elementos. A B2RUN é um sucesso internacional com mais de 10 anos tendo nascido na Alemanha no Estádio Olímpico de Munique e desenvolvendo-se depois pelos

principais países do centro da Europa. Em 2015 contou com 23 corridas e 135.000 participantes. Portugal acolheu o evento pela primeira vez em 2016 e contou com 1.450 participantes.

*Figura 15 – Equipa do .PT na B2RUN*



No dia 16 de dezembro realizou-se o almoço de Natal do DNS.PT, onde estiveram presentes a equipa do DNS.PT e o conselho diretivo.

*Figura 16 –Almoço de Natal*



Temos um compromisso com a formação contínua, atualização e desenvolvimento permanente dos colaboradores. Na equipa de Assessoria, Comunicação e Relações Internacionais em concreto, um dos elementos fez formação em Social Media Marketing, com o objetivo de aprofundar os conhecimentos sobre o tema, e outro elemento fez em Microsoft Office: Powerpoint para produção e adaptação de apresentações gráficas do DNS.PT.

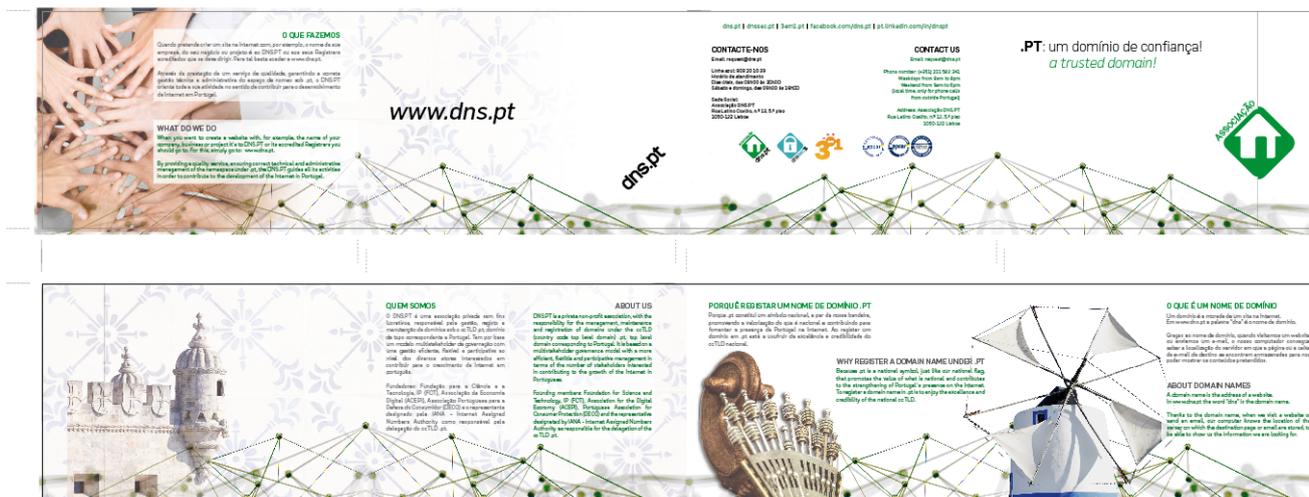
## 2.5 Outros desenvolvimentos gráficos

Figura 17 – Marcador de livro “10 razões para ter um .PT”



Merece-nos nota a nova brochura corporativa do DNS.PT, em versão bilingue, desenvolvida para apresentar de forma sistematizada a instituição com referência à missão, estrutura formal, ao motivo para registar um domínio e o que é um nome de domínio. Trata-se de mais um instrumento de comunicação, sendo a ideia de base distribuir nos eventos, reuniões de trabalho, etc.

Figura 18 – Nova brochura do DNS.PT



## 2.6 Participação e organização de eventos

Com o objetivo de aproximação e maior interação informal com os registrars, o DNS.PT organizou o Encontro registrars'16 no dia 16 de junho de 2016.

Para a escolha da data enviámos aos registrars nacionais um Doodle com duas 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 19 – Convite Encontro de Registrars



Relativamente às presenças, numa análise comparativa, em 2015 registámos 25 participantes e este ano 28, sendo que em 2015 contámos com 12 participantes de registrars e este ano 13. 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.

Seguindo uma sugestão recebida no questionário do 1º encontro de registrars, que dizia que deveria ser incluído um momento de apresentação de atividades e resultados do DNS.PT e de partilha de ideias, no início deste encontro Luisa Gueifão deu as boas vindas e falou sobre o DNS.PT e algumas atividades em curso. Seguidamente António Ferreira, membro do conselho diretivo do DNS.PT, também deu as boas vindas e, por fim, Inês Esteves, também membro do conselho diretivo do DNS.PT, falou sobre a qualidade de dados no .PT.

O DNS.PT criou um programa de fellowship para dois registrars, onde suportou os custos de deslocação e do hotel, para que estes marcassem presença na reunião anual registry/registrar do CENTR, que se realizou em outubro, em Belgrado. Durante o encontro foi feito o sorteio dos dois registrars que representaram Portugal: Jesus & Pinto e Microeuropa.

*Figura 20 – Fotos Encontro de Registrars'16*



Podemos afirmar que, mais uma vez, o encontro de registrars foi um sucesso, a comprovar pelo feedback que tivemos após o evento, com o envio de um questionário aos participantes.

No dia 21 de junho o DNS.PT, a ANACOM e o ISOC Portugal realizaram a conferência “IPv6: diagnóstico e perspectivas em Portugal 2016” - <http://www.ipv6emp Portugal.PT/> -, no Hotel Fénix Lisboa. O evento teve como principal objetivo, para além de continuar a contribuir para a divulgação das temáticas associadas ao IPv6, abordar e debater com algum detalhe os dois aspetos do problema. Um dos painéis da conferência que destacamos é o Painel “Vendas on-line, Alojamento e Conteúdos”, moderado por Luisa Gueifão do DNS.PT e José Legatheaux do ISOC P e que contou com a presença de registrars que partilharam a sua experiência em matéria de implementação do IPv6.

Figura 21 – Conferência “IPv6: diagnóstico e perspectivas em Portugal 2016”



Também no âmbito dos eventos não podemos deixar de dar especial enfoque à Portugal Digital Week'16. O DNS.PT foi patrocinador institucional da Portugal Digital Week'16, que se realizou de 10 a 14 de outubro de 2016.

A Portugal Digital Week'16 contou com diversas iniciativas:

10 e 14 de outubro: Digital Roadshow por várias universidades, para dar a conhecer as mais recentes tendências digitais

11 e 12 de outubro: Portugal Digital Summit, na Fundação Champalimaud

13 de outubro: Prémios Navegantes XXI, com a categoria melhor site .PT

14 de outubro: Dia das Compras na Net

O DNS.PT esteve presente com um stand no Portugal Digital Summit na área de exposição em parceria com alguns dos registrars aderentes ao 3em1, nomeadamente a Amen, a Domínios.PT, a Iberweb, a PTisp, a PTServidor e a WebHS. Importa 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”, powerbanks, bolsas, autocolantes e folhetos 3em1, Confio e dns.PT.

Figura 22 - Stand DNS.PT



Na sessão de abertura foi apresentado pelo Presidente da ACEPI, Alexandre Nilo Fonseca, o Estudo da Economia Digital que conta com dados relativos aos domínios .PT. Esta sessão contou com a presença do Presidente da República, Prof. Marcelo Rebelo de Sousa.

Luísa Gueifão foi oradora no primeiro dia do evento, no painel “As Redes de Comunicação do Futuro”, que contou ainda com Rosália Amorim, Diretora do Dinheiro Vivo, como moderadora e com intervenções por parte de Francisco Lacerda, Presidente dos CTT, Fátima Barros, Presidente da ANACOM, e Bruno Fazenda, CEO da ZTE Portugal.

*Figura 23 – Painel “As Redes de Comunicação do Futuro”*



O Portugal Digital Summit constituiu ainda uma oportunidade para divulgar o Selo CONFIO. Luísa Gueifão fez uma apresentação sobre o CONFIO no primeiro dia do evento. Também na sessão de abertura o Presidente da República destacou a importância deste selo. No decorrer deste evento o DNS.PT realizou uma reunião de apresentação do Selo CONFIO aos registrars do .PT.

*Figura 24 – Stand CONFIO*



*Figura 25 – Reunião CONFIO*



No dia 12 de outubro decorreu, também no Portugal Digital Summit, a reunião do Conselho Consultivo do DNS.PT, onde foram eleitos os novos Presidente e Secretário.

*Figura 26 - Reunião do Conselho Consultivo*



No dia 13 de outubro decorreu a 1ª edição da China-Portugal Ecommerce Round Table, uma iniciativa conjunta da ACEPI e da CIECC no âmbito da qual os responsáveis de topo das principais empresas e organismos dos dois países reuniram para debater e analisar as oportunidades e os desafios do e-commerce *cross-border*. Esta foi uma iniciativa exclusiva e de alto nível, com participação reservada e por convite, que contou com a presença de responsáveis dos órgãos de soberania, das associações empresariais, dos retalhistas, de juristas e fiscalistas, de responsáveis das principais instituições de ensino e formação ligados ao setor da Economia Digital e de representantes de topo das empresas que fornecem serviços de comércio eletrónico, entre outros. Luisa Gueifão esteve presente nesta round table e apresentou o DNS.PT e o Selo CONFIO, disponibilizando-se para colaborar com a CIECC na elaboração do seu próprio selo de confiança e na realização de eventos.

*Figura 27 – China-Portugal Ecommerce Round Table*



Ainda no dia 13 de outubro teve lugar a Cerimónia de Entrega dos Prémios ACEPI Navegantes XXI no Convento do Beato, que contou com a categoria Melhor Site .PT. O vencedor foi o site [www.energia.edp.pt](http://www.energia.edp.pt). Este ano o prémio carreira foi atribuído a Leonor Beza. O DNS.PT foi o patrocinador da cerimónia que contou com um jantar.

*Figura 28 - Prémios ACEPI Navegantes XXI*



A Portugal Digital Week passou também pelas universidades com o Portugal Digital Roadshow para apresentar os principais destaques da Economia Digital com o DNS.PT, a ACEPI, a Fundação para a Ciência e a Tecnologia e a SIBS. Visitámos as Universidades de Aveiro, Évora, Coimbra e Lisboa. A apresentação a cargo do DNS.PT focou-se no .PT o Domínio de Portugal na Internet e no selo CONFIO.

*Figura 29 – Portugal Digital Roadshow*



Um dos compromissos formalmente assumidos pela Associação DNS.PT é o de apoiar iniciativas que possam contribuir para o desenvolvimento da comunidade Internet nacional. Aqui referimo-nos em concreto ao apoio ao Fórum para a Sociedade da Informação - Governação da Internet que tem como objetivo principal refletir e debater, em Portugal, a temática da Governação da Internet, cada vez mais relevante no panorama internacional. A iniciativa nacional do FSI é coorganizada pela ANACOM, APDSI, DNS.PT, ERC, FCT, IAPMEI e pelo “Chapter” ISOC Portugal.

Este ano o debate do FSI-GI decorreu em torno de temas como o futuro da Governação da Internet, Neutralidade da Internet, Acesso e Inclusão Digitais, incluindo as Mulheres nas TIC, Privacidade/Proteção de Dados.

As sessões sobre estas temáticas decorreram de acordo com o seguinte calendário:

Workshop kick off: 21 de outubro, Salão Nobre do IAPMEI

Workshop Protecção de dados/crianças online: 28 de outubro, Fórum Picoas

Workshop Inclusão Digital: 15 de novembro, Sala 40 do IAPMEI

Workshop Net Neutrality: 16 de novembro, Salão Nobre do IAPMEI

Sessão Final: 23 de novembro, Salão Nobre do IAPMEI

Todas as informações sobre estas sessões estavam disponíveis no site criado para o efeito pelo DNS.PT:

[www.governacaointernet.PT](http://www.governacaointernet.PT).

A sessão de kick off, que se realizou no dia 21 de outubro, contou com apresentações de Ana Cristina Neves da FCT, Manuel Costa Cabral da ANACOM, Manuel Silva Pereira do CIJIC/FDL, Marta Moreira Dias do DNS.PT e José Legatheaux Martins do ISOC PT. Nesta sessão Marta Moreira Dias falou sobre o .PT e sobre a sua estrutura de governação multistakeholder.

*Figura 30 – Sessão de kick off*



No dia 28 de outubro decorreu o workshop sobre proteção de dados/crianças online com o tema “Privacidade na Internet - Direitos e Responsabilidades, que Futuro?”. Aqui as apresentações estiveram a cargo de João Damas, Youth Ambassador for Children Internet Safety, Rita Cameira Brito da Rede de Jovens para a Igualdade, Sandra Ferreira da Microsoft, João Marques da CNPD, Pedro Gonçalves da Fundação PT, Helena Marujo do ISCSP, Fernanda Santos da DECO e Maria José Castello Branco da CNPCJ. O moderador desta sessão foi Manuel Silva Pereira do CIJIC/FDL e o relator Hugo Séneca da Exame Informática. A convite do DNS.PT, Fernanda Santos da DECO falou sobre o papel educativo da DECO e sobre as iniciativas que realiza nas escolas com vista à promoção da literacia digital.

*Figura 31 – Workshop sobre proteção de dados*



A Sessão Final da 5ª edição do “Fórum para a Sociedade da Informação - Governação da Internet” decorreu no dia 23 de novembro. Esta sessão contou com duas partes distintas sendo que na primeira foram apresentadas as mensagens das sessões temáticas e na segunda decorreu uma discussão sobre as

questões mais relevantes relativas ao futuro da Governação da Internet, algumas delas identificadas ao longo da realização das sessões temáticas. Esta segunda parte contou com os contributos de Cláudio Lucena do Research Center for the Future of Law, Católica Global School of Law, Universidade Católica Portuguesa, Francisco Tomé da APDSI, Hugo Séneca da Exame Informática, Jorge Lação, Deputado da Assembleia da República, Coordenador do Grupo de Trabalho para o Parlamento Digital, José Legatheaux Martins do Portugal Chapter da Internet Society, Nuno Garcia da NCUC – Non-Commercial Users Constituency da GNSO da ICANN, Universidade da Beira Interior, e Pedro Gonçalves da Fundação PT. A moderadora desta sessão foi Raquel Brízida Castro do Centro de Investigação de Direito Público do Instituto de Ciências Jurídico-Políticas da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, Centro de Investigação Jurídica do Ciberespaço.

Desta sessão saíram as Mensagens de Lisboa 2016, relatadas por Fátima Caçador do TekSapo, que contribuíram para a discussão que decorreu a nível mundial, no fórum global IGF 2016, no México, de 6 a 9 de dezembro.

Figura 32 – Sessão final



Durante estas sessões aproveitámos para divulgar o **Selo CONFIO**, distribuindo folhetos aos participantes.

### EXECUÇÃO MATERIAL

Execução	Lista e Descrição dos Resultados Físicos	1.º Q	2.º Q	3.º Q
✓	Produção de <i>factsheet</i> bilingue: Estudo da Economia Digital	x		
✓	Abertura das candidaturas para a campanha co-branding		x	
✓	2º Encontro de Registrars da Associação DNS.PT		x	
✗	Organização do 1.º seminário sobre domínios Internet			x
✗	Análise e ilações: resultados do estudo retrospectivo DNS.PT			x
✓	Internet Week: participação como parceiro premium			x

Em termos de execução material constata-se que foram cumpridos todos os objetivos desenhados em sede própria, com exceção da organização do seminário sobre domínios Internet e a análise sobre os resultados do estudo retrospectivo DNS.PT. No caso da organização do seminário, este estava inicialmente agendado para o dia 13 de dezembro de 2016 tendo sido adiado para 25 de janeiro de 2017. Assim sendo, o objetivo foi efetivamente cumprido, embora em momento posterior. Não se avançou também com a concretização do objetivo relativo ao estudo retrospectivo, na sequência de decisão superior. O estudo irá realizar-se apenas em 2018, conforme Plano Estratégico 2016-2019.

### **3. Corporate Social Responsibility (CSR)**

Uma das missões do DNS.PT, plasmada nos seus Estatutos, é o 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 tem 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 2016 demos continuidade aos trabalhos e diligências inerentes ao desenvolvimento do “3em1” e do “Sitestar” e apoiámos ainda outras iniciativas como é o caso do concurso Mostra de Autores Desconhecidos, da iniciativa Apps for Good, dos eventos da comunidade ITPro, do evento Tuga IT, dos concursos de empreendedorismo da Acredita Portugal, da Volta a Portugal, da Corrida Terry Fox da Liga Portuguesa Contra o Cancro e do bloco de ações concertadas com a ACEPI, já descritas anteriormente.

#### **3.1 [www.sitestar.pt](#)**

O Sitestar.PT é um concurso que visa desafiar os jovens portugueses empreendedores e criativos a desenvolver websites originais em .PT. O concurso nasceu de uma parceria com a DECO Jovem entretanto alargada a parceiros integrantes do Conselho Consultivo do DNS.PT, a saber: INPI/GDA/SPA; IGAC.

A 3ª edição do Sitestar.PT foi direcionada a jovens com idades escolares entre os 14 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. Esta desenrolou-se em três fases: até 15 de Janeiro de 2016 - inscrição e apresentação de proposta de ideias para o website; até 15 de abril - participantes selecionados na primeira fase e a quem foi atribuído um voucher 3em1 para desenvolverem o seu website, dentro da categoria a que concorreram; 13 de maio – anúncio dos vencedores.

A 3ª edição do Sitestar contou com uma novidade, as NETtalks. Foram realizadas sete conferências NETtalks, uma em cada um dos territórios de atuação da DECO (Braga, Porto, Coimbra, Santarém, Lisboa, Évora e Algarve). No total, as sete NETtalks contaram com cerca de 1.300 participantes. As NETtalks são conferências sobre a temática geral do mundo digital, onde foram focados temas como a literacia digital, a segurança online e os direitos de autor. Nestas NETtalks foi também divulgada a 3ª edição do concurso Sitestar.PT.

Figura 33 – Dados Sitestar

	INSCRIÇÕES	N.º ALUNOS E PROFS ENVOLVIDOS	PARTICIPAÇÕES/ PROPOSTAS	DESISTÊNCIAS	EQUIPAS SELECIONADAS	SITES CONSTRUÍDOS
SITESTAR	209	539	168	41	55	55
SITESTAR 2	238	665	207	31	72	51
SITESTAR 3	214	521	193	21	74	61
<b>TOTAL</b>	<b>661</b>	<b>1725</b>	<b>568</b>	<b>93</b>	<b>201</b>	<b>167</b>

Figura 34 – Logótipo “Sitestar.PT 4”



### 3.2 [www.3em1.PT](http://www.3em1.pt)

Com a iniciativa 3em1 - [www.3em1.PT](http://www.3em1.pt) - 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 surgiu 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 11 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 35 – Logótipo “3em1”



Em termos de resultados materiais, em 2016 foram emitidos 34.752 vouchers 3em1 sendo que 34.312 são vouchers ENH. Nos restantes incluem-se por exemplo os vouchers entregues aos concorrentes

Sitestar.PT. Consta-se que, no entanto, só foram ativados 4.080 vouchers. Os registrars mais requisitados foram a Amen, a Claranet e a IberWeb.

Figura 36 – Vouchers emitidos em 2016

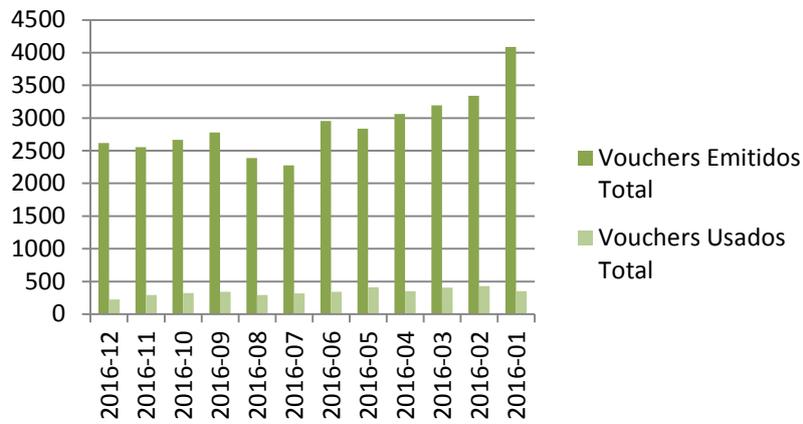


Figura 37 – Vouchers emitidos por registrar aderente em 2016

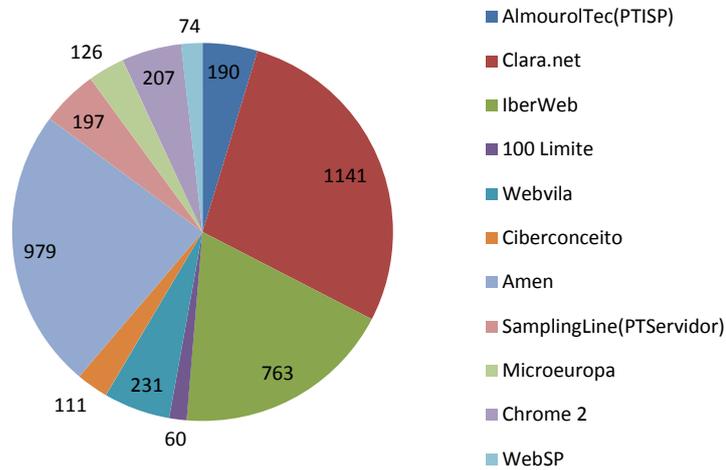
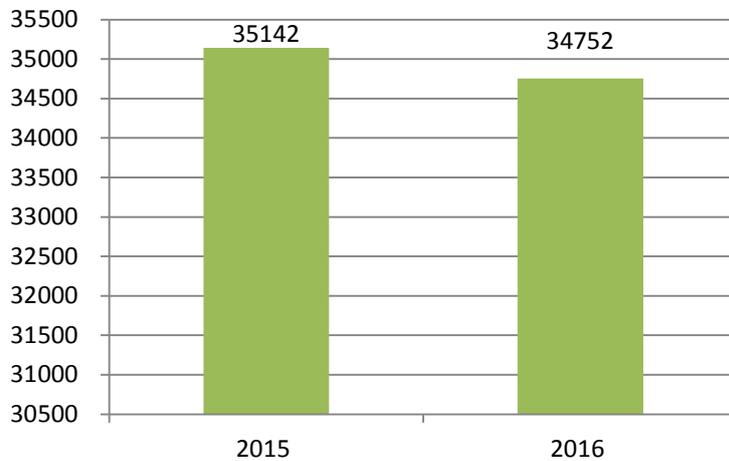


Figura 38 – Vouchers emitidos em 2016 vs 2015



Neste momento são registrars aderentes: 100 Limite, Almouroltec (PTISP), Amenworld, Ciberconceito, Claranet (Domínios.PT), Chrome, Iberweb, Microeuropa, Sampling Line (PTServidor), WebHS e Webvila (PME.PT).

No dia 11 de fevereiro realizou-se uma reunião com os registrars aderentes ao 3em1 para discussão do apoio à iniciativa mini-sites para instituições de solidariedade social, da ENTRAJUDA – Banco Alimentar, entidade que o DNS.PT tem apoiado desde a sua criação no âmbito das ações de responsabilidade social. O projeto consiste em disponibilizar às Instituições de Solidariedade Social e Organizações não lucrativas, inscritas na ENTRAJUDA (estima-se um número inicial de cerca de 200), a possibilidade de criarem um mini-site que lhes permita dar visibilidade à sua missão e atividades, cumprir requisitos legais exigidos pela Segurança Social e ainda partilhar necessidades e recursos.

Em particular e sistematizando o que foi solicitado ao DNS.PT, foi o seguinte: o DNS.PT disponibiliza o domínio; um parceiro disponibilizará às instituições a ferramenta para construção do mini-site de acordo com um template definido, o domínio e o hosting permitindo que cada instituição/organização insira a informação relevante, o seu logotipo ou imagem, fotografias, notícias, etc.; a ENTRAJUDA, que conhece as instituições e as acompanha na sua atividade, divulgará a ferramenta, disponibilizará formação e apoio online para a criação dos mini-sites; cada instituição deve proceder à gestão e atualização periódica do mini-site com notícias e eventos que seriam de imediato divulgados no Facebook da Bolsa do Voluntariado e do volunteerbook; cada instituição procederá a um pagamento simbólico. Posto isto, considerámos que o 3em1 se ajustaria às necessidades descritas, apenas com dois contornos: o que é disponibilizado é o template do site já feito e não a ferramenta para o fazer e o referido pagamento simbólico terá de ser o que o registrar tem definido em 3em1.PT para os anos subsequentes à oferta. Este foi mais um desafio que o DNS.PT lançou aos registrars 3em1, que desde logo se mostraram interessados em colaborar. Não obstante estas diligências, o projeto não teve desenvolvimentos já que da parte do Banco Alimentar não foram reunidas as condições necessárias.

Não obstante o projeto 3em1 estar já consolidado, o DNS.PT decidiu propor algumas alterações aos registrars associados da iniciativa. Como tal, no dia 28 de março foi proposto tornar a oferta de serviços mais transparente com a indicação da existência da funcionalidade de "base de dados"; possibilidade de alterações de nome de domínio após a adesão ao "3em1"; e melhoramento dos conteúdos do site do DNS.PT sobre os domínios IDN, para evitar o "abandono" do domínio simplesmente por ser um IDN. De acordo com o feedback obtido até ao dia 5 de abril, foram então colocadas em produção as melhorias e alterações ao 3em1. Assim, passou a estar disponível, a partir do dia 27 de abril, a indicação de base de dados ou não na oferta e realizámos ainda desenvolvimentos que permitem que no pedido que é enviado aos registrars siga o voucher que deu origem ao processo, para que desta forma consigam identificar a origem do domínio 3em1 (ENH, Sitestar, outros).

O DNS.PT assinou, em setembro de 2015, um protocolo com o Ministério da Justiça para promoção e dinamização do 3em1 nos balcões presenciais e virtuais de constituição das empresas na hora. Para este efeito, e com o objetivo de estabelecer um novo meio de comunicação da iniciativa 3em1, o DNS.PT produziu e enviou, no dia 14 de abril, pastas do 3em1 aos 50 principais balcões de atendimento ENH, onde cada colaborador introduz toda a documentação oficial da ENH e ainda o flyer 3em1. Ao entregar a pasta fará logo um briefing da parte formal e do 3em1. Para que os colaboradores dos balcões estejam devidamente informados sobre o 3em1, enviámos também um kit de formação a cada um deles que inclui: pasta, flyer 3em1, info do 3em1 e caneta.

Figura 39 – Kits de divulgação do 3em1 nos balcões ENH



Também como meio de divulgação do 3em1, foi enviada no dia 4 de abril, uma comunicação a entidades com atividades e/ou iniciativas relacionadas com a área do empreendedorismo a solicitar o contributo na divulgação da iniciativa junto dos empreendedores, foram elas: Startup Lisboa, BICs - Associação dos Centros de Empresa e Inovação Portugueses, Empreender - Plataforma do Empreendedor, Portugal Empreendedor/Incubadora Virtual, ANJE - Associação Nacional de Jovens Empresários, Startups Portugal, Fábrica de Startups, Ativar Portugal e INOVA+. Obtivemos feedback por parte da Startup Lisboa que se disponibilizou para divulgar a iniciativa.

No âmbito do apoio a novas ideias e projetos, demos continuidade à parceria com a Acredita Portugal na qual o DNS.PT ofereceu, em abril, vouchers 3em1 aos 114 semi-finalistas dos concursos de empreendedorismo “Realize o seu Sonho” e “InovPortugal”. Dos vouchers oferecidos apenas oito foram ativados. Os resultados dos concursos foram divulgados a 18 de junho.

Ainda neste pressuposto, o DNS.PT tem vindo a apoiar os encontros da comunidade IT Pro Portugal, com a oferta de vouchers 3em1. Em contrapartida, a sessão de 31 de março contou com uma apresentação por parte do DNS.PT sobre "A Internet, o DNS e segurança". Além disso, o DNS.PT apoiou o TUGA IT que se realizou de 19 a 21 de maio de 2016 em Lisboa. TUGA é uma associação portuguesa sem fins lucrativos, cujo objetivo é a promoção do conhecimento. Em 2015 começou a apoiar vários grupos e iniciativas que resultaram no evento TUGA TI 2016. O apoio do DNS.PT envolveu a oferta de vouchers 3em1 a alguns participantes.

Figura 40 – Encontro da comunidade IT Pro Portugal



### 3.3 Apoio a iniciativas

Ao nível concreto dos apoios a que acima fizemos nota demos continuidade à parceria com a Inspeção-Geral das Atividades Culturais – IGAC na II Edição da “Mostra de Autores Desconhecidos”, 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.

Nesta edição os destinatários foram os detidos dos 47 estabelecimentos prisionais do país. Esta edição foi 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.

Realizou-se no dia 4 de fevereiro, no Salão Nobre do Teatro Nacional de São Carlos, a cerimónia de entrega de prémios da II Edição da “Mostra de Autores Desconhecidos. Esta edição contou com uma ampla participação, que atingiu um total de 439 reclusos e de 192 trabalhos inscritos nas 5 categorias a concurso. Na seleção final, feita pelo júri local, ficaram inscritos 186 participantes, abrangendo 29 estabelecimentos prisionais. As obras vencedoras estão expostas no website do concurso em [www.autoresdesconhecidos.PT](http://www.autoresdesconhecidos.PT).

*Figura 41 – Cerimónia de entrega de prémios da II Edição da “Mostra de Autores Desconhecidos”*



Entretanto a 3ª edição da “Mostra de Autores Desconhecidos” iniciou em julho com o tema “Cooltura – cultura para todos”, em parceria com a Casa Pia de Lisboa e a Santa Casa da Misericórdia. Esta edição conta com a nova [categoria “Internet”](#) para premiar sites ou blogs. Se assim o desejassem, os concorrentes poderiam beneficiar antecipadamente do prémio de participação – voucher “3em1.PT” – de modo a construírem o seu *site* ou *blog* sob um domínio .PT. A data limite de participação foi 30 de novembro de 2016 e os vencedores serão divulgados no início de 2017.

Figura 42 – Cartaz III Edição Mostra de Autores Desconhecidos



Também em 2016, no primeiro quadrimestre, tornámo-nos parceiros da Sociedade Digital, associação sem fins lucrativos que visa promover a Sociedade do Conhecimento, através de iniciativas levadas a cabo na Sociedade Civil e Empresarial. Desde ações de formação até à organização de eventos, a Sociedade Digital procura criar a dinâmica necessária para que a evolução tecnológica e os novos meios de informação e comunicação não passem ao lado dos cidadãos e das empresas.

O DNS.PT foi parceiro oficial da edição deste ano da Volta a Portugal em bicicleta, que se realizou de 27 de julho a 7 de agosto. Com características ímpares de popularidade no nosso país e sendo um dos principais eventos desportivos em Portugal, não poderíamos deixar de nos associar.

O domínio da Volta a Portugal era [www.volta-portugal.com](http://www.volta-portugal.com). Com o objetivo de alterar o domínio para .PT, o DNS.PT ofereceu o domínio [www.volta-portugal.pt](http://www.volta-portugal.pt) durante o período de 1 ano. Além disso, o DNS.PT foi parceiro oficial da Volta a Portugal tendo de encargo financeiro o valor de €7.500.

Figura 43 – Site Volta a Portugal

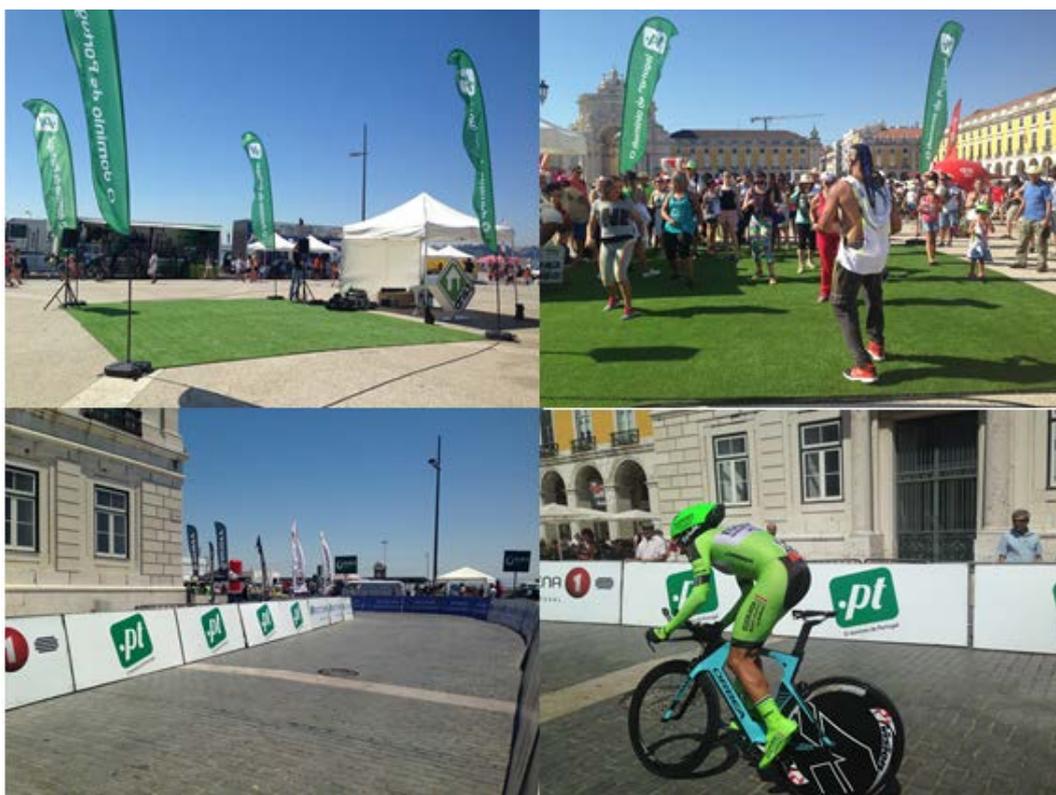


Para além da divulgação do DNS.PT em todos os materiais de comunicação da Volta a Portugal, realizámos uma ação de Personal Training sob o mote “Escolha o seu .PT e prepare-se para o verão” na chegada no último dia da Volta (Praça do Comércio). Esta ação consistiu em aulas de zumba em três horários diferentes. Para esta ação foi criada uma área específica na Praça do Comércio, decorada com imagem do DNS.PT. Nesta ação foram também distribuídos brindes do .PT, nomeadamente garrafas de desporto e t-shirts. A ação contou com uma elevada afluência por parte do público presente, tendo sido divulgada através de um flyer criado para o efeito. Nesta ação o dns.pt investiu o valor de 6.029€.

Figura 44 – Flyer Volta a Portugal



Figura 45 – DNS.PT na Volta a Portugal



Uma outra iniciativa que temos vindo a apoiar é o Apps for Good. O Apps for Good é um movimento tecnológico educativo que chega aos jovens através de parcerias com organizações de educação formal ou não formal – escolas, colégios, centros da juventude, clubes de informática, entre outros. Professores e alunos – entre os 10 e os 18 anos – trabalham em equipa para darem resposta a questões relevantes do seu dia-a-dia através da criação de apps para *smartphones* ou *tablets*.

Este projeto é promovido pelo CDI, uma organização não-governamental fundada no Brasil, em 1995, por Rodrigo Baggio com a missão de mobilizar pessoas e transformar comunidades através das Tecnologias de Informação e Comunicação para uma maior cidadania e qualidade de vida. Em 2013 foi fundado o CDI Portugal, com uma metodologia única e adaptada ao contexto nacional, de inclusão e inovação social através da utilização da tecnologia. Em Portugal o CDI conta com parceiros como a Microsoft, Fundação PT, Fundação EDP, PWC, Egon Zehnder e SRS Advogados.

Em 2015, o projeto-piloto Apps for Good contou com a participação de cerca de 300 alunos e 32 professores de 16 escolas portuguesas que conceberam um total de 50 aplicações. À escala global, este programa nascido no Reino Unido engloba cerca de 23 mil alunos de 680 escolas de Portugal, Espanha, Reino Unido e EUA.

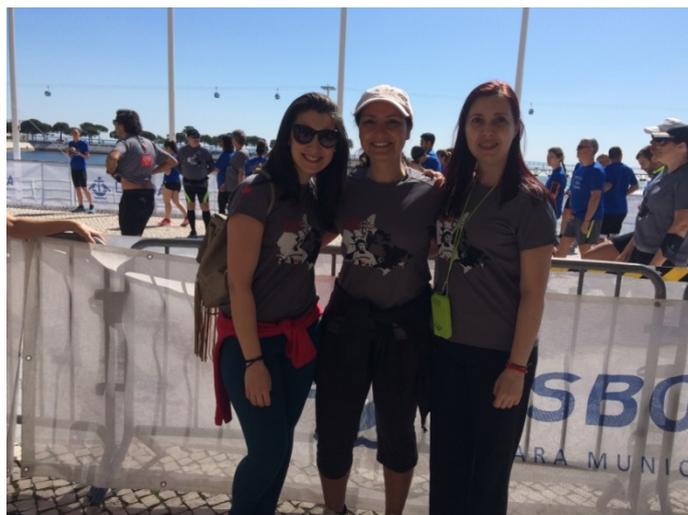
O evento final da edição do Apps for Good 2015/2016 aconteceu no dia 13 de setembro onde foram reveladas as três ideias de apps vencedoras, de entre 20 ideias finalistas. No total, a edição 2015/2016 contou com 104 ideias de aplicações. O DNS.PT produziu os logos das várias aplicações para que pudessem ser usados na votação final.

Figura 46 – Logos APPS



Por fim, mas não menos importante, apoiámos a Corrida Terry Fox 2016, que se realizou no dia 30 de abril. Ao longo dos últimos 20 anos, a Liga Portuguesa Contra o Cancro tem financiado as Bolsas Terry Fox e já investiu o valor de 800.000€, entregando 54 bolsas de investigação em oncologia. O objetivo da Corrida Terry Fox 2016 foi proporcionar o financiamento de duas bolsas a investigadores portugueses.

Figura 47 – Participação na Corrida Terry Fox



#### EXECUÇÃO MATERIAL

Execução	Lista e Descrição dos Resultados Físicos	1.º Q	2.º Q	3.º Q
✓	Reunião de parceiros: ponto de situação 3em1	X		
✓	Concurso Sitestar	X		
✓	Preparação e início de implementação de Plano de Comunicação 3em1	X		
✓	Ações de divulgação 3em1		X	
✗	Preparação de relatório de resultados sitestar.PT		X	
✓	Reunião de parceiros: ponto de situação 3em1			X

#### 4. Cooperação e Inovação

Paralelamente à concretização da missão core do DNS.PT, 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.

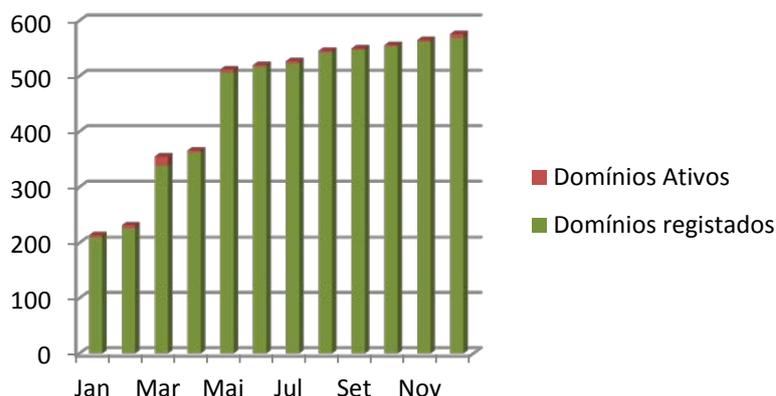
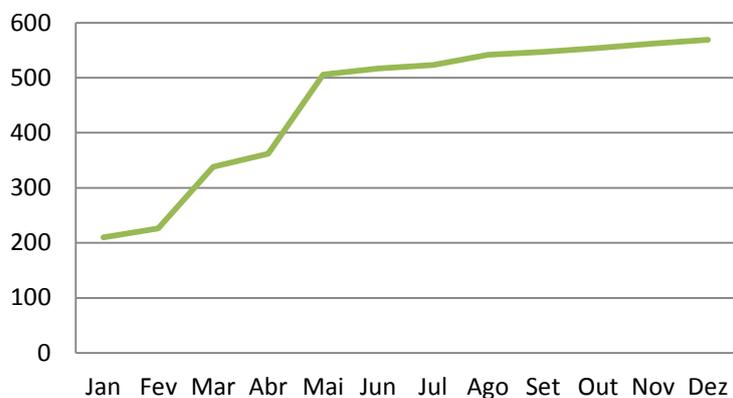
Neste contexto, continuamos a dar apoio aos ccTLD's africanos .AO, .GW, .ST e .CV, sendo que, no caso dos dois primeiros ccTLD's, os termos da colaboração estendem-se a um conjunto de serviços que vão para além da inicial mera colaboração ao nível da gestão dos servidores de zona. Ao nível da inovação e desenvolvimento, apoiamos 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 importa referir o apoio protocolado com a Autoridade Reguladora Nacional - Tecnologias de Informação e Comunicação da Guiné-Bissau, desde 10 de julho de 2014. Ao nível dos serviços de apoio ao registo destaca-se o facto de terem sido registados 559 domínios em .gw,

sendo que apenas 154 se encontram ativos (405 foram removidos no âmbito da monitorização jurídica). O TLD contabiliza já 19 registrars aderentes.

Figura 48 – Dados .GW

## Registo Acumulado



A 22 de maio de 2015 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. Nessa sequência, a 27 de janeiro do presente ano, estabelecemos um contacto formal com a IANA para agilizar o processo de redelegação do .ST. Neste momento aguarda-se o envio por parte de .ST de documentação a enviar à IANA no sentido de fazer prova da relevância e legitimidade da redelegação em curso.

### 4.1 LusNIC

Decorreu, no dia 17 de fevereiro em São Tomé e Príncipe, a primeira assembleia geral da LusNIC – Associação de Registries de Língua Portuguesa, constituída formalmente a 23 de setembro de 2015. Nesta assembleia, bastante participada, foi aprovado o plano de atividades da associação para 2016 que está disponível em [www.lusnic.org](http://www.lusnic.org).

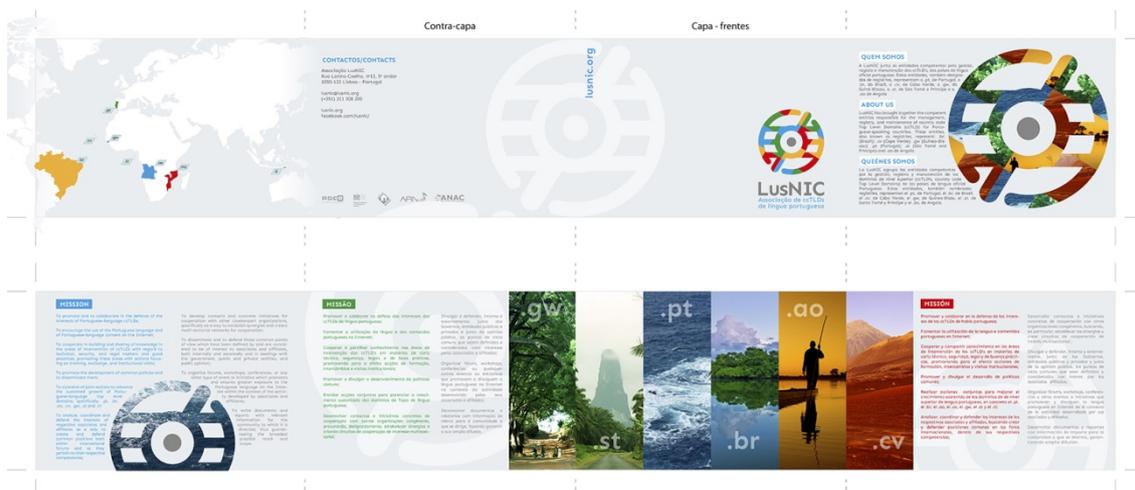
Figura 49 – Assembleia geral LusNIC



Também no mesmo mês, nos dias 18 e 19 de fevereiro, decorreu em São Tomé e Príncipe o 7º Fórum Lusófono das Comunicações sob o tema “Desafios da Economia Digital”. Este evento, organizado pela LusNIC, em parceria com a ARCTEL-CPLP e a AGER, contou com um painel dedicado aos nomes de domínio e à sua importância no desenvolvimento da Economia Digital, onde foram oradores Luisa Gueifão da Associação DNS.PT, Alexandre Nilo Fonseca da ACEPI e David Gomes da ANAC. Contou ainda com um painel sobre o papel dos registries no desenvolvimento da Internet, que teve como oradores Marta Moreira Dias da Associação DNS.PT, Fernanda Santos da DECO e Carlos Gonçalves da CPLP.

Tendo em consideração o Plano de Atividades definido para a LusNIC, preparámos uma brochura institucional, em português, inglês e espanhol, que distribuiremos em eventos e iniciativas como forma de divulgação da LusNIC e da sua missão. No dia 22 de setembro a LusNIC comemorou o seu primeiro aniversário, facto que foi assinalado com a produção de uma imagem comemorativa divulgada nas redes sociais, site corporativo e, via email, aos stakeholders da associação.

Figura 50 – Brochura LusNIC



Nos dias 3 e 4 de novembro de 2016, a LusNIC esteve representada na reunião da ICANN na Índia, em Hyderabad, onde foi divulgada, assim como de 5 a 9 de novembro, no México, em Jalisco, no IGF.

A nível de divulgação também gerimos as plataformas digitais da LusNIC, nomeadamente site e Facebook, atualizando os mesmos com notícias relevantes para a Associação. Elaborámos ainda um postal de Natal para enviarmos aos membros.

Em dezembro elaborámos o Plano de Atividades e Orçamento para os anos de 2017/2018 e iniciámos a organização e todas as diligências associadas à próxima Assembleia Geral que deverá decorrer no primeiro trimestre de 2017.

Referimos já anteriormente a associação e o papel que o DNS.PT assume no que respeita à iniciativa “Ofertas Legais”, cuja plataforma está a ser operacionalizada. Através do portal [www.ofertaslegais.pt](http://www.ofertaslegais.pt) é disponibilizada ao público em geral uma lista dinâmica de sítios, organizados por categorias, com ofertas legais nas áreas da música, videojogos, livros, audiovisual e eventos desportivos. Em concreto ao DNS.PT, e atendendo àquilo que são suas competências, está adstrita a função de disponibilização do alojamento e do domínio de suporte ao portal – [www.ofertaslegais.pt](http://www.ofertaslegais.pt) –, assim como o acompanhamento dos desenvolvimentos técnicos para a respetiva implementação e posterior gestão de conteúdos e manutenção. Como tal, o DNS.PT assumiu em fevereiro o compromisso de ter uma pessoa, alocada em 10 horas semanais, para a implementação, gestão de conteúdos e manutenção do website, tendo sempre em linha de conta que todos os conteúdos serão enviados pelas entidades de gestão coletiva.

#### 4.2 CONFIO

Com o intuito de promover as boas práticas no comércio eletrónico em particular, e da utilização da Internet em geral, garantir a credibilidade das lojas online e a segurança para os consumidores nas compras online a Associação DNS.PT, a ACEPI - Associação da Economia Digital e a DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor assinaram, no dia 22 de julho, um protocolo no âmbito do qual desenvolveram a iniciativa CONFIO.PT e que culmina com o lançamento da nova marca de confiança na Internet, o selo CONFIO.

Um trabalho dirigido à comunidade Internet nacional: é esta uma das missões do DNS.PT, claramente identificada nos seus Estatutos. Isto traduz-se no apoio a projetos, iniciativas e entidades que promovam a Internet nacional e, conseqüentemente, uma Internet segura. Tratando-se de um projeto que gera confiança e segurança online, o DNS.PT não poderia deixar de se associar.

O Selo Confio é o comprovativo, materializado num logótipo em formato digital, atribuído ao titular do website que seja acreditado na sequência de processo prévio de auditoria, tendo subjacente o cumprimento de um Código de Conduta e de um Regulamento.

A acreditação dos sites, quer sejam informativos ou transacionais, é realizada com recurso à plataforma [www.confio.pt](http://www.confio.pt) e assenta no cumprimento do Código de Conduta e do Regulamento. O Selo Confio é formalmente atribuído pela Associação DNS.PT, que tem a responsabilidade de entidade acreditadora ao abrigo da missão e atribuições que lhe estão conferidas no âmbito do referido protocolo através de um processo de auditoria externa pautada por critérios de rigor técnico, independência, objetividade, e transparência. O processo de auditoria é feito online e há um acompanhamento permanente e uma reavaliação anual dos sites acreditados.

O CONFIO.PT é uma iniciativa única a nível nacional que, além da parceria entre as três associações portuguesas, inclui uma parceria com a associação europeia Ecommerce Europe, através da qual é também disponibilizado o Selo Digital Europeu – o “Trust Ecommerce Europe, que permitirá às

empresas portuguesas apresentarem-se no mercado internacional de comércio eletrónico em pé de igualdade com as suas congéneres internacionais, e assim aproveitarem as enormes oportunidades de um setor em franco crescimento em Portugal, na Europa e no resto do mundo.

Em relação à gestão da plataforma do Confio e à gestão dos pedidos de selo, atualmente contamos com 5 selos atribuídos e 5 em estado de auditoria. O primeiro selo atribuído foi à empresa Keyinvoice. Planificámos e coordenámos ainda a transferência dos 70 sites que tinham o selo Confiança Online e que vão migrar para o Confio, no início do ano de 2017.

Pelo facto do Confio ser uma parceria com a ACEPI e a DECO, toda a gestão da iniciativa é feita de forma concertada e colaborativa.

Ao nível da comunicação foi já aprovado um plano de comunicação e marketing para lançar a iniciativa de forma generalizada já nos primeiros meses de 2017. Este de resto será um dos projetos bandeira para o ano que se avizinha.

Figura 51 – Logo CONFIO



Figura 52 – Brochura CONFIO



Figura 53 – Voucher CONFIO

The image shows two promotional banners for CONFIO. The left banner features the CONFIO logo, a stylized blue 'C' inside a circle, followed by the text 'confio©' and 'o selo de confiança online'. The word 'Voucher' is faintly visible in the background. The right banner is a promotional offer with the headline 'Acredite o seu site e tenha um negócio online de confiança!' and '50% de desconto no seu Selo CONFIO'. It includes the text 'Campanha válida para adesões até 31 de dezembro de 2016' and 'Saiba mais em [www.confio.pt](http://www.confio.pt)'. There is a text input field for the discount code. At the bottom, it lists logos for 'ocepi', 'DECO', and 'Não acumulável com outros descontos. Preço mínimo a pagar de €75.'

## II. Direção de Infraestruturas e Sistemas

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

- ▲ Gestão da Infraestrutura Técnica
- ▲ Desenvolvimento de Serviços e novos Projetos
- ▲ Segurança de Sistemas

De destacar a reestruturação da Direção de Infraestruturas e Sistemas (DIS) no início do terceiro quadrimestre em duas áreas distintas, “Operação e Manutenção de Sistemas” e “Desenvolvimento de Serviços e novos Projetos”. Esta reestruturação resulta da necessidade de alinhar a equipa técnica aos desafios que organização se propõe no atual plano estratégico trianual, nomeadamente os trabalhos de estudo e planeamento da evolução do sistema de gestão e registo de domínios do DNS.PT.

Em 2016 destaque ainda para a visita de Paul Vixie <sup>1</sup> ao DNS.PT a 24 fevereiro. Paul Vixie é um pioneiro da Internet, desenvolveu as primeiras versões do *software* DNS Bind, e tem contribuído ativamente ao longo da sua vida para a evolução do protocolo DNS nomeadamente na área de segurança.

Durante a visita, a equipa técnica teve oportunidade de realizar uma reunião informal onde foram abordadas questões relacionadas com a segurança do serviço DNS, nomeadamente as extensões de segurança DNSSEC e *Response Rate Limiting (RRL)*.

Ainda e dada a relevância da componente técnica na organização é de referir o envolvimento de toda a equipa da DIS na preparação e participação em auditorias, e posterior correção de melhorias, no âmbito da manutenção das certificações de Qualidade (ISO 9001:2008) e Segurança da Informação (ISO 27001:2013).

Figura 1 - Visita de Paul Vixie ao DNS.PT



<sup>1</sup> <http://internethalloffame.org/inductees/paul-vixie>

## 1. Gestão da Infraestrutura-Técnica

A infraestrutura técnica do DNS.PT divide-se em duas áreas de atuação: o segmento corporate e o segmento da delegação de domínio .PT na Internet.

No segmento corporate, assegura a componente tecnológica necessária para o negócio de registo e gestão de domínios, nomeadamente o Sistema Informação e Gestão Administrativa (SIGA) e a Base de Dados do registo de domínios. Assegura também as necessidades decorrentes da gestão interna da organização, nomeadamente a gestão de recursos humanos e ainda a componente tecnológica utilizada pelos colaboradores.

No segmento da delegação de domínio .PT na Internet, a infraestrutura técnica do DNS.PT assegura a componente tecnológica que garante o serviço de resolução de nomes em .PT, ou seja, garante a presença de todos os domínios registados em .PT na Internet.

Em ambos os segmentos, a esta infraestrutura assume um papel muito relevante para o desempenho da Internet em Portugal, sendo considerada pela Autoridade Nacional de Proteção Civil e nos termos da legislação em vigor, nomeadamente o Decreto-Lei n.º 62/2011, de 9 de Maio, uma das Infraestruturas Críticas Nacionais, ou seja, essenciais ao nível da segurança e bem-estar económico e social e cuja perturbação ou destruição teriam um impacto nacional significativo.

### 1.1 Suporte e manutenção da Infraestrutura-Técnica e Postos de Trabalho

Conforme perspetivado no Plano de Atividades correspondente, assegurou-se a gestão e manutenção da Infraestrutura-Técnica do DNS.PT. Em 2016 prosseguimos o compromisso de garantia dos mais altos níveis de desempenho e disponibilidade dos sistemas de informação e serviços do DNS.PT.

Asseguramos a atividade regular de suporte técnico que registou um total de 1.672 ocorrências registadas\*, distribuídas por 341 no primeiro quadrimestre, 614 no segundo e 717 no terceiro. Em relação ao número total de ocorrências verificou-se um aumento de 46% face a 2015, o que representa um crescimento significativo de ocorrências registadas pelo segundo ano consecutivo.

Neste capítulo, importa referir a reformulação do serviço de suporte técnico através da implementação duma escala de serviço que garante a presença alternada de um colaborador da DIS responsável pela operação de sistemas de informação e postos de trabalho, durante o horário de expediente do DNS.PT. Paralelamente foi realizado um esforço extraordinário para documentar procedimentos e instruções de operação de sistemas que ainda não tinham sido documentados anteriormente, em particular procedimentos relativos ao Sistema de Informação e Gestão Administrativa (SIGA). Este trabalho visa a criação duma base de conhecimento essencial para a tarefa de operação de sistemas.

\* Ocorrências registadas, são todos os pedidos de suporte técnico registados através da plataforma de gestão de Tickets, que nos são dirigidos. Estes pedidos podem resultar da atividade de registo de domínios quando é necessário avaliar e/ou corrigir tecnicamente situações de erro nos sistemas de informação, ou responder a pedidos de informação. Podem também resultar da atividade interna, por exemplo a configuração de uma caixa de email, a resolução de necessidades/problemas relativos aos postos de trabalho, por exemplo, substituição de periféricos.

### 1.2 Implementação de uma *Certificate Authority* (CA) privada

O objetivo de implementação de uma *Certificate Authority* (CA) privada, agendado para o primeiro quadrimestre foi executado, dotando o DNS.PT de uma plataforma com capacidade de emissão e gestão de certificados digitais SSL. Estes certificados são utilizados para estabelecer conexões SSL/TLS que cifram a informação quando esta é transmitida, mantendo a confidencialidade da informação. Como se trata de uma entidade certificadora privada, os certificados emitidos não são reconhecidos na Internet, por esse motivo o DNS.PT utiliza estes certificados apenas em sistemas internos. Neste objetivo, optámos pela implementação da solução EJBCA - Open Source PKI Certificate Authority.

### 1.3 Consolidação dos sistemas de monitorização

O objetivo de consolidação dos sistemas de monitorização previsto para o terceiro quadrimestre era composto por três segmentos: o levantamento de requisitos, a configuração dos indicadores dos sistemas de informação na plataforma de monitorização, e por último a organização e apresentação da informação de monitorização. De referir que o levantamento de requisitos foi realizado com base na identificação e classificação de sistemas previamente realizados no âmbito do Sistema Integrado de Qualidade e Segurança de Informação, por forma a obter um resultando do objetivo, enquadrado com as necessidades da organização. Este objetivo foi maioritariamente executado em 2016, contudo o terceiro e último segmento de relativo à apresentação da informação de monitorização apenas foi concluído no início de 2017.

#### EXECUÇÃO MATERIAL

Execução	Objetivos	1.º Q	2.º Q	3.º Q
✓	Suporte e manutenção da Infraestrutura-Técnica e Postos de Trabalho			X
X	Consolidação dos sistemas de monitorização			X
✓	Implementação de uma <i>Certificate Authority</i> (CA) privada	X		

## 2. Desenvolvimento de serviços e novos projetos

Tal como definido no Plano de Atividades, 2016 perspetivou-se um ano particularmente desafiante para esta Direção no âmbito do desenvolvimento de serviços e novos projetos, com objetivos com carácter inovador.

### 2.1 Implementação de um sistema de gestão de dados ENUM

No primeiro quadrimestre procedeu-se à implementação de um sistema de gestão de dados ENUM, uma norma do IETF que mapeia numeração telefónica através do serviço de nomes DNS. O DNS.PT é responsável desde 2011 pela operação do *Registry Tier 1* de ENUM para Portugal, a *Golden Tree DNS* “.1.5.3.e164.arpa”. No início de 2016, esta hierarquia contava com mais de 50.000 registos de numeração, o que dificultava todas as operações relacionadas com esta informação. Procedeu-se ainda à implementação da ferramenta *Free Registry for ENUM and Domains* mais conhecida por FRED, trata-se de uma solução *open source* desenvolvida pelo CZ.NIC, o *Registry* responsável pela gestão do ccTLD .CZ da República Checa. Esta solução garante um melhor controlo e segurança na gestão da hierarquia “.1.5.3.e164.arpa”, como se previa.

### 2.2 Acompanhamento de desenvolvimentos de sistemas (SIGA, "registo.dns.PT" e "3em1.PT")

No âmbito do objetivo de acompanhamento de desenvolvimentos de sistemas (SIGA, "registo.dns.PT" e "3em1.PT"), destaca-se no primeiro quadrimestre a implementação de um conjunto de melhorias nos sistemas SIGA e “3em1”, e no segundo quadrimestre os trabalhos de correção de vulnerabilidades identificadas pela auditoria de segurança externa.

### 2.3 Acompanhamento da implementação de uma nova solução ERP

O objetivo de acompanhamento da implementação de uma nova solução ERP decorreu durante todo o ano, tendo esta Direção feito parte do grupo de trabalho do projeto desde do início. No primeiro quadrimestre preparamos e disponibilizamos um ambiente de desenvolvimento, e participámos no levantamento, análise de requisitos e lançamento do processo aquisitivo, tendo a escolha da solução decorrido no segundo quadrimestre. Os trabalhos de implementação decorreram no terceiro e último quadrimestre, de salientar o apoio à implementação da nova solução ERP e a redefinição das interligações existentes entre a nova solução ERP e o SIGA. No último quadrimestre este objetivo revelou-se exigente para esta Direção em termos de recursos alocados.

### 2.4 Implementação do protocolo RDAP

No segundo quadrimestre demos início à implementação do protocolo “*Registration Data Access Protocol (RDAP)*”, uma solução para acesso aos dados de registo de domínios. Este objetivo estava previsto para o terceiro quadrimestre, porém a sua complexidade face aos recursos disponíveis impunha o seu começo antecipado. No segundo quadrimestre procedemos ao estudo do protocolo, levantamento e análise de requisitos, e iniciamos os desenvolvimentos numa plataforma RDAP, tendo estes trabalhos resultado numa protótipo parcialmente funcional. Contudo e apesar dos trabalhos realizados, este objetivo foi suspenso no início do terceiro quadrimestre conforme memorando aprovado em reunião do Conselho Diretivo do DNS.PT de 30 de setembro de 2016. Entre os principais

motivos da suspensão do projeto RDAP encontram-se a necessidade do DNS.PT concentrar os seus esforços para os trabalhos de estudo e planeamento da evolução do sistema de gestão e registo de domínios do DNS.PT e a sua integração futura com este protocolo.

## 2.5 Implementação da nuvem Anycast de .PT

O objetivo de implementação da nuvem Anycast de .PT, previa a implementação de uma rede de servidores secundários de .PT em pontos estratégicos da infraestrutura de Internet nacional por forma a reforçar a resiliência do serviço DNS em .PT. Este objetivo apresentava alguns desafios, nomeadamente na configuração de soluções de *routing* com a metodologia *Anycast*.

Em 2016 destacamos a elaboração do acordo para alojamento de servidor de nomes secundário de .PT "Local Anycast .PT", que reúne as cláusulas legais e requisitos técnicos do serviço, e um *flyer* digital promocional que realça a importância da participação no projeto, por forma a garantir a resiliência da Internet em Portugal. A 24 de outubro enviamos um convite para participação neste projeto, a 15 entidades Registrars, destas apenas a PTISP aceitou o convite, cerca de 6 indicaram ter interesse mas o momento não era oportuno por ser no final do ano, e as restantes indicaram não possuir os requisitos mínimos para participar no projeto, nomeadamente gerir a sua própria infraestrutura de rede.

Em simultâneo, foram encetadas as negociações com a CIRA o Registry do .CA do Canadá para a contratação do serviço de secundário DNS em Anycast denominado por D-Zone. Este serviço tem como missão assegurar a resolução de nomes nas restantes partes do mundo, um requisito obrigatório para todos os servidores de nomes de qualquer domínio de topo. O contrato da prestação do serviço D-Zone e as configurações técnicas foram realizadas em 2016, contudo a assinatura do contrato apenas se realizou nos primeiros dias de 2017

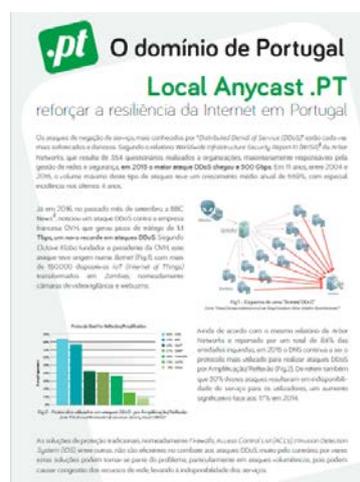


Figura 2 - Flyer Promocional "Local Anycast .PT"

## 2.6 Trabalhos decorrentes da certificação ISO27001

As tarefas e iniciativas realizadas no contexto deste objetivo decorrem das auditorias internas e externas realizadas em 2016, e do plano de tratamento de risco.

### EXECUÇÃO MATERIAL

Execução	Objetivos	1.º Q	2.º Q	3.º Q
✓	Acompanhamento de desenvolvimentos de sistemas (SIGA, "registo.dns.pt" e "3em1.pt")		X	
✓	Implementação da nuvem Anycast de .PT			X
✓	Acompanhamento da implementação de uma nova solução ERP		X	
✓	Implementação de um sistema de gestão de dados ENUM	X		
✗	Implementação do protocolo RDAP			X
✓	Trabalhos decorrentes da certificação ISO27001		X	

### 3. Segurança de sistemas

#### 3.1 Implementação do protocolo DANE no DNS.PT

No segundo quadrimestre procedemos à implementação do protocolo DNS-Based Authentication of Named Entities (DANE) nos sistemas do DNS.PT.

DANE é uma solução last mile que garante a autenticação de certificados digitais, com base no serviço DNS, mais especificamente a informação DNS validada por DNSSEC.

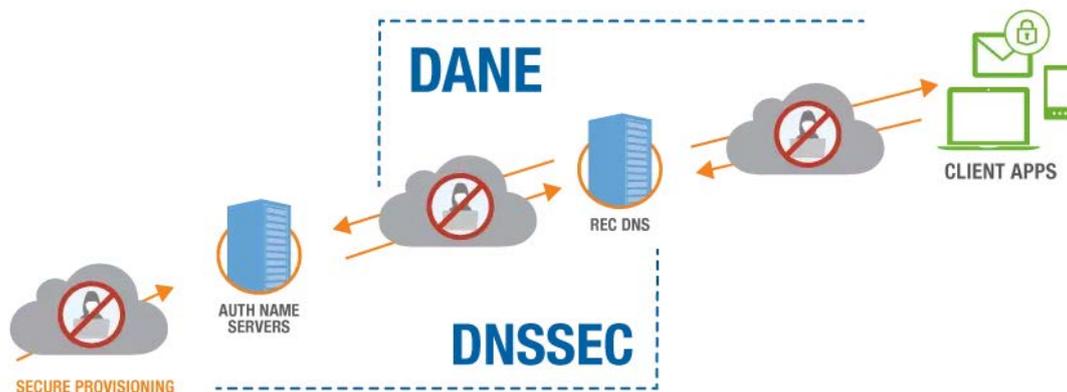


Figura 3 - Diagrama de funcionamento DNSSEC e DANE

Em termos práticos, a implementação do protocolo DANE no DNS.PT permite que os certificados digitais em uso na organização sejam autenticados de forma autónoma pelo próprio DNS.PT. Tal como acontece com DNSSEC, falta que os *browsers* utilizados para navegar na Internet passem a reconhecer este protocolo e apresentar a respetiva sinalética, que de momento apenas é possível obter através de plugins.



Figura 4 - Barra de endereços com sinalética de DNSSEC e DANE

Uma vez mais, o DNS.PT coloca-se entre as entidades pioneiras na adoção de medidas inovadoras na área de segurança da Internet.

#### 3.2 Concretização de um piloto de Rollover das chaves DNSSEC (KSK)

No terceiro trimestre de 2016, executámos um piloto para a substituição das chaves criptográficas DNSSEC, utilizadas na assinatura do domínio .PT, procedimento vulgarmente conhecido por KSK Rollover. Trata-se de um processo operacional, contudo a criticidade do domínio em causa, exige que seja tratado com rigor e atenção redobrada.

Tal como pretendido, este objetivo deu origem ao manual de rotação de chaves KSK, um documento de suporte à execução do processo Rollover da chave KSK. Este objetivo é importante na medida em que o DNS.PT tem de estar preparado para o cenário de rotação da chave por razões operacionais da plataforma DNSSEC.

### 3.3 Organização de Workshops/Sessões DNSSEC

À semelhança do ano anterior, em 2016 realizámos sessões teóricas e práticas de workshops DNSSEC. Foram organizadas um total de 11 sessões, com 65 participantes, 52 presenciais e 13 remotos. Destaque para as sessões realizadas nas instalações da Polícia Judiciária, e na Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, a convite destas entidades.



Tabela 1 - Sessões de Workshop DNSSEC em 2016

#	Data	Local	Participação On-site	Participação Remota
1	04/03/2016	DNS.PT	2	0
2	18/03/2016	DNS.PT	2	0
3	15/04/2016	DNS.PT	5	0
4	28/04/2016	FCUL	13	0
5	29/04/2016	DNS.PT	4	0
6	06/05/2016	Polícia Judiciária	15	0
7	24/06/2016	DNS.PT	3	0
8	22/07/2016	DNS.PT	3	1
9	26/08/2016	DNS.PT	5	6
10	25/11/2016	DNS.PT	0	2
11	15/12/2016	DNS.PT	0	4

### 3.4 Orientação de Projeto de mestrado em DNSSEC

Em 2016 redigimos uma proposta de estágio para consolidação da solução DNSSEC, tendo sido submetida nas plataformas de estágios da Universidade Nova e do Instituto Superior Técnico, todavia esta ficou deserta. Por esse motivo não foi possível cumprir este objetivo, o que já acontecerá e está confirmado em 2017.

#### EXECUÇÃO MATERIAL

Execução	Objetivos	1.º Q	2.º Q	3.º Q
✓	Implementação do protocolo DANE no DNS.PT		X	
✓	Concretização de um piloto de Rollover das chaves DNSSEC (KSK)		X	
✓	Organização de Workshops/Sessões DNSSEC			X
X	Orientação de Projeto de mestrado em DNSSEC		X	

#### 4. Indicadores

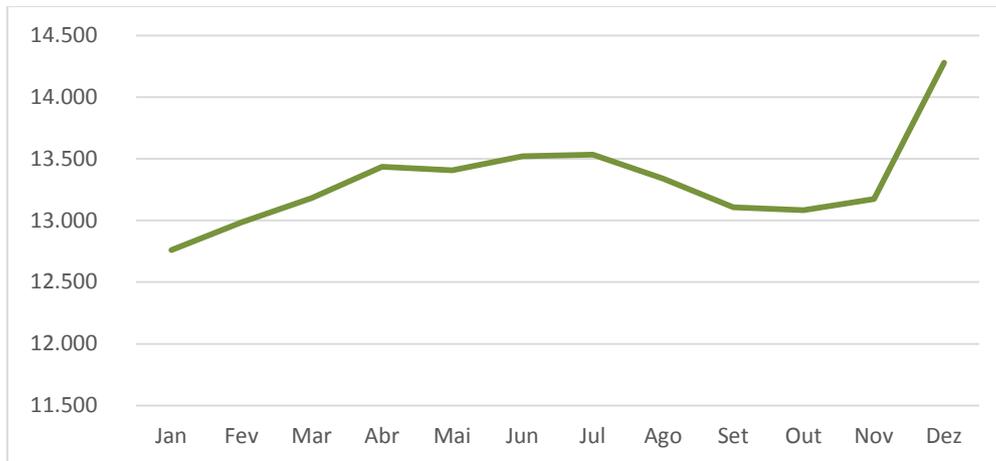


Gráfico 1 - Evolução de domínios com DNSSEC

Durante 2016 o principal destaque relativo ao número de domínios assinados com DNSSEC deve-se ao Registrar Webtuga no final do ano, com um incremento de mais de 1000 domínios assinados com DNSSEC.

(HTTP) [www.dns.pt](http://www.dns.pt)

type: HTTP, host: www.dns.pt

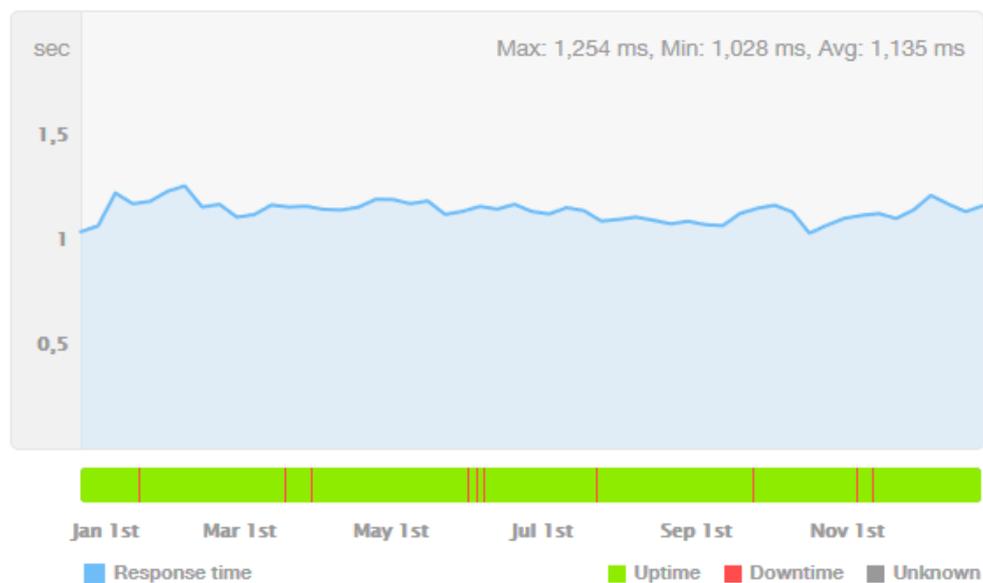


Gráfico 2 - Tempo de resposta e disponibilidade do site [www.dns.pt](http://www.dns.pt)

A disponibilidade do site “www.dns.PT”, situou-se nos 99,99%, com um tempo médio de resposta de 1.135 ms.

## (HTTP) registo.dns.pt

type: HTTP, host: registo.dns.pt

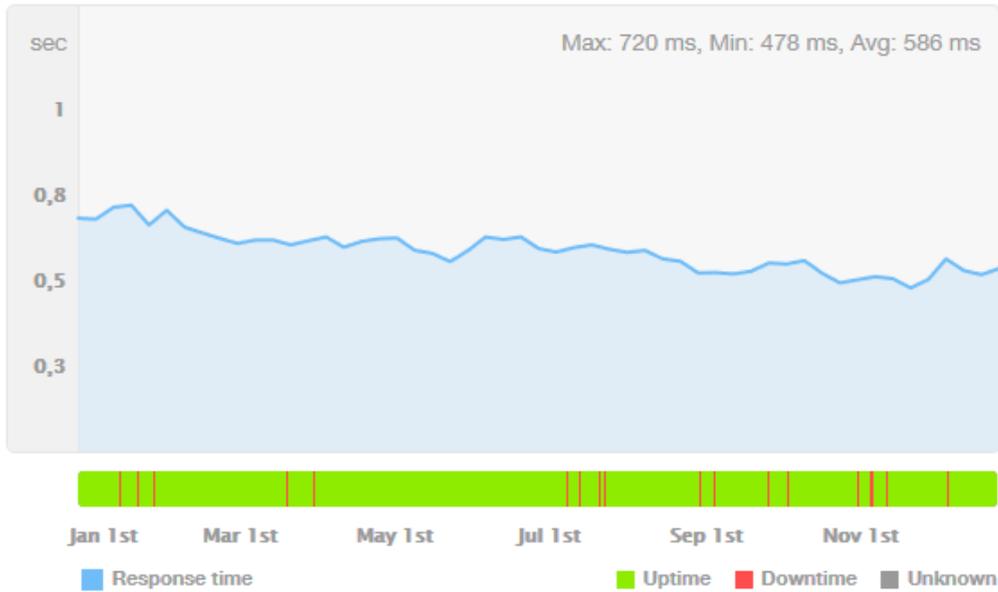


Gráfico 3 - Tempo de resposta e disponibilidade do site "registo.dns.dns.PT"

A disponibilidade do site de registo de domínios “registo.dns.PT”, situou-se nos 99,96%, com um tempo médio de resposta de 586 ms.

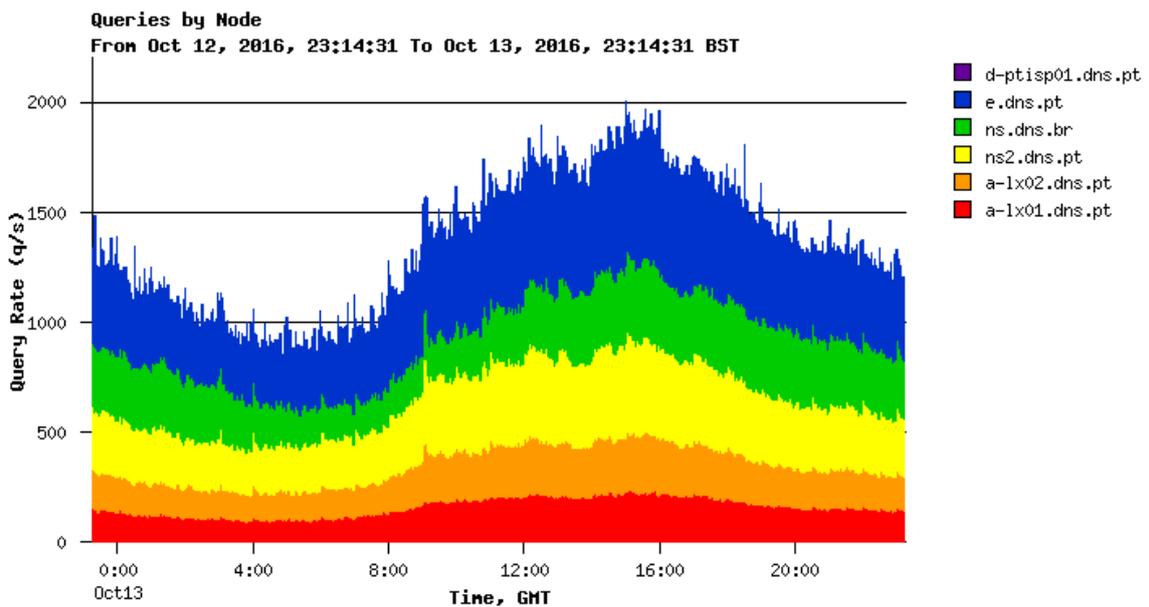


Gráfico 3 - Volume de tráfego DNS em .PT

Em relação ao tráfego de consultas DNS nos servidores de .PT no último quadrimestre de 2016, em média cada servidor recebe aproximadamente 200 consultas por segundo.

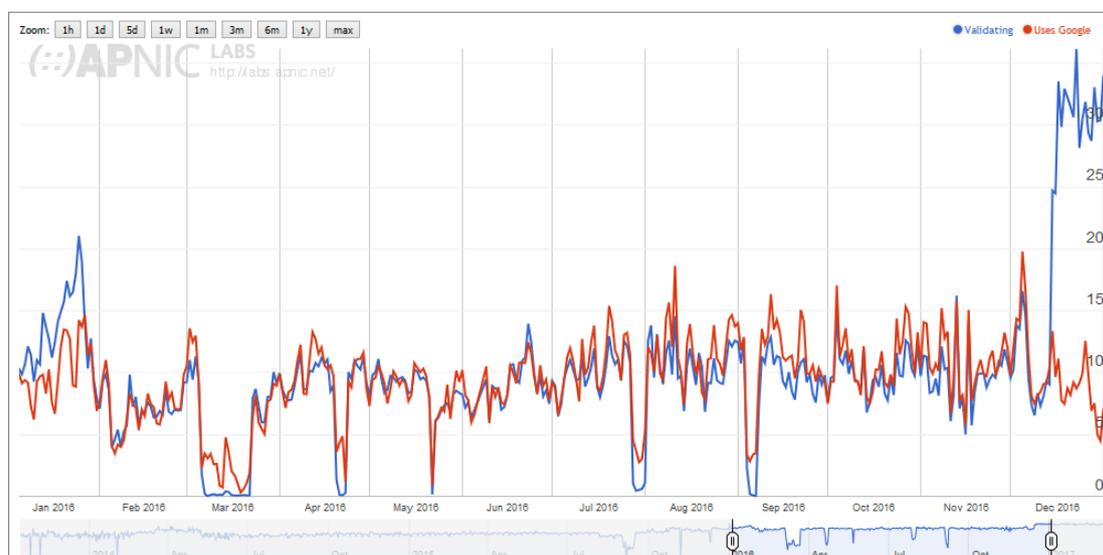


Gráfico 4 - Validação DNSSEC em Portugal<sup>2</sup>

Por último, merece nota de destaque o facto do registrar NOS ter ativado a validação DNSSEC nos seus servidores recursivos, no final de 2016. Este é um passo muito importante para a adoção efetiva de DNSSEC em Portugal, objetivo que o DNS.PT prossegue há vários anos. No final de 2016, 37,1% das respostas DNS eram validadas com DNSSEC, destas 29.10% eram maioritariamente validadas por operadores de comunicações (ISPs) e 8% validadas pelo serviço DNS da Google. Em 2016, estes números colocaram Portugal na 19ª posição entre 52 domínios de topo (ccTLD) do espaço Europeu, no que concerne à validação de respostas DNS.

<sup>2</sup> <https://stats.labs.apnic.net/dnssec/PT?c=PT&x=1&g=1&r=1&w=1>

### III. Direção de Gestão e Administração

Tendo por referência as orientações do Plano de Atividades de 2016, destacam-se as principais atividades desenvolvidas e resultados alcançados no período em análise pela Direção de Gestão e Administração nas suas várias áreas de atuação:

- ✓ Gestão de nomes de domínio .PT
- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Qualidade & Segurança
- ✓ Gestão Financeira e Orçamental

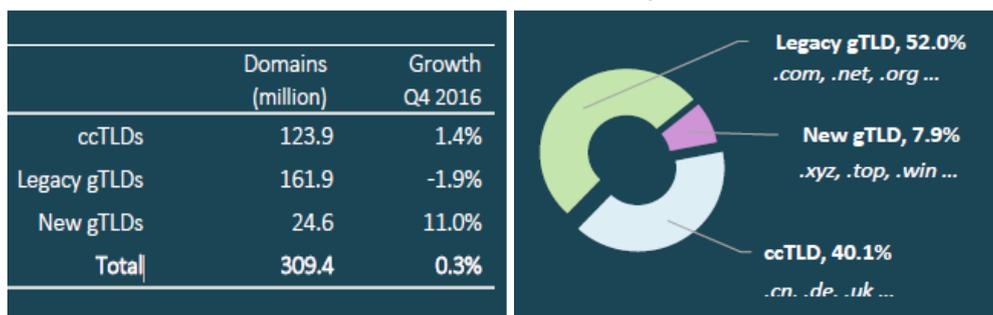
#### 1. Gestão de nomes de domínio .PT

##### 1.1 Enquadramento internacional

No final de 2016, num contexto de mais de 1.500 *top-level domains* (TLDs) delegados totalizam-se 309.4 milhões de nomes de domínio registados, apurando-se uma taxa média de crescimento de 0,3%, animada pela evolução do registo daqueles que são os novos gTLDs, domínios de topo genéricos (como são o .paris, .shop, .wine ou o .app) introduzidos pelo programa, lançado em 2012, pela ICANN que tem por objetivo permitir que governos, empresas, marcas e comunidades operem um registo de domínio de nível superior na internet promovendo o aumento da concorrência, da inovação e da escolha dos consumidores.

Em termos globais a quota de mercado divide-se entre os 22 legacy gTLDs (como são .com, .net ou o .org) e os 266 ccTLDs (domínios de topo de país), com estes últimos a garantir 40,1% da globalidade dos domínios registados.

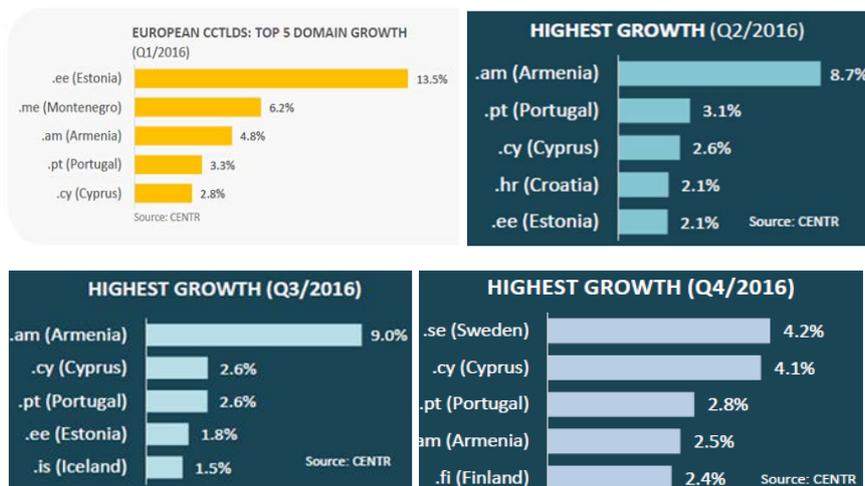
Global Market - CENTR Global TLD Stat Report – Q4 2016



Os 55 ccTLDs europeus detém cerca de 69,6 milhões de nomes de domínio registados, ou seja cerca de 22% da quota de mercado global, mantendo-se a tendência para a descida do crescimento médio, ainda que menos acentuado, comparando com período homólogo do ano anterior, situando-se nos 0,2%.

Portugal volta a contrariar esta tendência e posiciona-se entre os 5 ccTLD's europeus que mais cresceram em 2016.

*.PT entre os 5 ccTLDs que mais crescem - CENTR Global TLD Stat report 2016*

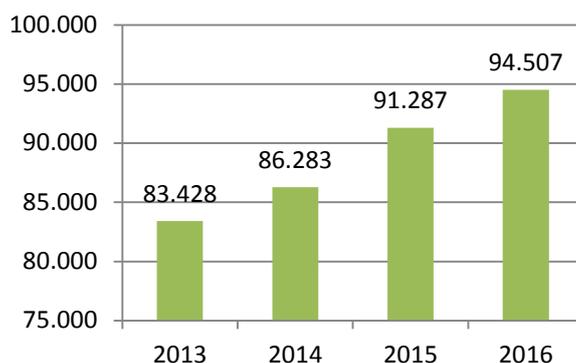


## 1.2 Domínio de topo de Portugal .PT

2016 foi o segundo melhor ano de sempre no registo de domínios sob .PT, só ultrapassado pelo ano da liberalização ocorrida em 2012, tendo sido registados 94.507 novos nomes, o que representa um crescimento de 3,5% comparando igual período homólogo de 2015.

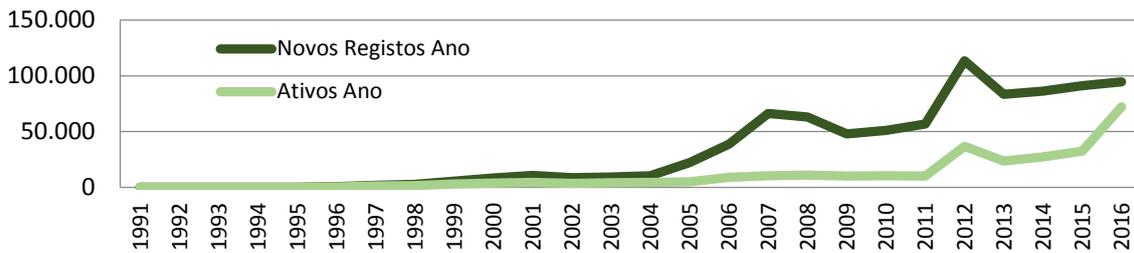
A 31 de dezembro o .PT atingiu os 872.544 domínios registados o que representa uma taxa de crescimento anual de 12 % que reforça e consolida os resultados muito positivos obtidos neste primeiro ciclo de três anos de governação do .PT, assente num modelo aberto, participativo e *multistakeholder*, sustentado em elevados padrões de qualidade e fiabilidade técnica.

*Evolução do registo de novos nomes ano*



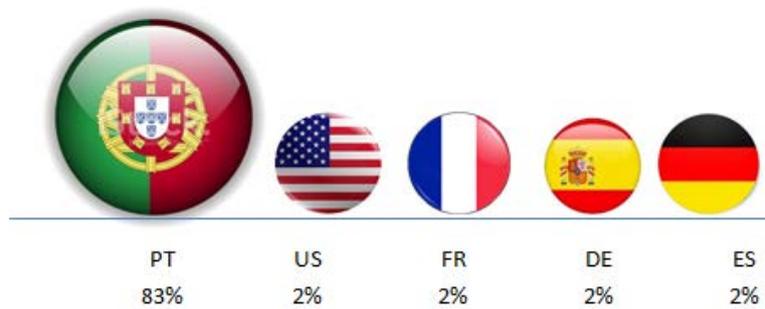
Pese embora o número muito significativo de registos efetuados sob .PT, que mantém uma trajetória de crescimento consistente nos últimos anos, a dezembro de 2016 apenas 33% desses registos estão efetivamente ativos, ou seja 289.362 domínios. A zona .PT é jovem, com uma antiguidade média de 5 anos, a qual vem sendo potenciada desde a liberalização.

### Novos registos ano vs Registos ativos



Analisando e tipificando o universo de domínios ativos na zona .PT, verifica-se que 70% estão sob a titularidade de pessoas coletivas e 83% correspondem a registos nacionais.

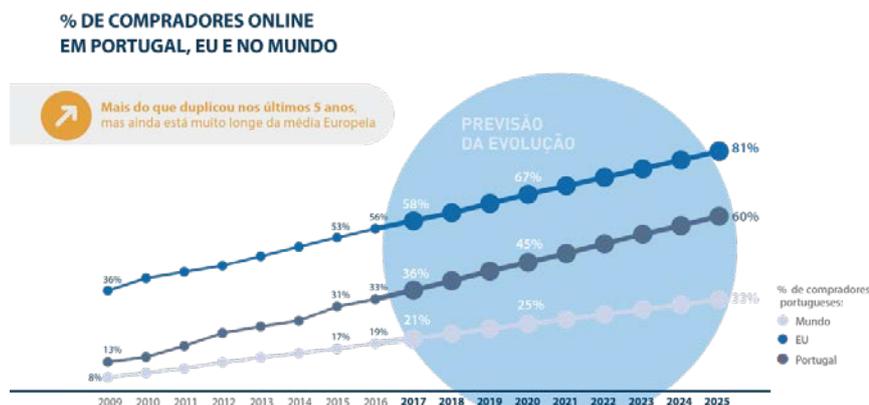
### Domínio ativos - nacionalidade



O crescimento muito positivo e consistente do .PT alcançado nos últimos anos, que tem contrariado a tendência para a estagnação do registo de nomes a nível europeu, resulta de uma estratégia assente na divulgação do domínio de topo de Portugal e no reforço da relação com os *registrar*, parceiros privilegiados para o crescimento e dinamização do registo sob .PT.

Neste contexto, não é contudo displicente referir que o elevado potencial de crescimento que o .PT ainda encerra está também associado à necessária evolução da presença na internet das empresas portuguesas. Segundo a última edição do estudo sobre a Economia Digital em Portugal promovido pela ACEPI, que conta com o patrocínio do DNS.PT, apenas 38% das empresas portuguesas possuem presença na internet, valores que não acompanham a crescente evolução do número de compradores online em Portugal, que mais que duplicou nos últimos 5 anos.

### % de compradores online - Estudo Economia Digital 2016



Fonte: INE, Eurostat & IDC, 2016.  
Nota: Proporção de indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que utilizaram comércio eletrónico para fins privados nos últimos 12 meses

Outro dado relevante, recolhido da última publicação do *CENTR – Council of European National Top Level Domain Registries*, é a quota de mercado do .PT que, não obstante tenha evoluído positivamente nos últimos anos, se situa nos 38% por oposição aos 56% de registos de entidades nacionais noutros gTLDs. Este distanciamento é justificado por uma gestão do .PT muito conservadora prosseguida até 2012, que tornou mais atrativo o registo noutros gTLDs.



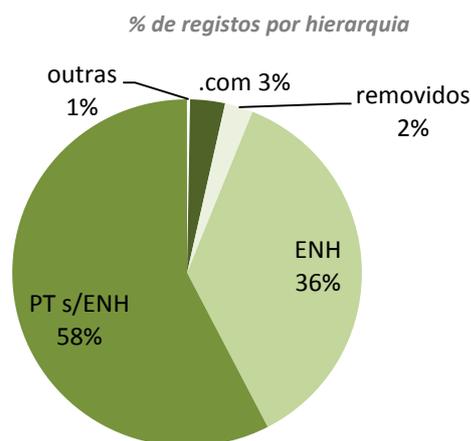
\* Informação disponibilizada a Jan2017.

É pois evidente que há ainda um enorme espaço de crescimento do .PT a par do crescimento da presença na internet, em português, das empresas nacionais que se querem mais modernas, competitivas e capazes de aceder a novos mercados e oportunidades que o mercado global da internet oferece.

### 1.3 Iniciativas Empresa na Hora e 3em1.PT Campanha de *outbound*

A iniciativa Empresa na Hora (ENH), a que o .PT se associou em 2005, continua a apresentar-se como fonte significativa de novos registos uma vez que na data de constituição da empresa, associação ou sucursal é automaticamente gerado o correspondente nome de domínio. Em 2016 foram registados 34.287 domínios ENH, o que representa 36% do total de novos registos efetuados em .PT, ainda que pela primeira vez se assista a um decréscimo de 6% destes registos, comparativamente a igual período homólogo de 2015.

Sendo certo que esta iniciativa impulsiona o crescimento do registo de novos nomes em .PT, não representando qualquer receita uma vez que no primeiro ano o registo é gratuito, verifica-se que, findo o primeiro ano de oferta, a intenção de renovação para anos subsequentes é ainda pouco expressiva, situando-se nos 24%.



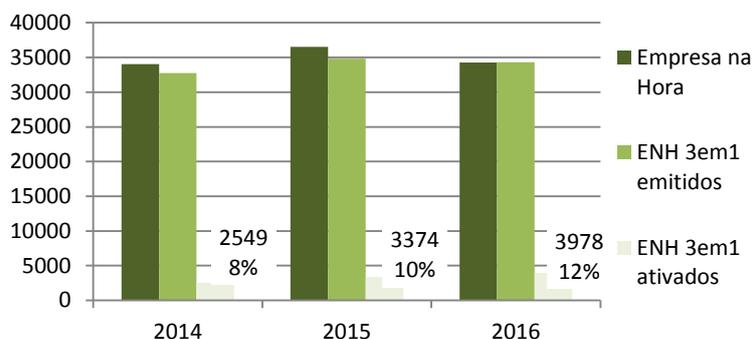
É pois sob o compromisso de dinamizar e impulsionar a presença na internet de pequenas e médias empresas que o DNS.PT garante através da iniciativa 3em1, e com o apoio de 11 *registrars* aderentes, um pacote de serviços gratuitos, pelo período de um ano, a quem constitui uma empresa, associação ou sucursal na hora, ENH, que inclui um domínio registado sob .PT, uma ferramenta para desenvolvimento de um site, o respetivo alojamento técnico e caixas de correio eletrónico.

O DNS.PT tem apostado na dinamização do serviço 3em1.PT, a par de uma maior divulgação e proximidade promovida pela área de Comunicação, foi reforçada e autonomizada a campanha de

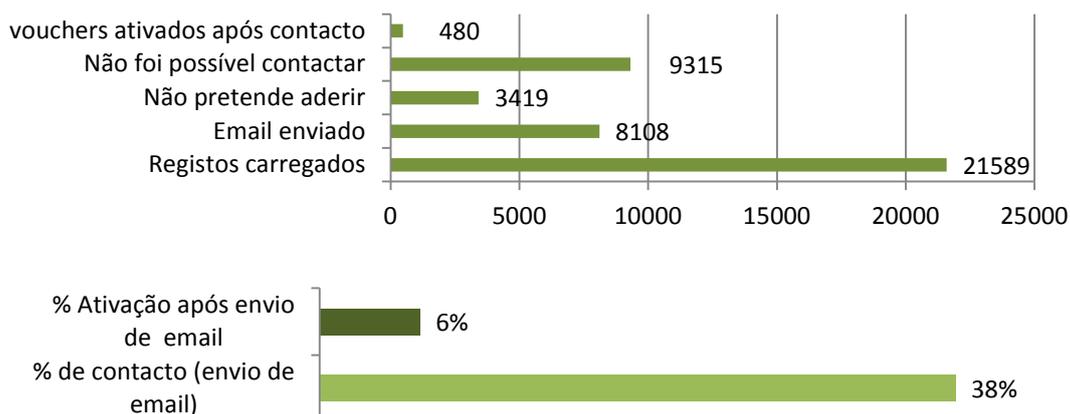
comunicação *outbound* via *callcenter* lançada em 2015, que se pretende informativa, facilitadoras do processo de subscrição e orientada a resultados.

Sob este novo enquadramento, foi possível registar uma melhoria dos indicadores, verificando-se que, em 38,8% dos contactos efetuados o utilizador anuiu ao envio de email contendo o link para o formulário 3em1 pré-preenchido durante a chamada; destes envios 6% foram confirmados pelos clientes, correspondendo a 480 ativações 3em1.

*Evolução adesão 3em1*



*performance campanha outbound 3em1*



Em termos de execução financeira, os custos associados à campanha *outbound* 3m1.PT (custos de operação e comunicações) atingiram os 15.127 €, cumprindo de futuro analisar a viabilidade da manutenção desta campanha face aos resultados alcançados.

*Custos campanha 3em1.PT*

Linha	Comunicações	Total
14.688 €	439 €	15.127 €

#### 1.4 Renovações e manutenção de nomes

A retenção e renovação de nomes de domínio, findo o período da sua vigência é uma matéria que vem sendo acompanhada com grande acuidade na comunidade de *ccTLDs* europeus em resposta à desaceleração e estagnação do registo de novos domínios, que em alguns casos atinge já um crescimento negativo. Segundo o *DomainWire Global TLD Stat Report*, publicado no último trimestre de 2016, a taxa média de retenção de nomes nos *ccTLDs* europeus em 2016 atinge 84%, em contraposição a uma taxa de crescimento médio de 0,2%.

Key Stats	
Est. market size (ccTLD domains)	69.6 million
Combined Growth:	167K / 0.2%
Highest Growth (%):	.se (Sweden) 4.2%
Highest DNSSEC signed (% zone):	.no (Norway) 58.1%
Av. Retention Rate <sup>1</sup> :	84%
Av. ccTLD market share (country):	51.3%

No domínio de topo de Portugal, segregando, em apreciação autónoma, as renovações resultantes da habitual gestão de domínios e as resultantes da iniciativa “Empresa na Hora”, é possível concluir que em 2016 a taxa de retenção atinge os 81%, com uma ligeira evolução face a igual período homólogo de 2015 (80%), aproximando-se dos valores registados nos ccTLDs europeus.

Tabela 2 - % .PT renovados

	2014	2015	2016
Domínios em Renovação S/ENH	165.612	175.640	191.572
Domínios Renovados S/ENH	133.240	141.256	156.098
% Renovação	80%	80%	81%

Não obstante a taxa de retenção dos domínios ENH apresentar valores pouco expressivos, esta tem vindo a registar um progressivo aumento, o qual está intrinsecamente associado à iniciativa 3em1.PT

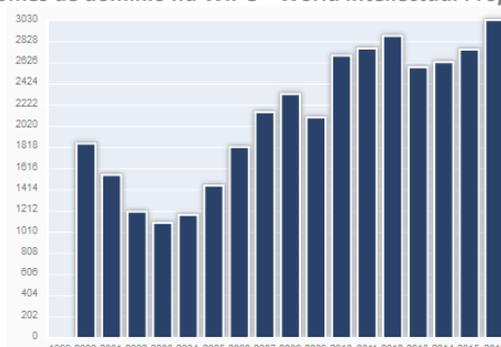
Tabela 3 - % domínios ENH renovados

	2014	2015	2016
Domínios em Renovação ENH	40.127	40.293	43.738
Domínios Renovados ENH	8.048	8.936	10.301
% Renovação	20%	22%	24%

### 1.5 Arbitragem e despacho técnico - jurídico

A crescente importância que os nomes de domínio vêm assumindo no plano nacional e internacional tem, inevitavelmente, conduzido a um aumento da sua conflitualidade e do número de disputas nesta matéria.

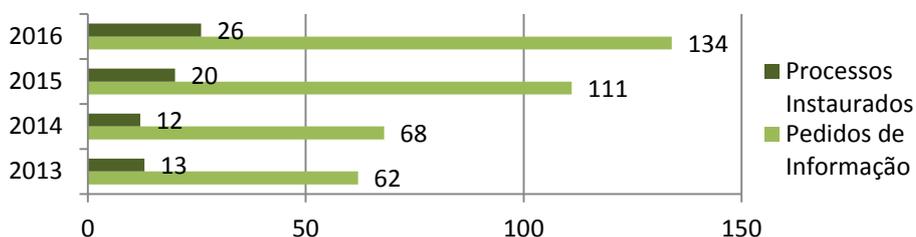
Disputas sobre nomes de domínio na WIPO - World Intellectual Property Organization



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 Firmas e Denominações. A conflitualidade em .PT regista, à semelhança de anos anteriores, valores

pouco expressivos, ainda que se tenha verificado um ligeiro aumento dos pedidos de informação e processos arbitrais relativos a nomes de domínio.

Gráfico 5 - Resolução Alternativa de Litígios – Arbitrare



Dos 26 processos arbitrais instaurados em 2016 junto do ARBITRARE em matéria de nomes de domínio, 11 foram concluídos com decisão arbitral que, maioritariamente, resultou na perda do direito ao uso do nome pelo requerido e consequente transferência da sua titularidade para o requerente da ação. Os restantes processos foram arquivados por desistência das partes ou por falta de condições de arbitrabilidade, designadamente devido à não subscrição de compromisso arbitral.

Refira-se que em 2016 foi instaurada uma ação contra o DNS.PT, na sequência da decisão de aceitação de um nome de domínio, a qual corre ainda termos, não existindo à data decisão arbitral proferida.

Processos arbitrais com decisão

Proc. N.º	Nome de domínio	Decisão	Decisão Arbitral
256	enatural.PT	14-03-2016	Perda do direito ao uso pelo requerido e transferência da titularidade do nome de domínio
257	volcano.PT	15-02-2016	Perda do direito ao uso pelo requerido e transferência da titularidade do nome de domínio
260	eurofumeiro.PT	18-02-2016	Perda do direito ao uso pelo requerido e transferência da titularidade do nome de domínio
262	gopro.PT	12-04-2016	Perda do direito ao uso pelo requerido e transferência da titularidade do nome de domínio
266	fermax.org.PT	04-05-2016	Perda do direito ao uso pelo requerido e transferência da titularidade do nome de domínio
249	cooltours.PT	05-05-2016	Perda do direito ao uso pelo requerido e transferência da titularidade do nome de domínio
261	clarins.PT	08-06-2016	Perda do direito ao uso pelo requerido e transferência da titularidade do nome de domínio
267	donuts.PT	07-06-2016	Perda do direito ao uso pelo requerido e transferência da titularidade do nome de domínio
271	kelkoo.PT	12-07-2016	Transferência de titularidade para a Requerente na sequência de acordo entre as partes
263	oeco.PT	31-08-2016	Manutenção do registo do nome de domínio sob a titularidade do Requerido
280	portalimo.PT	15-12-2016	Manutenção do registo do nome de domínio sob a titularidade do Requerido

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, em linha com os anos anteriores, valores pouco expressivos, ainda que se verifique um crescimento do número de pareceres elaborados, justificado pelo aumento de domínios removidos no âmbito da monitorização jurídica. O tempo médio de resposta situou-se nos 2 dias.

Tabela 4 - Evolução do Despacho Jurídico

Tipologia	2014	2015	2016
Ações contra o DNS.PT	0	0	1
Reclamações Jurídicas	10	13	6
Pareceres Jurídicos	69	99	129
Penhoras	15	11	7
Denúncias	19	36	38

### 1.6 Data Quality – Qualidade de Dados no .PT

Em 2016 o .PT assumiu o compromisso de promover a qualidade da informação do registo e gestão de nomes de domínio, através de uma abordagem alinhada com as melhores práticas nacionais e internacionais nesta área e no respeito pelos imperativos legais, que pela sua natureza, se impõem ao .PT.

Este projeto prolongou-se durante todo o ano de 2016, contou com envolvimento de todas as Direções e, ao nível do suporte técnico, exigiu a constituição de uma equipa operacional de 5 elementos provenientes do *callcenter* que se juntaram ao projeto entre maio e julho.

Principais desenvolvimentos e concretizações:

- ▲ Definição da abordagem metodológica a prosseguir no .PT, tendo por referência a dimensão, arquitetura e antiguidade da informação constante da base de negócio e as boas práticas na gestão e processamento de dados implementados por entidades congéneres, tendo sido determinante a informação e experiência partilhada nestes domínios;
- ▲ Disponibilização da funcionalidade de fusão de contactos duplicados, com registo de logs;
- ▲ Disponibilização de novo fluxo de “verificação à posteriori”, que obsta à criação de novos registos com dados incorretos ou insuficientes;
- ▲ Integração do SIGA com a plataforma de dados dos CTT – Correios de Portugal, S.A., que possibilita o pré-preenchimento e validação dos dados relativos a moradas nacionais;
- ▲ Alterações do campo “código-postal”, harmonizando-o à realidade de outros países;
- ▲ Análise da informação constante da base de dados de negócio, constituída por mais de 673.000 contactos.

Alguns números:

- ▲ Foram identificadas para validação 179.054 entidades com domínios associados;
- ▲ Constatou-se que 86 % das entidades registadas no SIGA com domínios associados possuíam informação válida;
- ▲ Notificadas 24.688 entidades, 14% do universo em validação, com dados incorretos ou insuficientes;
- ▲ 680 (3%) entidades procederam à retificação online dos respetivos contactos;
- ▲ A 31 de dezembro foram rececionadas 4.429 pedidos de atualização para processamento interno, o que represente 18% das entidades notificadas.
- ▲ 5.109 (21%) contactos com dados incorretos ou insuficientes, foram corrigidos e validados

Sendo manifestamente positivo o resultado alcançado ao nível da atualização e conhecimento da informação associada à gestão do .PT, este projeto, pela sua dimensão, foi fortemente impactante na organização interna da área de negócio e na gestão da campanha *inbound* do .PT no *call center* comprometendo a estável e habitual performance dos SLA’s definidos.

## 1.7 Relação com clientes e parceiros

### 1.7.1 Público

Mantém-se, em 2016, o foco na relação com a comunidade de utilizadores, a qual é garantida por parceria com *call center* da Reditus, sendo orientada a uma atuação de elevado desempenho e qualidade capaz de assegurar a rápida e eficaz resolução das solicitações que nos sejam colocadas.

Sob este enquadramento, em 2016 foram concretizados importantes iniciativas, as quais passamos a elencar:

- Garantindo a comunicação permanente com o .PT, é assegurado, desde 13 de fevereiro, o alargamento do período de atendimento, passando os canais de comunicação, via 808 20 10 38 e request@dns.PT, a estar disponíveis 7 dias por semana, com um horário aos fins de semana e feriados entre as 09:00H e as 18:00H;
- Lançado um novo canal de comunicação que visa reportar incidentes de segurança: [abuse@dns.PT](mailto:abuse@dns.PT) cuja triagem inicial é assegurada pelo *call center*, sendo a gestão garantida pela equipa de segurança do .PT;
- A contínua auscultação da satisfação dos clientes, iniciada em 2015, nomeadamente através de um *Net Promoter Score* (NPS), aplicado ao apoio em linha e às resposta via *e-mail* e implementação de mecanismos adicionais à identificação de melhorias: auscultação de chamadas com baixa ponderação e disponibilização de opção de *recall* ao cliente que não ficou satisfeito com o contacto;

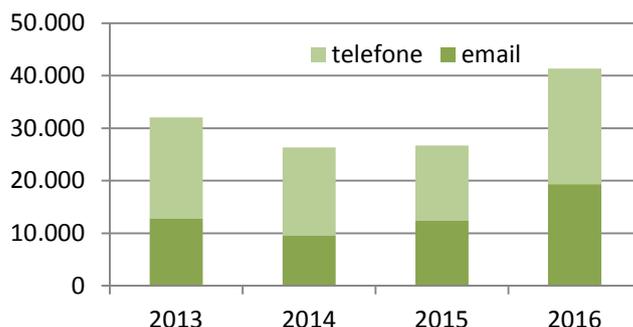
### 1.7.2 Indicadores no apoio a clientes

Em 2016, foram rececionadas 40.094 comunicações, das quais 18.549 por email e 21.545 através de linha azul, o que representa uma média de 3.341 contactos mês, com julho a registar o maior número de comunicações de sempre com 7.182 contactos.

Especial referência para os indicadores do apoio a clientes ao fim de semana e feriados, o qual está disponível, deste 13 de fevereiro, das 09:00H e as 18:00H. Nestes 11 meses iniciais foram recebidas 1.280 comunicações, das quais 822 por email e 458 através de linha azul. Observa-se que, desde o seu lançamento, os canais de apoio ao fim de semana registam um crescimento mensal consistente o que demonstra a pertinência de assegurar canais permanentes de contacto com o .PT.

Contrariando a tendência verificada nos dois últimos anos, 2016 regista um aumento de 50 % do número de comunicações rececionadas. Identifica-se um crescimento de pedidos de informação e apoio associados a atualizações de dados, alteração de contactos e suporte *online* os quais estão associados ao projeto de *Data Quality*, à introdução de novas práticas na monitorização do registo de nomes, e ao processo de renovação de domínios.

*Evolução das comunicações recebidas ano*



Comunicações recebidas 2016

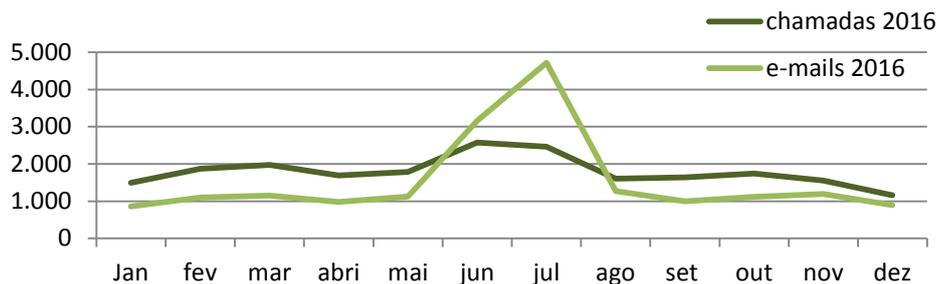
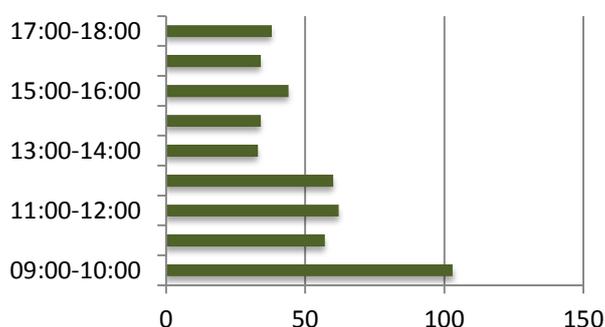


Gráfico 6 - dispersão por hora de chamadas ao FDS



O .PT assegura práticas de monitorização contínua dos níveis de qualidade e indicadores de desempenho do serviço de atendimento e comunicação direta com os utilizadores. Em 2016 foi promovida a alteração do modelo de gestão interna do *call center* com maior enfoque na relação de proximidade que promove a formação contínua, avaliação periódica e o envolvimento de toda a equipa do *call center*.

Sob este modelo foi possível melhorar e consolidar a performance da campanha do .PT através de um maior comprometimento da equipa do *call center* e no desenvolvimento de competências no âmbito da operação do negócio potenciadoras de uma gestão mais eficiente e autónoma, que garantem elevados níveis de desempenho e a adequada resposta novos desafios.

Refira-se, a este propósito, que face ao aumento exponencial do número de comunicações recebidas no período de junho a agosto, resultando do projeto *Data Quality*, não se mostrou necessário reforçar recursos, tendo a equipa do *call center* assegurado o adequado desempenho da campanha do .PT, não obstante alguns desvios, pouco relevantes, aos SLA's definidos os quais foram já colmatados no último quadrimestre.

Indicadores de performance

	1Q	2Q	3Q	Anual
Nível de Qualidade do <i>Inbound</i>	96,1%	96,4%	95,9%	96,1%
Tempo médio espera chamadas atendidas	0:00:10	0:00:14	0:00:09	0:00:12
Tempo Médio de duração da chamada (TMC)	00:04:10	0:03:53	0:03:51	0:03:58
Tempo máximo de chamada em espera (TMAX Espera)	0:08:18	0:11:24	0:17:00	0:09:51
% de chamadas perdidas ≤ 2,5%	1,7%	3,6%	1,9%	2,5%
	(120)	(299)	(111)	(530)
Taxa de chamadas com recurso ao DNS ≤ 5%	2%	1,6%	1,2%	1,6%

	(137)	(128)	(72)	(337)
Resposta a <i>emails</i> no prazo máximo de 1 horas	<b>0:52:41</b>	<b>01:28:00</b>	<b>01:19:15</b>	<b>01:13:19</b>
<i>emails</i> processados com recurso ao DNS ≤ 5%	<b>5,0%</b> (198)	<b>3,7</b> (365)	<b>6,1%</b> (240)	<b>4,53</b> (803)
n.º domínios alterados via callcenter	<b>974</b>	<b>865</b>	<b>730</b>	<b>2.569</b>
82% dos utilizadores devem considerar resolvida a questão que os levou ao contacto	<b>85,3%</b>	<b>80,5%</b>	<b>82,2%</b>	<b>82,6%</b>

### 1.7.3 Sistema de avaliação de satisfação *Net Promoter Score (NPS)*

O Net Promotor Score (NPS) é por definição uma métrica que visa medir o grau de satisfação e fidelização dos clientes/consumidores, à marca de qualquer empresa.

O .PT lançou, em setembro de 2015, para o atendimento prestado a clientes, via email e linha 808, este sistema de avaliação automático de base simplificada que 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)*.

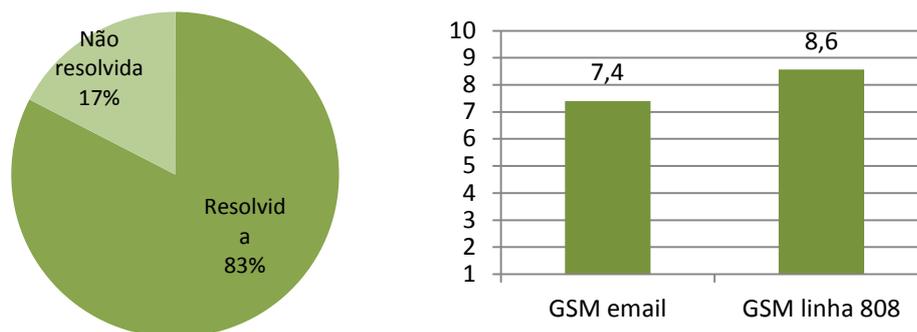
Pretende-se com este sistema, por um lado, identificar as causas e reduzir as designadas rechamadas, ou seja a necessidade do cliente encetar mais do que um contacto para a resolução da mesma questão, e, por outro, promover a satisfação com o serviço prestado, através da identificação contínua de pontos de melhoria.

Com o objetivo de recolher informação mais detalhada e abrangente do nível de satisfação de clientes foram implementadas em 2016 dois novos desenvolvimentos:

- Auscultação das chamadas de detratores, com o objetivo de identificar potenciais causas de insatisfação permitindo a sua correção;
- Possibilidade de ser fornecido um contacto para *recall*, quando o cliente considera que a questão que o levou a contactar o .PT não foi resolvida.

Em 2016, foram recolhidas 6.614 avaliações na linha 808 e email, apurando-se que 83% dos clientes que utilizaram os canais de apoio do DNS consideram que a situação que os levou as contacto com o .PT ficou resolvida. O grau de satisfação médio (GSM) numa escala de 1 a 10, atinge os 8 valores.

#### Avaliação de clientes



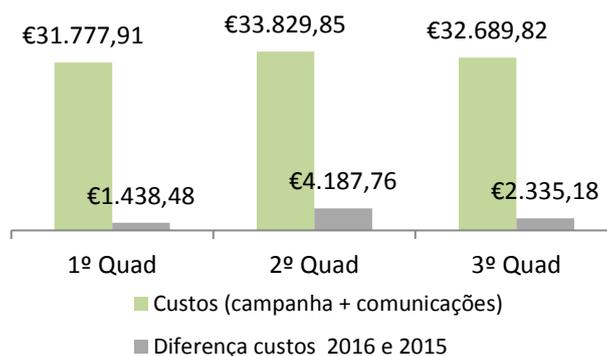
#### 1.7.4 Execução Orçamental Call Center

Em termos de execução financeira, os custos globais associados à campanha DNS.PT (custos de operação e comunicações) atingiram os 98.298 €, o que representa um aumento global 9%, ou seja, + 7.962 € comparando com período homólogo de 2015 justificado pelo alargamento da campanha aos fins de semana e pelo aumento do número de comunicações rececionadas, o qual foi fortemente influenciado pelo projeto *Data Quality*.

#### Campanha DNS.PT inbound - evolução custos 2015-2016

	2016	2015	variação 2015-2016
<b>Linha</b>	84.140 €	75.303 €	12%
<b>Comunicações</b>	14.157 €	15.033 €	-6%
<b>Total</b>	98.298 €	90.336 €	9%

#### Custos 2016 e variação 2015



#### 1.8 Registrars

Os *registrars* são entidades especializadas na prestação de serviços de acesso à internet acreditadas pelo DNS.PT para o registo e gestão de domínios sob .PT, são parceiros estratégicos na promoção e dinamização do registo de topo de Portugal e garantem todas as formalidades inerentes à criação, renovação e alteração de domínios.

Em 2016, eram 151 as entidades *registrars* acreditadas pelo .PT, das quais 60 entidades estrangeiras.

Por reunirem as condições da sua atribuição, foram atribuídos 2 novos estatutos às seguintes entidades:

- ✓ Dominiando SRL (Itália)
- ✓ I4W – Web Solutions Lda

Foram ainda assegurados os procedimentos necessários à transferência de gestão de domínios entre entidades, em sequência de processos de fusão ou parceria, a saber:

- ✓ Openquest – Sistemas de Informação Lda assume gestão dos domínios da PLANEJAMENTO OPENQUEST - TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO, LDA;
- ✓ 101 domain GRS Ltd assume a gestão dos domínios da 101 Domain Inc;
- ✓ Ports Group AB assume a gestão dos domínios da Domaininfo AB;

### 1.8.1 Origem do registo de novos domínios sob .PT

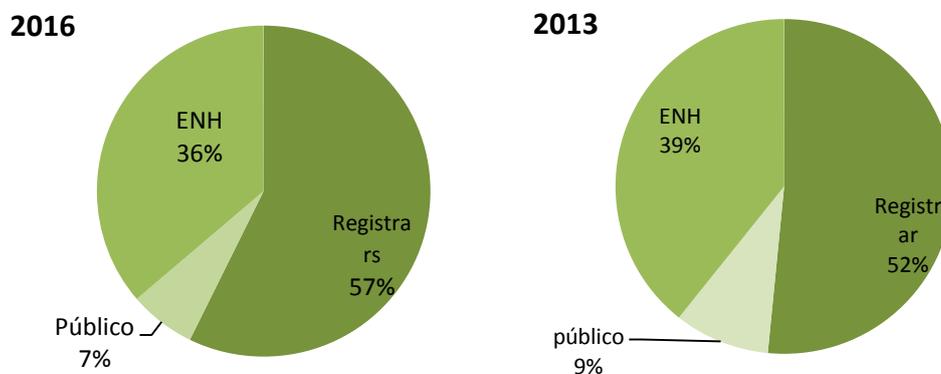
Tendo por referência o universo de entidades *registrars*, e retirando a informação dos domínios atribuídos no âmbito da “Empresa na Hora”, estas entidades foram responsáveis por 90% dos novos registos efetuados diretamente sob .PT, ou seja 54.134 novos nomes.

*Origem dos registos .PT*

2016	1Q	2Q	3Q	Acumulado
Novos registo via registrar	18.587	17.033	18.514	<b>54.134</b>
Novos registos público	2.303	1.837	1.946	<b>6.086</b>
Novos registos ENH	13.267	10.439	10.581	<b>34.287</b>
Total de registos em .PT	34.157	29.309	31.041	<b>94.507</b>

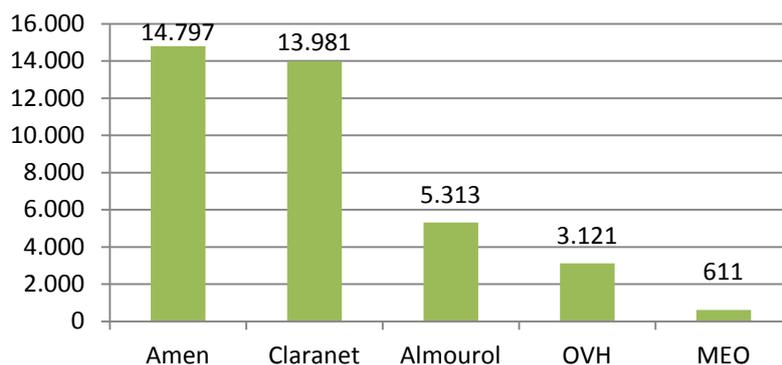
Incluindo os domínios “Empresa na Hora”, apresenta-se a distribuição do registo de novos nomes e a sua evolução neste primeiro ciclo de gestão de 3 anos (2013-2016) a qual nos permite, por um lado, concluir que os *registrars* têm progressivamente a ganho quota de mercado e, por outro, compreender a evolução da receita considerando as condições específicas aplicáveis em função da entidade gestora associada.

*Evolução origem do registo de novos nomes 2013 – 2016*



De notar que dos 54.134 novos nomes registados via registrar, 70% foram submetidos pelos 5 maiores registrars, ou seja 37.823 nomes, como se ilustra abaixo.

Registo de novos nomes - top 5 registrars de .PT

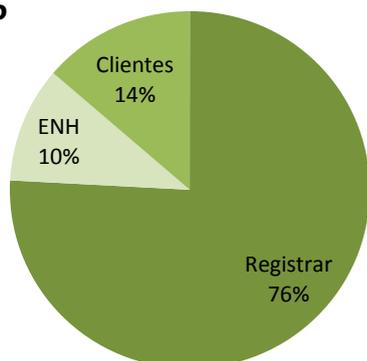


### 1.8.2 Análise da gestão global de domínios na zona .PT

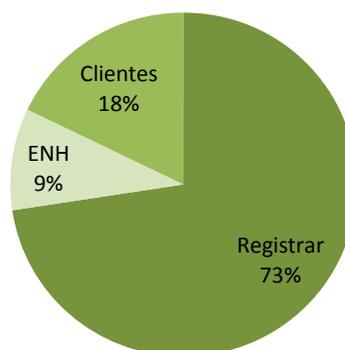
Considerando agora o número total de domínios efetivamente ativos sob .PT a 31 dezembro atingia os 289.362 nomes, constata-se que 76% desses domínios, ou seja 219.458 nomes, são geridos por *registrars*. Comparando com igual período de 2014, constata-se que os domínios então geridos por *registrars* atingiam os 73%. Do universo de domínios sob a gestão de *registrars* 47% são geridos pelos 5 maiores *registrars*.

Evolução na gestão de nomes 2014 - 2016

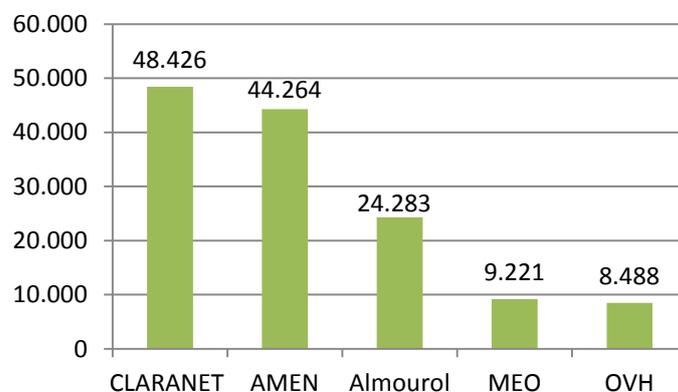
2016



2014



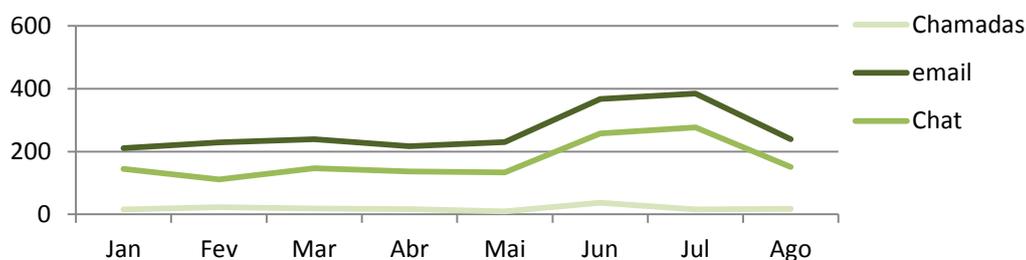
Total de domínios geridos pelos top 5 registrars de .PT



### 1.8.3 Indicadores no apoio a *registrars*

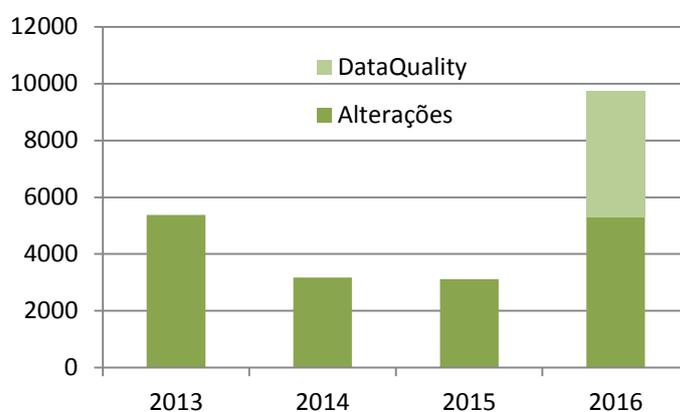
Em 2016, foram rececionadas 5.251 comunicações, das quais das quais 1.924 são conversações via plataforma chat, 3.105 emails e 22 chamadas telefónicas. Regista-se no período em análise um crescimento muito significativo de 36% das comunicações, quando comparado com igual período homólogo de 2015, com especial incidência dos meses de junho a agosto, e justificado pelo projeto *Data Quality* que originou um fluxo acrescido de solicitações, incluindo esclarecimentos e alterações.

Gráfico 7 - 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. O período em análise foi também marcado pelo aumento muito significativo de pedidos alterações e atualização de contactos em sequência do projeto *Data Quality* e da implementação de novas metodologias de monitorização, foram rececionados no período em análise 9.740 alterações que representam um crescimento de 77% face a igual período de 2015.

Evolução dos pedidos de alteração [confirmar gráfico]



### 1.8.4 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 2016 o valor global de faturação registrar, sem especialização, foi de € 2.141.541.

Em 2016, mantém-se o enfoque na gestão personalizada da conta corrente de *registrar*, assegurando-se as comunicações necessárias com vista à cobrança de valores dívidas. Nota para a regularização total de valores pendentes da MEO, encontrando-se a respetiva conta corrente saldada.

A 31 de dezembro o valor em dívida de *registrars* era de € 195.190, constatando-se que 99% dos saldos em dívida apresentam uma antiguidade inferior a 60 dias, por força da faturação de *registrars* ocorrida a 2 de novembro, valores que serão regularizados até à próxima faturação garantindo a aplicação de descontos que podem atingir os 60%.

**Tabela 5 - Resumo da antiguidade de saldos a 31 de dezembro**

Uni. Eur.

	>90 dias	de 60 a 90 dias	de 30 a 60 dias	Não vencidos	TOTAL
Valores em dívida	834 €	480 €	171.304 €	22.572€	195.190 €

### Contencioso

Não se verificam grandes alterações na gestão de contencioso, mantém-se aberto o processo relativo à Pontonet, que aguarda certidão de incobrabilidade, e decorre ação de cobrança coerciva contra a Yap Comunicação.

**Tabela 6 - Processos em contencioso 31 dezembro**

Entidade	Dívida	Obs
Pontonet	466,79	Extinção do processo por falta de bens. Aguarda emissão de certidão de incobrabilidade.
YAP Comunicação	367,16	Requerimento executivo com penhora de saldo bancário em junho de 2016
<b>Em cobrança</b>	<b>833,95 €</b>	

### 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	X	
✓	Gestão contínua da campanha DNS.PT - inbound e outbound - em regime de subcontratação (performance, formação, reporting)	X	X	
✓	Alargamento do período de atendimento - linha e email - implementação de requisitos e reforço da equipa.	X		
✓	Qualidade dos dados no registo e gestão de nomes - estudo e abordagem metodológica		X	
✓	Qualidade dos dados no registo e gestão de nomes - Implementação de mecanismos de validação e reporting		X	X
✓	Estudo 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	X	X

## 2. Recursos Humanos

### Caracterização da Equipa

- ▲ 17 Colaboradores;
- ▲ Situação contratual: 15 contratos sem termo e 2 contratos a termo certo;
- ▲ A média de idades dos colaboradores situa-se nos 37 anos;
- ▲ A média de antiguidade atinge os 10 anos, destacando-se um colaborador a atingir os 18 anos e três os 17 anos de antiguidade.

### Alterações na Equipa

- ▲ Em janeiro, é recrutado e integrado um novo elemento que reforça as competências do .PT na área da segurança da informação;
- ▲ Conversão de 2 contratos a termo certo, para contrato sem termo, em jan e fev 2016
- ▲ Cessação de 1 contrato a termo certo, 6 meses, maio 2016
- ▲ Termo de 1 estágio de mestrado, jul 2016
- ▲ Em outubro, as competências da assessoria, cooperação e inovação são reforçadas pelo recrutamento e integração de um perfil de jurista;
- ▲ Contrato de Utilização de Trabalho Temporário para perfil de financeiro para substituição de colaboradora em gozo de licença parental;

### Gestão de Desempenho: avaliação e reporting de 2015 & definição de objetivos para 2016

Concluído o primeiro ciclo de avaliação de desempenho, segundo o modelo implementado em 2015, que, integrando quatro dimensões de desempenho: estratégico, operacional, funcional e comportamental, permite avaliar o empenho, cumprimento e contributo de cada colaborador no desempenho do DNS.PT, através de matriz de ponderação adequada ao nível de responsabilidade de cada função.

No primeiro quadrimestre, seguindo a metodologia prevista e aprovada e aplicando-se a escala de avaliação definida, foram avaliados 13 colaboradores, apurando-se uma média de avaliação global de desempenho de 4,09 (numa escala de 1 a 7) resultando a atribuição de prémios de desempenho do valor global de € 4.993,75.

Tendo por referência a estratégia organizacional, foram ainda estabelecidos os objetivos e iniciativas a prosseguir e em 2016, tendo por referência as dimensões de desempenho individual, coletivo e organizacional, os quais foram comunicados a todos a toda a Equipa.

### Formação

Mantendo-se uma estrutura que embora de pequena dimensão é ágil, fortemente qualificada e orientada ao resultado. Manteve-se em 2016 o compromisso na formação e desenvolvimento contínuo do capital humano do DNS.PT. Neste âmbito, foi elaborado e aprovado o plano de formação de 2016, definindo-se 590,6 horas de formação, com um orçamento global de € 19.151,00, distribuídos pelas diferentes Direções.

Foi efetivamente executado 56% do plano de formação proposto, apurando-se um total de 348,85 horas, o que equivale a uma média de 20,5h/colaborador com uma execução de € 10.799,32.

*Execução do plano de formação:*

Área	Realizado		Previsto		Desvios	
	Horas	Valor [€]	Horas	Valor [€]	Horas	Valor [€]
DGA	205,85	6.817,27	429,6	13.256,00	- 223,75(1)	-6.438,73
DIS	40	1.980,00	58	3.710,00	-18	- 1.730,00(2)
ACRI	103	2.002,05	103	2.185,00	0	-182,95(3)
<b>TOTAL</b>	<b>348,85</b>	<b>10.799,32</b>	<b>590,6</b>	<b>19.151,00</b>	<b>-241,75</b>	<b>-8.351,68</b>

\* regista-se uma sub-execução da formação prevista justificada pela falta de quórum da entidade formadora e pela decisão das direções no adiamento de algumas ações pela indisponibilidade ou afetação de recursos a projetos em curso.

### Implementação de medidas de autoproteção, segurança e saúde no trabalho

Em 2016 demos continuidade à implementação e consolidação das medidas de autoproteção direcionadas para a segurança das pessoas e das instalações do DNS.PT 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 cumpre elencar as principais concretizações de 2016, destacando-se a este propósito a realização da auditoria técnica anual e do primeiro simulacro:

- ▲ Formação contínua em prevenção e segurança contra incêndios incluindo módulo prático de utilização de equipamentos e extintores;
- ▲ Realização, a 6 de junho, do primeiro simulacro de incêndio e de evacuação conduzido pelo DNS.PT, em articulação com o Regimento de Sapadores de Bombeiros e Polícia de segurança Pública, no qual foram envolvidos os restantes arrendatários e o proprietário, tendo sido possível testar a articulação entre as diversas entidades envolvidas, validar procedimentos internos e avaliar o desempenho dos ocupantes do edifício e das equipas de segurança;
- ▲ Análise do relatório emitido e planeamento de ações futuras, destacando-se que os meios técnicos não conformes identificados são da responsabilidade do condomínio;
- ▲ Acompanhamento das visitas técnicas de segurança e condições de trabalho trimestrais e anuais obrigatórias às instalações do .PT e acompanhamento do plano de melhorias;
- ▲ Atualização contínua dos registos de segurança;
- ▲ Questionário anual em matérias de higiene, segurança e saúde no trabalho com resultados muito positivos ao nível do conhecimento global dos riscos e medidas de segurança.

### Programas de Estágio

Prosseguindo o compromisso de apoiar o desenvolvimento de programas de estudo tecnológicos e trabalhos inovadores ao nível do DNS, o .PT coorientou no último ano, em coordenação com a FCUL – Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, um trabalho de mestrado na área da gestão de risco e continuidade de negócio cuja defesa da dissertação foi concluída em outubro.

Mantendo-se o patrocínio no desenvolvimento destes estágios, que contribuem para a qualificação e integração empresarial de alunos e que constituem também um oportunidade de promover a inovação e investigação no DNS.PT, foram renovadas as parcerias de cooperação estabelecidas com algumas instituições de ensino superior.

Neste âmbito, e atentas as atuais necessidades do .PT, foram preparadas duas propostas e respetivos planos de estágio sob os temas de segurança no DNS.PT e gestão de risco, as quais foram submetidas na plataforma de estágios de mestrado da Universidade Nova de Lisboa e da FCUL – Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa, decorrendo o processo de seleção e planeamento em ambas as universidades.

### Recursos humanos – Enterprise Resource Planning – ERP -

A implementação de um sistema integrado de gestão de recursos administrativos e financeiros - Enterprise Resource Planning – ERP integra também a gestão de recursos humanos, destacando-se nesta área os trabalhos de devolvidos em 2016 com vista a garantir a entrada em produção, a 1 de janeiro de 2017, das seguintes componentes: processamento salarial, gestão do cadastro de colaboradores e assiduidade, relatório único, gestão das obrigações fiscais.

Em 2017 prevê-se ainda a consolidação do novo sistema e o desenvolvimento das componentes de higiene e segurança, reporting e alarmística.

### Outras iniciativas

#### Avaliação da satisfação dos colaboradores na gestão da Equipa do .PT

O DNS.PT, com a colaboração da CEGOC, lançou um questionário interno com o objetivo de auscultar a opinião dos colaboradores sobre temas que influenciam a gestão interna e envolver a Equipa no processo de reflexão sobre a estratégia de continuidade do .PT.

Sob este enquadramento foram auscultadas 3 dimensões: Comunicação Interna; Recursos Humanos (benefícios e ambiente de trabalho) e contributos para uma estratégia a 3 anos.

Os resultados alcançados evidenciam a satisfação dos colaboradores, a qual atinge uma média de 4,0 numa escala de 1 a 5 em que 1 significa “nada satisfeito” e 5 “ muito satisfeito”. Ainda que os resultados obtidos sejam muito positivos, verifica-se uma margem para melhorias, em particular na partilha de informação entre áreas e na gestão de alguns benefícios em vigor, nomeadamente gestão de equipamentos e dados móveis e seguro de saúde. Os contributos recebidos foram considerados nos processos de renegociação contratual que ocorreram em 2016.

### EXECUÇÃO MATERIAL

Execução	Lista e Descrição dos Resultados Físicos	1.º Q	2.º Q	3.º Q
✓	a) Conclusão do processo de avaliação de desempenho de 2015 e elaboração de reporting;	X		
✓	b) Gestão de desempenho 2016: definição de objetivos e iniciativas, comunicação;	X		
✓	c) Definir e executar plano anual de formação;	X	X	X
✓	d) Implementação das medidas de autoproteção, segurança e saúde no trabalho.	X	X	
✓	e) Condução do processo de candidatura e seleção de programas de estágio		X	
✓	f) Implementação da componente de gestão de recursos humanos – Enterprise Resource Planning - ERP		X	X

### 3. Qualidade, Segurança & Continuidade

Tendo por referência um modelo integrado de Qualidade e Segurança vigente no .PT, reconhecido e certificado desde 2015, e sustentado nos referenciais internacionais ISO 9001 e 27001, prosseguimos, em 2016, o compromisso de desenvolver continuamente iniciativas capazes de reforçar a segurança, proteção e continuidade do .PT e manter uma gestão inovadora, alinhada com as melhores práticas e padrões internacionalmente reconhecidos, que garanta elevados níveis de qualidade, fiabilidade e desempenho na gestão do domínio de topo de Portugal.

O ano de 2016 foi particularmente desafiante e evidenciou a necessidade de reforçar a equipa do .PT com um novo elemento na área da Segurança da Informação, que integrou a equipa em janeiro, e que contribuiu decisivamente para concretização dos objetivos a que nos propusemos.

#### Mitigação das vulnerabilidades

Foram planeadas as ações e conduzidos os trabalhos de correção das vulnerabilidades identificadas em 2015, nas auditorias de segurança de terceira parte, realizadas por entidade externa e independente à infraestrutura e aplicações do .PT, tendo sido possível a correção de 87 vulnerabilidades das 99 registadas.

Encontram-se por corrigir duas vulnerabilidades, que comprometem 12 sistemas/aplicações, cujo impacto real para a segurança real do .PT é reduzido, encontrando-se em análise a viabilidade da sua correção com base na análise de custo/benefício realizado.

Neste âmbito foram também conduzidas as ações necessárias à mitigação de todas as constatações identificadas na auditoria de Segurança da Informação, realizada no último quadrimestre de 2015; com especial enfoque na continuidade do “Serviço de DNS” face a cenários de catástrofe; na gestão de incidentes de segurança de informação e clarificação dos papéis e autoridades para as funções relevantes para a segurança da informação.

#### Gestão de continuidade de negócio

Dando continuidade ao projeto, iniciado em 2015, de dotar o .PT de um Plano de Continuidade de Negócio capaz de assegurar, em caso de falha, as funções essenciais de um ccTLD, incluindo a definição da estratégia de recuperação e a continuidade do negócio, e tendo por referência os requisitos da ISO 22301, prosseguimos trabalhos de conceção do modelo de continuidade do .PT, com importantes concretizações:

- Conclusão da modelação de dependências e relações entre processos – sistemas – ativos;
- Conclusão da análise de impacto no negócio - *business impact analysis* – BIA – através da determinação do impacto que cada processo tem no negócio no caso de ocorrência de eventos disruptivos;
- Definição dos parâmetros RPO (Objetivo de ponto de recuperação), RTO (Objetivo de tempo de recuperação) e MTD (tempo máximo tolerável de inatividades) requeridos pelo .PT;
- Reformulação do framework de gestão de risco, inicialmente orientada à segurança da informação, que vê incorporando novos riscos relacionados com Continuidade de Negócio;
- Definição do plano cíclico de testes;

- Conclusão do plano global de continuidade de negócio, incluindo definição do processo de comunicação e ativação do plano.

Refira-se que ficou por concretizar o estudo alargado de soluções de continuidade implementados em entidades congéneres por se ter identificado a falta de harmonização e formalização destas matérias em termos europeus tendo-se adotado por referências as *guidelines* produzidas pelo ICANN para os gTLDs e o referencial internacional ISO 22301.

O .PT continuará a desenvolver e a consolidar a gestão da continuidade cabendo agora orientar a atuação para a efetiva implementação de procedimentos e controlos definidos, com especial enfoque definição de Planos Sectoriais, que garantam a resposta às específicas necessidades das diferentes dimensões que integram o registo e gestão de nomes, nomeadamente “Sala GRID”, “Sede do .PT”.

### **Auditoria integrada de renovação ISO 9001:2008 e ISO 27001:2013.**

Foram introduzidas importantes concretizações na consolidação de um modelo transversal e integrado de Qualidade e Segurança da Informação no .PT, que pressupõe harmonização de políticas processos e registos capazes de dar resposta aos requisitos de ambos os normativos, incorporando controlos, práticas e novas metodologias orientadas ao risco e ao alinhamento destes dois referenciais. Firmámos em 2016 o comprometimento com a Qualidade e a Segurança da Informação garantindo a renovação das certificação ISO 9001 e 27001, demonstrando inequivocamente um maior enfoque e maior maturidade nestas matérias que comprovam o compromisso do .PT em garantir uma gestão alinhada com as melhores práticas e consequentemente mais segura, resiliente e orientada para elevados níveis de desempenho.

### **Implementação da nova edição da ISO 9001:2015**

A nova ISO 9001:2015, publicada em outubro de 2015, introduz várias alterações e novos conceitos, e apresenta-se como uma evolução muito significativa que pretende responder aos mais complexos e exigentes desafios que se impõem às organizações, promovendo o alinhamento e uma estrutura matricial comum com outras normas ISO e a adoção do pensamento baseado em risco.

Concedidos 3 anos para que as organizações transitem para a certificação a ISO 9001:2015, o .PT iniciou já em 2016 a integração deste novo referencial, propondo a sua certificação em 2017. Neste sentido foram concretizadas as seguintes iniciativas:

- *Gap analysis* para Identificação de desvios atuais e potenciais do sistema de gestão implementado face ao novo referencial;
- Identificação e implementação de requisitos: revisão e alinhamento de políticas, processos e pessoas;
- Identificação e categorização do risco e oportunidades;
- Alinhamento da *framework* de gestão de risco incorporando novos riscos relacionados com a qualidade;
- Revisão da arquitetura do Sistema de Gestão incorporando os atuais requisitos e objetivos de negócio e da nova norma.

## Desenho da arquitetura de *Disaster Recovery*

A definição da abordagem e metodologia a prosseguir na resposta e resiliência a situações de crise ou desastre que permitam, de forma estruturada, a adequada resposta, a rápida recuperação do negócio e a transição para modos alternativos de funcionamento são essenciais para as funções que estão cometidas ao .PT e surgem da natural evolução da abordagem à gestão da continuidade acima abordada.

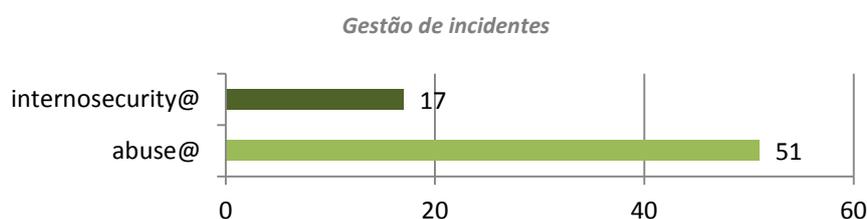
Atentos os específicos requisitos da implementação de uma solução de *Disaster Recovery* que preconiza o alinhamento ao negócio e da arquitetura da infraestrutura técnica e sistemas de informação que o suportam, os quais configuram a base de sustentação e a garantia da correta operação do .PT, considerou-se pertinente suspender este projeto, enquadrando-o na Direção de Infraestrutura Técnica e Sistemas de Informação e incluindo-o no plano de atividades proposto para 2017 daquela Direção.

## Outras iniciativas

### Gestão de incidentes

Em 2016 foi dado especial enfoque à gestão de incidentes através de uma abordagem bidimensional orientada, simultaneamente, à proteção interna e à cooperação com clientes e parceiros. Sob esta conceção foi garantido o redesenho, implementação e comunicação de um processo global de gestão de incidentes de segurança no .PT capaz de:

- Capacitar o .PT para a análise e resolução de incidentes que ocorram na infraestrutura, rede e sistemas internos. Tendo neste âmbito, sido registadas 17 ocorrências de segurança, as quais correspondem na sua maioria a malware detetado nos postos de trabalho, phishing dirigido a e-mails internos e tráfego anormal de queries aos servidores de nomes.
- Promover a cooperação e comunicação com clientes e parceiros em matéria de segurança, através da disponibilização de um novo canal de comunicação, lançado a 13 de fevereiro, destinado a reportar incidentes de segurança: abuse@dns.PT, cuja gestão é diretamente assegurada pela equipa de segurança do .PT, com o apoio do callcenter. Neste primeiro ano, foram rececionadas 51 comunicações, das quais 27 (53%) foram classificadas como ocorrências de segurança, todas relacionadas com campanhas de phishing, sem impacto na disponibilidade do .PT, as quais tiveram um tempo médio de resposta de 01h:57m.



## Formação e sensibilização

Promovendo uma maior consciencialização e comprometimento com os temas da segurança da informação foram realizadas duas ações de sensibilização, dirigidas ao *callcenter* e à equipa do .PT, orientadas à adoção de boas práticas de segurança, à divulgação das últimas atualizações introduzidas nesta área e à partilha de eventos reais ocorridos no .PT.

Neste âmbito foi realizado um breve quiz com o objetivo de apreciar o nível de conhecimento das matérias associadas à da segurança da informação na organização, tendo a média de avaliação global atingido os 54%, demonstrando a pertinência de manter o enfoque na sensibilização e formação internas.

### Satisfação de Clientes e Parceiros

Em 2016, o .PT volta a juntar-se a Marktest para a quarta edição do estudo anual de satisfação de clientes e parceiros que tem por objetivo avaliar o desempenho e posicionamento do .PT.

Lançado a 5 de dezembro, foram realizadas 1.146 entrevistas a clientes e parceiros através de questionário estruturado de autopreenchimento online, recolhido com recurso ao sistema CAWI (*Computer Assisted Web Interview*). A margem de erro máxima para o total das 1.146, para um grau de confiança a 95%, é de  $\pm 2.89$  p.p.

A avaliação realizada ao DNS.PT continua a ser bastante positiva, sendo que os indicadores se mantiveram bastante em linha com o ano anterior. A avaliação de aspetos relacionados com o contacto regista os melhores valores médios.

No que respeita a imagem face ao DNS.PT, verifica-se que, em média, todos os seus indicadores, incluindo a confiança, segurança e a qualidade do serviço, mantiveram os valores muito positivos já alcançados em 2015, tendo apenas aumentado o indicador de *word of mouth* (ouve falar de forma positiva/negativa). Importa referir que continua a ser a confiança transmitida aos clientes o indicador de imagem que regista melhor avaliação com 8,19 valores médios em 2016.

No geral, são os Registrar que continuam a avaliar melhor o DNS.PT, o que evidencia que o enfoque no relacionamento com estas entidades é merecedor de reconhecimento, sendo que os clientes estrangeiros aumentaram significativamente a sua avaliação, principalmente nos indicadores de satisfação, acompanhando o compromisso que foi estabelecido na publicação e comunicação de todos os conteúdos produzidos em português e inglês.

Não obstante, a avaliação do contacto com o DNS.PT é a que apresenta os indicadores que mais desceram, sendo que aumentou a percentagem de inquiridos que contactou com o DNS.PT nos últimos 12 meses. Estes resultados foram fortemente influenciados pelo projeto "*Data Quality*", que promoveu ao longo de todo o ano de 2016, a qualidade da informação do registo e gestão de nomes, e que originou a notificação de 24.688 entidades, 14% dos contactos associados a nomes de domínio para a correção de dados.

Em coerência com os níveis de satisfação apresentados pelos inquiridos, em média, os inquiridos são da opinião que o DNS.PT é próximo da entidade ideal (média=7,25 em 2016). Importa mencionar que em 2016 são os Registrar que mais percecionam o DNS como entidade ideal, contrariamente ao registado no ano de 2015.

PRINCIPAIS INDICADORES DE SATISFAÇÃO CLIENTES E PARCEIROS 2016

<b>PÚBLICO</b>			<b>REGISTRARS</b>	
<b>7,9</b>		<b>IMAGEM DO DNS.PT</b>		<b>8,4</b>
8,17		Confiança que transmite aos clientes / utilizadores		8,65
8,07		Segurança a nível técnico que oferece aos utilizadores		8,50
7,85		Qualidade do serviço que presta aos utilizadores		8,43
7,58		Ouve-se falar de forma positiva ou negativa do DNS.PT		8,06
7,83		Avaliação geral da imagem do DNS.PT		8,28
<b>7,5</b>		<b>SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DNS.PT</b>		<b>8,2</b>
7,75		Suporte técnico		8,66
7,57		Acompanhamento e apoio no esclarecimento de dúvidas		8,73
8,08		Cumprimento prazos estipulados na atribuição/alteração e remoção de domínios		8,47
7,77		Formação e preparação dos colaboradores		8,56
6,16		Preços praticados		6,36
7,61		Satisfação global com o serviço DNS.PT		8,38
7,55		Recomendação do DNS.PT		8,28
7,24		Proximidade do DNS.PT à entidade de domínios ideal		7,48
		<b>COMUNICAÇÃO DNS.PT</b>		
8,90	Sim	Recordam campanhas ou notícias do DNS.PT	Sim	37,10
91,10	Não		Não	62,90
13,5%		De muito interesse		35%
36,5%		Transmitem conhecimento		39%
43,8%		Utilizam uma linguagem clara		70%
19,8%		Transmitem mudança face a notícias ou campanhas anteriores		22%
		<b>AVALIAÇÃO DO CONTACTO COM O DNS.PT</b>		
35,1%		Contactaram o DNS.PT nos últimos 12 meses		82%
55,5%		Contacto por email		61%
55,3%		Contacto por telefone		27%
-		Contacto por chat online		43%
88,9%		Motivo do esclarecimento: dúvida e/ou informação		86%
7,1%		Motivo do esclarecimento: reclamação		4%
<b>7,8</b>		<b>AVALIAÇÃO DE ASPETOS RELACIONADOS COM O CONTACTO</b>		<b>8,7</b>
7,91		Tempo de resposta para ser atendido		9,23
7,72		Capacidade de resolução do problema ou do esclarecimento		8,49
7,64		Tempo de espera para obtenção de resposta		8,39
7,78		Clareza na resposta obtida		8,61
7,88		Atendimento		8,67
7,77		Em termos globais como avalia o esclarecimento de questões prestadas pelo DNS.PT		8,47
<b>7</b>		<b>AVALIAÇÃO DO SITE WWW.DNS.PT</b>		<b>7,6</b>
6,89		Grafismo/aspecto visual do site		7,45
7,31		Interesse da informação disponibilizada		7,90
7,08		Clareza da Informação disponibilizada		7,71
6,89		Facilidade de encontrar o que procura		7,37
7,15		Satisfação global com o site dns.pt		7,62
<b>7,4</b>		<b>AVALIAÇÃO DA ÁREA DE REGISTO DE DOMÍNIOS DO SITE</b>		<b>7,8</b>
7,57		Facilidade de registar um novo domínio		7,83
7,71		Rapidez de registo de um novo domínio		8,19
7,06		Facilidade na gestão e processamento de alterações		7,23
7,19		Satisfação global com a área de registo		7,81

## EXECUÇÃO MATERIAL

Execução	Lista e Descrição dos Resultados Físicos	1.º Q	2.º Q	3.º Q
✓	Mitigação das vulnerabilidades identificadas nas auditorias de segurança realizadas à infraestrutura e aplicações do DNS.PT.	X		
X	Estudo de soluções de continuidade de negócio existentes em entidades congéneres	X		
✓	Definição do modelo da gestão de continuidade de negócio do DNS.PT		X	
✓	Elaboração de planos de continuidade de negócio		X	
✓	Auditoria integrada de renovação ISO 9001:2008 e ISO 27001:2013.		X	
✓	Implementação nova edição da norma ISO 9001:2015			X
X	Desenho da arquitetura de Disaster Recovery			X

## 4. Gestão Financeira e Orçamental

A gestão financeira apresenta-se como uma área de natureza transversal e de suporte estratégico a toda a organização que na sua atuação integra os domínios da contabilidade, gestão orçamental, compras e património. É pois neste contexto que se apresentam as principais iniciativas concretizadas em 2016 e a correspondente análise económica e financeira, incluindo análise evolutiva da estrutura de gastos, rendimentos, da situação patrimonial e da execução orçamental.

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

### 4.1 Execução Técnica Encerramento de contas

A prestação de contas de 2015 decorreu conforme planeado, tendo sido assegurados todos os procedimentos com vista ao encerramento do exercício dentro dos prazos definidos, estando o processo concluído a 29 de fevereiro.

O maior rigor no planeamento, a preparação e execução quadrimestral da análise financeira da Associação produzida em 2015 e a antecipação da revisão das contas contribuíram, de forma decisiva, para assegurar o regular encerramento das contas de 2015.

### Reporting e análise financeira

Mantém-se em 2016 a análise, controlo e *reporting* periódico da execução financeira da Associação, disponibilizando à gestão de topo toda a informação relevante à tomada de decisão. Neste sentido foi garantida a elaboração e envio, em maio e outubro, de relatório de execução orçamental cada direção tendo por referência o período em análise.

### Nova solução ERP - Enterprise Resource Planning

Assumido o desafio de operar, em 2016, uma mudança no paradigma na gestão administrativa e financeira do .PT que se pretende mais ágil, eficiente e orientada às específicas necessidades da organização foram assegurados os trabalhos de implementação de uma solução integrada e agregadora, num único sistema, da gestão comercial, contabilística e financeira, gestão de ativos e recursos humanos.

Este ambicioso projeto, que ocupou todo o ano de 2016, foi especialmente impactante para a área financeira e contou com a estreita colaboração da Direção de Infraestruturas e Sistemas.

Com o objetivo de garantir a entrada em produção do novo sistema a 1 de janeiro de 2017, e através da constituição de um grupo de trabalho multidisciplinar, destacam-se as seguintes concretizações:

- Elaboração das especificações técnicas e caderno de encargos,
- Identificadas quatro soluções de ERP a integrar a consulta: Navision, PHC, Primavera e Sendys e convidados os respetivos representantes a apresentar propostas;
- Apreciação de propostas, tendo por referências os critérios previamente definidos, e seleção do ERP PRIMAVERA com o apoio especializado da INOVFLOW;
- Kick-off do projeto a 16 de maio e início dos trabalhos a 24 de maio;
- Análise e levantamento funcional (gestão comercial, contabilística e financeira, gestão de ativos e recursos humanos);
- Desenvolvimento, parametrização e validação do Sistema;

- Integração e Migração faseada por módulos em dezembro;
- Arranque e acompanhamento em paralelo entre sistemas em dezembro.

### **Agregar e identificar requisitos contratuais e a condução dos processos aquisitivos cujo termo ocorra em 2016**

Manteve-se o apoio especializado na contratação de bens e serviços inerentes à atividade das diferentes direções, promovendo-se a agregação, por natureza, de requisitos contratuais e a condução dos correspondentes processos aquisitivos promovendo uma atuação tendente à redução de custos financeiros e operacionais.

Sob este enquadramento, e em estreita coordenação com a gestão de Recursos Humanos, destaca-se identificação de requisitos técnicos e a condução dos seguintes processos aquisitivos:

- Aquisição de serviço de comunicações e equipamentos móveis: Aquisição de serviços de comunicações móveis (voz e dados), banda larga e equipamentos móveis – consultadas 3 entidades, resultou na adjudicação dos serviços à Vodafone Portugal tendo sido possível alcançar um pacote de serviços mais global e direcionado às atuais necessidades do DNS.PT, com uma redução de custos de 52%.
- Consulta e Aquisição de seguros: Foi assegurada a consulta e aquisição integrada da carteira de seguros do DNS.PT, integrando: seguro de saúde, seguro de acidentes de trabalho, seguro de responsabilidade civil, seguro de viagens, seguro multirriscos, seguro de equipamentos móveis, promovendo-se a eficiência financeira e operacional da sua gestão através de consulta efetuada a três seguradoras. Atentos os requisitos definidos, o valor e as coberturas propostas foram parcialmente adjudicadas, a cada fornecedor, as apólices mais vantajosas atentas as condições apresentadas, com uma redução de custos de 6%.

### **Elaborar, em articulação com as outras Direções, proposta de Orçamento 2017**

Em articulação com as diferentes direções e tendo já por referência uma nova arquitetura de dados resultante da adoção do novo ERP foi assegurada elaboração de proposta de orçamento para 2017 que adota uma abordagem mais consentânea com as específicas necessidades da organização e que resultou na reformulação das rúbricas na gestão de custos.

### **EXECUÇÃO MATERIAL**

Execução	Lista e Descrição dos Resultados Físicos	1.º Q	2.º Q	3.º Q
✓	Encerrar contas de 2015 até 29 de fevereiro	X		
✓	Reporting e análise financeira quadrimestral	X	X	X
✓	Definição de especificações e consulta ao mercado para o novo ERP	X		
✓	Adjudicação e implementação do novo ERP		X	X
🕒	Harmonização e alinhamento de procedimentos e metodologias		X	X
✓	Agregar e identificar requisitos contratuais e a condução dos processos aquisitivos cujo termo ocorra em 2016		X	X
✓	Elaborar, em articulação com as outras Direções, proposta de Plano de Atividades e Orçamento			X

## 4.2 Execução financeira

O resultado estimado antes de imposto, para o período em análise é de 487.340€, conforme detalhe apresentado nos pontos seguintes.

### 4.2.1 Rendimentos

Os rendimentos totais de 2016 foram de 2.550.326 €, este valor representa um aumento de 3% nos rendimentos quando comparamos período homólogo de 2015 e está diretamente associado ao crescimento de 3,5% do registo de domínios de .PT. Este crescimento representa um aumento de 86.268 € no registo de domínios.PT. A evolução dos rendimentos por rubrica registou-se conforme tabela seguinte:

*Tabela 7 – Rúbricas de Rendimentos*

<b>Rendimentos</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>Variação</b>	<b>Var. %</b>
Prestação de serviços .PT	2.524.562	2.438.294	86.268	3,5%
Prestação de serviços .gw	1.098	1.144	-46	-4,0%
Prestação de serviços confio	750	0	750	
Ganhos por aumento do Justo Valor	2.102	0	2.102	
Outros Rendimentos e Ganhos	8.851	10.386	-1.535	-14,8%
Juros e Outros	12.963	26.603	-13.640	-51,3%
<b>TOTAL</b>	<b>2.550.326</b>	<b>2.476.427</b>	<b>73.899</b>	<b>3,0%</b>

Ainda relativamente prestação de serviços de registo de domínios .PT, verificou-se um aumento de 5,8% na faturação emitida em 2016 no entanto em rendimentos efetivos este valor é menor: 3,5%. Na tabela seguinte detalham-se os valores associados à especialização de rendimentos dos domínios .PT:

*Tabela 8 – Registo de domínios .PT/especialização*

<b>Prestação de serviços .PT</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>Var.</b>	<b>Var.%</b>
Faturação emitidas (registo domínios)	2.505.572	2.407.058	98.514	4,1%
Faturação anos seguintes	-822.653	-817.003	-5.650	0,7%
<b>Faturação período</b>	<b>1.682.919</b>	<b>1.590.055</b>	<b>92.864</b>	<b>5,8%</b>
Faturação de anos anteriores	841.643	848.240	-6.597	-0,8%
<b>Rendimentos do período</b>	<b>2.524.562</b>	<b>2.438.294</b>	<b>86.268</b>	<b>3,5%</b>

Apresenta-se ainda a análise de vendas, considerando apenas as faturas emitidas relativas ao registo e renovação de domínios .PT no período, não tendo sido considerado o valor relativo à faturação de alterações que representa 75 €, nem o valor relativo à iniciativa 3em1.

Tabela 9 – Domínios registados e renovados por tipo de cliente em 2016 (em valor)

	Registos €	Renovações €	TOTAL	Peso
Registrars	438.362	1.354.688	1.793.050	72%
Público	141.624	556.085	697.709	28%
<b>Total</b>	<b>579.986</b>	<b>1.910.773</b>	<b>2.490.759</b>	

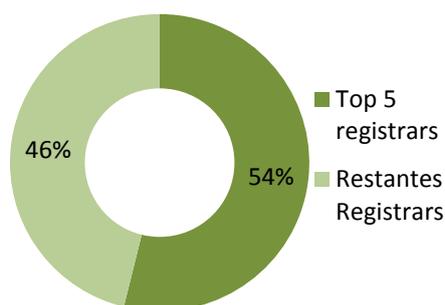
Na seguinte tabela, apresenta-se o número de domínios faturados no período em análise, por tipo de entidade. Verifica-se que 90% dos domínios são solicitados pelos *registrars*. Ainda de salientar que as renovações representam 75% do número total de domínios faturados total.

Tabela 10 – Domínios registados e renovados por tipo de cliente em 2016 (em quantidade)

	N.º Registos	n.º Renovações	TOTAL	Peso
Registrars	49.114	144.525	193.639	90%
Público	4.241	17.575	21.816	10%
<b>Total</b>	<b>53.355</b>	<b>162.100</b>	<b>215.455</b>	

Relativamente ao peso da faturação emitida aos *registrars*, verifica-se que os cinco maiores *registrars* representam 54% da faturação emitida a esta tipologia de clientes, conforme gráfico seguinte.

Ilustração 1 – Volume de faturação registrars

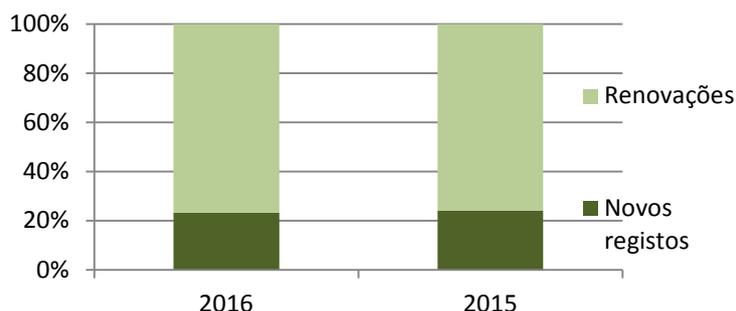


Analisando o mesmo período de 2015, verifica-se um aumento de 8% no número de domínios registados, com um impacto de cerca de 4% na faturação emitida. As renovações representam uma tendência de crescimento de 9%.

Tabela 11 – Comparação de domínios registados e renovados 2016/2015

	2016		2015		Peso % 2016vs2015	
	Qtd	Valor	Qtd	Valor	Qtd	Valor
Novos registos	53.355	579.986,00 €	50.431	579.397,00 €	6%	0%
Renovações	162.100	1.910.773,50 €	148.488	1.826.930,00 €	9%	5%
<b>TOTAL</b>	<b>215.455</b>	<b>2.490.758,50 €</b>	<b>198.919</b>	<b>2.406.327,00 €</b>	<b>8%</b>	<b>4%</b>

*Ilustração 1 - Comparação do total faturado por tipo entre 2016 e 2015*



Analisando o período de registo faturado para novos domínios, verifica-se que 79% correspondem a domínios em .PT registados por um ano, 12 % a registos efetuados por cinco anos e 9% a registos efetuados por três anos. O preço médio do registo de domínios corresponde a 9 € por ano.

*Tabela 12 – Faturação de novos domínios por tipologia*

	Valor €		Quantidade	
PT 1 ano	460.089 €	79%	49.879	93%
PT 3 anos	52.732 €	9%	1.872	4%
PT 5 anos	67.165 €	12%	1.604	3%
<b>TOTAL</b>	<b>579.986 €</b>		<b>53.355</b>	

Relativamente à faturação de renovações de domínios as percentagem apuradas não diferem muito dos resultados verificados nos novos domínios, os domínios .PT renovados por um ano representam 78% do total e os restantes totalizam 21%. O preço médio de renovações é de 10 € ano, ligeiramente superior ao valor dos novos registos.

*Tabela 13 – Faturação de domínios renovados por tipologia*

	Valor €		Quantidade	
PT 1 ano	1.497.942	78%	151.840	94%
PT 3 anos	194.531	10%	5.983	4%
PT 5 anos	218.300	11%	4.277	3%
<b>TOTAL</b>	<b>1.910.773</b>		<b>162.100</b>	

#### 4.2.2 Gastos

A variação dos gastos de 2015 para 2016 regista uma diminuição de 3%, o que representa uma redução de 66.843€, maioritariamente justificada pela diminuição de amortizações, uma vez que uma parte muito significativa de bens tinha um período de amortização a 3 anos o qual teve o seu termo durante o ano de 2016, com a seguinte distribuição:

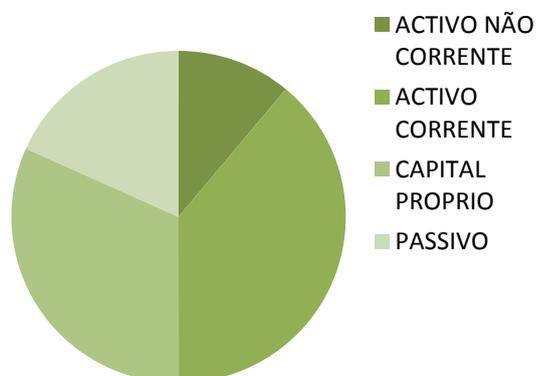
*Tabela 7 – Rúbricas de Gastos*

Gastos	2016	2015	Var.	Var.%
Fornec. e Serviços Externos	942.173	856.491	85.682	10%
Gastos com o Pessoal	720.753	694.401	26.352	4%
Gastos c/Depreciações e Amortizações	254.527	368.590	-114.063	-31%
Perdas por imparidade	35.891	35.708	183	1%
Outros Gastos e Perdas	109.248	174.639	-65.391	-37%
Gastos e Perdas de Financiamento	395	0	395	
<b>TOTAL</b>	<b>2.062.986</b>	<b>2.129.829</b>	<b>-66.843</b>	<b>-3%</b>

### 4.3 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.

#### 4.3.1 Ativos não correntes

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

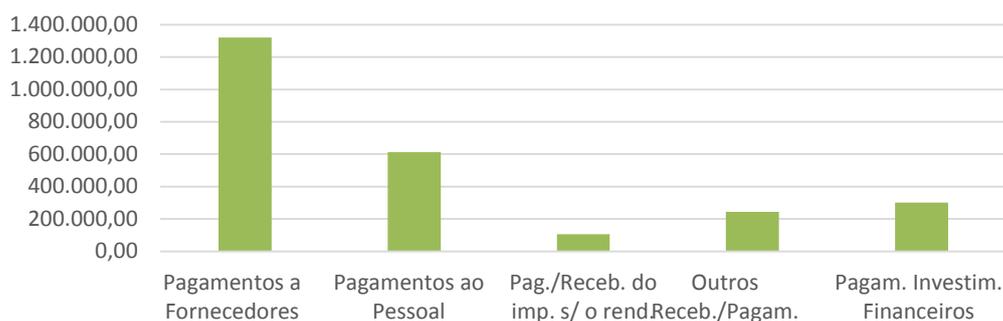
Tabela 8 - Decomposição do Investimento

	uni. Eur.		
	2016	2015	var.
Valor contabilístico (início do período)	924.816	1.220.792	-24%
Investimentos do exercício	406.306	72.613	460%
Depreciações	-254.527	-368.590	-31%
Valor contabilístico (fim do período)	1.076.595	924.816	16%

#### 4.3.2 Meios Financeiros Líquidos

No final de Dezembro, registava-se um total de 3.448.693€ em meios financeiros líquidos. Verificou-se uma variação positiva de 453.328 € contabilizados desde 1 de Janeiro de 2016. Os recebimentos são na sua esmagadora maioria resultantes de recebimento de clientes. No gráfico seguinte apresenta-se distribuição de pagamentos por tipologia:

Figura 5 – Distribuição dos Pagamentos 2016



#### 4.4 Execução Orçamental

Apresenta-se a execução orçamental global e detalhada nas tabelas seguintes, com referência ao período em análise. Ao nível da execução de rendimentos, e ainda que sob um crescimento efetivo 3,5% quando comparado com igual período homólogo de 2015, verifica-se uma execução de rendimentos 3% abaixo do orçamentado. Contribui para este desvio uma maior concentração dos patamares de desconto associados aos maiores *registrars* e a expectativa existente no Selo Confio que não se veio a realizar em termos de rendimentos.

Quanto ao investimento, temos considerado uma aplicação financeira de 302.000€ em obrigações com data de vencimento em 2021, este valor não estava previsto em orçamento. Excluindo o valor aplicado em obrigações, o desvio do executado frente ao orçamento é de apenas 1,7% que representa em valor 1.734€.

No que respeita às rubricas de funcionamento, a execução global foi 9,74% abaixo do orçamentado para o período. Verificam-se no entanto alguns desvios que a justificar, nomeadamente nas seguintes rubricas:

- Formação (48%) – Verifica-se uma sub-execução nesta rubrica justificada pelo adiamento de formação planeada por falta de quórum da entidade formadora e pela decisão de adiamento de algumas ações.
- Trabalhos Especializados (11%) – Verifica-se uma sub-execução de 54.000 € na quase totalidade justificada pela negociação do protocolo com a FCCN-FCT que resultou numa diminuição de encargos de cerca de 50%.

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

*Tabela 9 – Execução orçamental detalhada 2016*

	<b>Orçamento</b>	<b>Execução</b>	<b>Desvio</b>	<b>%Desvio</b>
<b>Rendimentos</b>	<b>2.639.000,00</b>	<b>2.550.325,48</b>	<b>-88.674,52</b>	<b>-3,36%</b>
Prestação de Serviços	2.621.000,00	2.528.511,95	-92.488,05	<b>-3,53%</b>
Juros e Similares	18.000,00	12.963,45	-5.036,55	<b>-27,98%</b>
Outros Rendim. Não Financeiro	0,00	8.850,08	8.850,08	
<b>Funcionamento</b>	<b>1.964.027,98</b>	<b>1.772.751,81</b>	<b>191.276,17</b>	<b>9,74%</b>
Comunicações Nacionais	44.013,04	44.501,14	-488,10	<b>-1,11%</b>
Manutenção e Assist Técnica	87.530,29	86.194,86	1.335,43	1,53%
Divulgação	115.000,00	100.127,59	14.872,41	12,93%
Trabalhos Especializados	486.530,55	432.308,32	54.222,23	11,14%
Deslocações	61.560,00	59.599,40	1.960,60	3,18%
Pes-Remun e Out gastos c/ Pess	749.526,96	716.619,71	32.907,25	4,39%
Pes - Formação	19.151,00	9.899,32	9.251,68	48,31%
Rendas e Alugueres	65.228,84	69.603,34	-4.374,50	<b>-6,71%</b>
Quotizações e subsídios	101.100,00	97.470,16	3.629,84	3,59%
Patrocínios	100.000,00	92.877,89	7.122,11	7,12%
Outros gastos	134.387,30	63.550,08	70.837,22	52,71%
<b>Rendimento - Funcionamento (a)</b>	<b>674.972,02</b>	<b>777.573,67</b>	<b>102.601,65</b>	<b>15,20%</b>
<b>Investimento (b)</b>	<b>101.300,00</b>	<b>404.204,25</b>	<b>-302.904,25</b>	<b>-299,02%</b>
Equipamento e Software	101.300,00	81.313,77	19.986,23	19,73%
Outro Imobilizado	0,00	870,66	-870,66	
outros ativos intangíveis	0,00	322.019,82	-322.019,82	
<b>Execução total (a)-(b)</b>	<b>101.300,00</b>	<b>404.204,25</b>	<b>-302.904,25</b>	<b>-299,02%</b>

Tabela 10 – Execução orçamental 2016 detalhada por área

		Orçamento	Execução	Desvio	%Desvio	
3 em 1	Funcionamento	62.052,00	28.964,28	33.087,72	53,32%	
	Rendimentos	10.000,00	2.000,00	8.000,00	80,00%	
		52.052,00	26.964,28	25.087,72	48,20%	
Certificação/Selo	Investimento		21.235,37	-21.235,37		
	Funcionamento	24.254,00	13.286,15	10.967,85	45,22%	
	Rendimentos	10.000,00	750,00	9.250,00	92,50%	
		14.254,00	33.771,52	-19.517,52	-136,93%	
Comun. Relações Inter	Funcionamento	320.541,84	292.602,31	27.939,53	8,72%	
		320.541,84	292.602,31	27.939,53	8,72%	
Cooperação e Inovação	Funcionamento	71.298,00	68.051,45	3.246,55	4,55%	
	Rendimentos	1.000,00	7.797,76	-6.797,76	-679,78%	
		70.298,00	60.253,69	10.044,31	14,29%	
DECO/Jovem/DNS	Funcionamento	36.160,00	37.586,35	-1.426,35	-3,94%	
		36.160,00	37.586,35	-1.426,35	-3,94%	
DGA Administrativo	Investimento	0,00	302.040,48	-302.040,48		
	Funcionamento	719.056,18	626.153,38	92.902,80	12,92%	
	Rendimentos	18.000,00	15.216,39	2.783,61	15,46%	
		701.056,18	912.977,47	-211.921,29	-30,23%	
DGA operação	Funcionamento	194.973,00	221.678,86	-26.705,86	-13,70%	
	Rendimentos	2.600.000,00	2.524.561,89	75.438,11	2,90%	
		-2.405.027,00	-2.302.883,03	-102.143,97	4,25%	
Direção Sistemas	Infra.	Investimento	101.300,00	80.928,40	20.371,60	20,11%
		Funcionamento	535.692,96	484.429,59	51.263,37	9,57%
		636.992,96	565.357,99	71.634,97	11,25%	
<b>Grand Total</b>		<b>573.672,02</b>	<b>373.369,42</b>	<b>200.302,60</b>	<b>34,92%</b>	

#### 4.5 Perspetivas Futuras

2016 encerra com resultados muito positivos que consolidam a posição patrimonial e financeira do DNS.PT alcançadas neste primeiro ciclo de gestão a três anos (2013-2016) e que evidenciam que o modelo de governação aberto e participativo escolhido para a constituição da Associação DNS.PT, a par de uma gestão rigorosa e transparente, promoveram o crescimento do registo em .PT e uma maior participação e apoio a iniciativas de dinamização e da internet em Portugal.

É pois com redobrado otimismo e com uma equipa fortemente comprometida que encaramos o futuro e os enormes desafios que se colocam à Associação nos próximos anos destacando-se, a este propósito: a alteração do modelo de registo e gestão de nomes sob .PT, que trará profundas alterações na relação com os registrars, titulares e público em geral; a garantia da sustentabilidade do .PT, traduzida no compromisso de dotar o .PT de património próprio através da aquisição de uma sede social e a aposta na diversificação da nossa atividade, com projetos capazes de potenciar a geração de receitas adicionais, saliente-se, nesta matéria, o projeto Selo CONFIO.PT.

A estratégia que definimos para os próximos anos traz novos desafios e inúmeros projetos que acreditamos serem impulsionadores do crescimento sustentado do .PT e orientados à promoção e disseminação dos recursos associados à internet em Portugal.

#### 4.6 Proposta de Aplicação de Resultados

Em 2016 o resultado líquido do exercício foi de 370.437€, que se propõe transferir para reservas, da seguinte forma:

- Reservas legais: 18.522 €
- Reservas livres: 351.915 €

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)

Marta Moreira Dias

(Vogal do Conselho Diretivo)





Anexos



## índice

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



## Balanço

Associação DNS.pt

**BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016**

Unidade Monetária: Euros

RUBRICAS	Notas	Datas	
		31-12-2016	31-12-2015
<b>Ativo</b>			
<b>Ativo não corrente</b>			
Ativos fixos tangíveis	3.2.1/5	140.752,03	153.165,91
Ativos intangíveis	3.2.2/6	627.315,91	766.394,48
Investimentos financeiros	13.1	308.527,39	5.255,27
Subtotal		1.076.595,33	924.815,66
<b>Ativo corrente</b>			
Clientes	3.2.3/13.2	194.565,21	256.039,05
Estado e outros Entes Públicos	3.2.7/12/13.8	11.612,88	6.926,49
Outras contas a receber	3.2.3/13.3	3.443,92	42.443,48
Diferimentos	3.1.2/13.4	134.587,24	113.656,17
Caixa e depósitos bancários	3.2.3/13.5	3.448.693,00	2.995.364,85
Subtotal		3.792.902,25	3.414.430,04
<b>Total do Ativo</b>		<b>4.869.497,58</b>	<b>4.339.245,70</b>
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>			
<b>Fundos patrimoniais</b>			
Fundos	3.2.4/13.6	1.770.425,00	1.770.425,00
Reservas	13.6	895.057,79	658.705,41
Outras variações nos fundos patrimoniais	13.6	53.948,84	177.462,94
Resultado Líquido do período		370.437,41	236.352,38
<b>Total do fundo do capital</b>		<b>3.089.869,04</b>	<b>2.842.945,73</b>
<b>Passivo</b>			
<b>Passivo corrente</b>			
Fornecedores	3.2.3/13.7	170.936,06	72.599,86
Estado e outros Entes Públicos	3.2.7/12/13.8	209.841,19	139.348,00
Diferimentos	3.1.2/13.4	1.229.183,71	1.124.660,90
Outras contas a pagar	3.2.3/13.9	169.667,58	159.691,21
Outros passivos financeiros			
Subtotal		1.779.628,54	1.496.299,97
<b>Total do passivo</b>		<b>1.779.628,54</b>	<b>1.496.299,97</b>
<b>Total dos fundos patrimoniais e do passivo</b>		<b>4.869.497,58</b>	<b>4.339.245,70</b>

Lisboa, 1 de março 2017

*Filipa Saraiva*

O CONTABILISTA CERTIFICADO

*[Assinatura]*

O CONSELHO DIRECTIVO

## Demonstração dos Resultados por Naturezas

Associação DNS.pt

### DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016

Unidade Monetária: Euros

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		2016	2015
Vendas e serviços prestados	8	2.526.409,65	2.439.437,10
Fornecimentos e serviços externos	13.10	(942.173,41)	(856.490,52)
Gastos com o pessoal	10	(720.752,61)	(694.400,82)
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)	13.2	(35.890,58)	(35.707,72)
Aumentos/reduções de justo valor		2.102,30	
Outros rendimentos e ganhos	13.11	8.850,64	10.385,65
Outros gastos e perdas	13.12	(109.248,09)	(174.638,57)
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>729.297,90</b>	<b>688.585,12</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	5/6	(254.526,88)	(368.590,02)
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>474.771,02</b>	<b>319.995,10</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	13.13	12.963,45	26.603,81
Juros e gastos similares suportados		(394,68)	-
<b>Resultados antes de impostos</b>		<b>487.339,79</b>	<b>346.598,91</b>
Imposto sobre o rendimento do período	3.2.7/9	(116.902,38)	(110.246,53)
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>370.437,41</b>	<b>236.352,38</b>

Lisboa, 1 de março 2017

*Filipa Saraiva*

O CONTABILISTA CERTIFICADO



O CONSELHO DIRECTIVO

## DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PRÓPRIOS NO PERÍODO

Unidade Monetária: Euros

DESCRÇÃO	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 2015	1	1.770.425,00	168.736,36	8.880,86	420.441,91	481.088,14	2.849.572,27
ALTERAÇÕES NO PERÍODO	13.6						
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais	2		457.033,19	24.055,00	(242.978,97)	(481.088,19)	(242.978,97)
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	3		457.033,19	24.055,00	(242.978,97)	(481.088,19)	(242.978,97)
RESULTADO EXTENSIVO	4=2+3					236.352,38	236.352,38
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2015	6=1+2+3+4	1.770.425,00	625.769,55	32.935,86	177.462,94	(244.735,81)	(6.626,59)
POSIÇÃO NO INÍCIO DO PERÍODO 2016	6	1.770.425,00	625.769,55	32.935,86	177.462,94	236.352,33	2.842.945,63
ALTERAÇÕES NO PERÍODO	13.6						
Outras alterações reconhecidas nos fundos patrimoniais	7		224.534,38	11.818,00	(123.514,10)	(236.352,33)	(123.514,05)
RESULTADO LÍQUIDO DO PERÍODO	8		224.534,38	11.818,00	(123.514,10)	(236.352,33)	(123.514,05)
RESULTADO EXTENSIVO	9=7+8					370.437,41	370.437,41
POSIÇÃO NO FIM DO ANO 2016	6+7+8+10	1.770.425,00	850.303,93	44.753,86	53.948,84	134.085,08	246.923,36
						370.437,41	3.089.868,99

Lisboa, 1 de Março 2017

O CONTABILISTA CERTIFICADO


  
Filipa Saraiva

O CONSELHO DIRETIVO



## Demonstração dos Fluxos de Caixa

Associação DNS.pt

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2016

Unidade Monetária: Euros

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2016	2015
<b><u>Fluxos de caixa das atividade operacionais - método directo</u></b>			
Recebimentos de clientes e utentes		3.026.907,57	2.923.480,12
Pagamento a fornecedores		-1.142.445,56	-1.229.992,12
Pagamentos ao pessoal	10	-612.229,14	-652.207,72
Caixa gerada pelas operações		1.272.232,87	1.041.280,28
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento	4/9	-106.426,00	-122.093,59
Outros recebimentos/pagamentos		-244.113,99	-279.952,98
Fluxos de caixa das atividades operacionais (1)		921.692,88	639.233,71
<b><u>Fluxos de caixa das atividade de investimento</u></b>			
<b>Pagamentos respeitantes a:</b>			
Ativos fixos tangíveis	5	-91.040,00	-955,28
Ativos intangíveis	6	-87.645,87	-68.449,03
Investimentos financeiros	13.1	-300.718,90	-5.255,27
<b>Recebimentos provenientes de:</b>			
Investimentos financeiros	13.13	0,00	185,63
Juros e rendimentos similares	13.13	11.040,04	25.807,52
Dividendos			
Fluxos de caixa das atividade de investimento (2)		-468.364,73	-48.666,43
<b>Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)</b>		453.328,15	590.567,28
<b>Efeito das diferenças de câmbio</b>			
<b>Caixa e seus equivalentes no início do período</b>		2.995.364,85	2.404.797,57
<b>Caixa e seus equivalentes no fim do período</b>		<b>3.448.693,00</b>	<b>2.995.364,85</b>

Lisboa, 1 de março 2017

*Filipa Saraiva*

O CONTABILISTA CERTIFICADO

*[Assinatura]*

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 2016 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 levados 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.

### 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% 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

Não existem alterações a políticas contabilísticas, alterações nas estimativas ou erros a divulgar.

## 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 2015 e de 2016, mostrando as adições, os abates e alienações, as depreciações e outras alterações, foram desenvolvidas de acordo com o seguinte quadro:

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

**31 de Dezembro de 2016**

	<b>Saldo em 01-Jan-2016</b>	<b>Aquisições / Dotações</b>	<b>Transferências</b>	<b>Saldo em 31-Dez-2016</b>
<b>Custo</b>				
Edifícios e outras construções	118.706,38			<b>118.706,38</b>
Equipamento administrativo	107.720,35	29.017,97		<b>136.738,32</b>
<b>Total</b>	<b>226.426,73</b>	<b>29.017,97</b>		<b>255.444,70</b>
<b>Depreciações acumuladas</b>				
Edifícios e outras construções	18.795,28	11.870,64		<b>30.665,92</b>
Equipamento administrativo	54.465,54	29.561,21		<b>84.026,75</b>
<b>Total</b>	<b>73.260,82</b>	<b>41.431,85</b>		<b>114.692,67</b>

## 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 2015 e de 2016, mostrando as adições, os abates e alienações, as amortizações e outras alterações, foram desenvolvidas de acordo com o seguinte quadro:

**31 de Dezembro de 2015**

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

**31 de Dezembro de 2016**

	Saldo em 01-Jan-2016	Aquisições / Dotações	Saldo em 31-Dez-2016
<b>Custo</b>			
<i>Goodwill</i>	192.979,85		<b>192.979,85</b>
Programas de Computador	185.822,02	73.892,70	<b>259.714,72</b>
Propriedade Industrial	5.215,30	123,76	<b>5.339,06</b>
Ativos por transição	1.592.888,29		<b>1.592.888,29</b>
Outros Ativos intangíveis	65.235,11		<b>65.235,11</b>
<b>Total</b>	<b>2.042.140,57</b>	<b>74.016,46</b>	<b>2.116.157,03</b>
<b>Depreciações acumuladas</b>			
<i>Goodwill</i>	21.710,23	9.648,99	<b>31.359,22</b>
Programas de Computador	73.691,31	63.040,13	<b>136.731,44</b>
Propriedade Industrial	1.173,45	524,62	<b>1.698,07</b>
Ativos por transição	1.130.249,67	123.514,10	<b>1.253.763,77</b>
Outros Ativos intangíveis	48.921,43	16.367,19	<b>65.288,62</b>
<b>Total</b>	<b>1.275.746,09</b>	<b>213.095,03</b>	<b>1.488.841,12</b>

## 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 quatro veículos sem condutor e incluem a manutenção, seguros e impostos.

## 8. Rédito

Para os períodos de 2016 e 2015 foram reconhecidos os seguintes Réditos:

Descrição	2016	2015
<b>Prestação de Serviços .pt</b>	<b>2.524.561,89</b>	<b>2.438.293,60</b>
Faturação emitida em domínios .pt	2.505.570,60	2.409.817,00
Faturação de anos Anteriores	841.642,89	845.479,79
Faturação para anos seguintes	-822.651,60	-817.003,19
<b>Prestação de Serviços .gw</b>	<b>1.097,76</b>	<b>1.143,50</b>
Faturação emitida em domínios .gw	2.469,96	2.149,78
Devolver a .gw	-1.372,20	-1.006,28
<b>Prestação de Serviços Confio</b>	<b>750,00</b>	<b>0,00</b>
Faturação emitida em selo CONFIO	750,00	0,00
<b>Total do Rédito</b>	<b>2.526.409,65</b>	<b>2.439.437,10</b>

## 9. Imposto sobre o Rendimento

O imposto corrente contabilizado, no montante de 116.902,38€, corresponde ao valor esperado a pagar referente:

Descrição	2016	2015
IRC Liquidado	104.922,94	101.738,41
Tributação Autónoma	11.979,44	8.422,12
<b>Estimativa de IRC</b>	<b>116.902,38</b>	<b>110.160,53</b>

Os valores apresentados correspondem à estimativa de imposto de ambos os períodos.

## 10. Benefícios dos empregados

O número de membros dos órgãos diretivos, eleitos para o mandato 2016 a 2019 foram sete, com início de mandato a 20 de Julho de 2016. São eles:

- ▲ Dra. Luisa Gueifão (presidente)
- ▲ Dra. Inês Esteves (vogal executiva)
- ▲ Dra. Marta Dias (vogal executiva)
- ▲ Dr. Filipe Fontoura (vogal não executivo)
- ▲ Eng. João Nuno Ferreira (vogal não executivo)
- ▲ Eng. Miguel Pupo Correira (vogal não executivo)
- ▲ Dr. Paulo Vila Luz (vogal não executivo)

As remunerações auferidas pelos membros executivos do Conselho Diretivo totalizaram em 2016 o montante ilíquido de: € 151.738. Os membros vogais não executivos do Conselho Diretivo são apenas remunerados pela atribuição de senhas de presença, no valor unitário por cada reunião, de 150€.

O número médio de pessoas ao serviço, foram:

	2016	2015
Número médio de pessoas ao serviço da Entidade	16	16

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

Descrição	2016	2015
Remunerações aos Órgãos Sociais	123.006,22	136.399,02
Remunerações ao Pessoal	390.785,07	331.465,29
Benefícios Pós-Emprego	85.737,96	92.625,52
Encargos sobre as Remunerações	90.288,31	99.929,16
Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho		35,70
Seguros de Acidentes no Trabalho e Doenças Profissionais	2.042,68	3.134,73
Gastos de Acção Social	10.295,08	6.604,90
Outros Gastos com o Pessoal	18.597,29	24.206,50
<b>Total</b>	<b>720.752,61</b>	<b>694.400,82</b>

### 11. Partes Relacionadas

Relativamente às transações ocorridas com as partes relacionadas, faz-se nota às decorrentes da natureza de associado, respetivamente, com a FCT resultante do Protocolo anual de Colaboração Técnica e Alojamento de servidores, no montante de €23 500; com a ACEPI para o leque de serviços elencados no Protocolo de Colaboração – Internet Week e Estudo Anual de Economia Digital, no valor de €45 000; e, por fim, com a DECO no âmbito do Protocolo de Colaboração - Projeto Sitestar, desta feita, no montante de € 27 000. Nas partes relacionadas estão ainda incluídas as relações com terceiros onde a natureza do relacionamento resulte da qualidade de, nomeadamente, membro do Conselho de Representantes ou da Assembleia-Geral e, nesse pressuposto, com assento e direito de voto. Neste âmbito, identifica-se a comparticipação financeira anual de € 40 000 ao Centro de Arbitragem ARBITRARE; a comparticipação no montante de €10 000 à Associação de registries falantes de Língua Portuguesa, LusNIC; a comparticipação anual ao CENTR, de € 22.425 e, por fim, a comparticipação ao ccNSO/ICANN de € 9.129. Estas duas últimas comparticipações referem-se a organismos internacionais onde o DNS.PT tem assento na sequência de processo de adesão formal.

### 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

No que respeita a investimentos financeiros de 2016 e 2015, a Associação DNS.pt tem considerado o seguinte:

Descrição	2016	2016
Participação na Constituição da Associação LUSNIC	5.000,00	5.000,00
Fundo de Compensação do Trabalho	706,19	255,27
Outros Investimentos Financeiros (OTVR)	302.821,20	
<b>Total</b>	<b>308.527,39</b>	<b>5.255,27</b>

#### 13.2 Clientes e Utentes

Para 2016 a rubrica “Clientes” ascende a 194.565€ com a seguinte antiguidade:

Antiguidade	Dívida
superior a 180 dias	466,79
entre 30 dias e 180 dias	1.005,45
inferior a 30 dias	171.033,93
valores não vencidos	22.525,83
<b>Total em Dívida</b>	<b>195.032,00</b>
Perdas por Imparidade	(466,79)
<b>Total</b>	<b>194.565,21</b>

#### 13.3 Outras contas a receber

A rubrica “Outras contas a receber” tinha, em 31 de Dezembro de 2016 e 2015, a seguinte decomposição:

Descrição	2016	2015
Devedores por acréscimos de rendimentos	455,46	396,95
Seguro de Saúde a cobrar aos colaboradores	-	2.669,54
Outros Devedores	74.586,76	75.084,71
Perdas por Imparidade	(71.598,30)	(35.707,72)
<b>Total</b>	<b>3.443,92</b>	<b>42.443,48</b>

### 13.4 Diferimentos

Em 31 de Dezembro de 2016 e 2015, a rubrica “Diferimentos” englobava os seguintes saldos:

Descrição	2016	2015
<b>Gastos a reconhecer</b>		
Assistência Tec Soft e Hard	26.165,57	22.472,64
Core Business	7.861,32	7.861,32
Publicidade e Propaganda	70.853,36	853,36
Segurança		45.250,00
Aluguer de Espaço		-
Seguros	2.748,84	7.566,31
Medicina no Trabalho	372,00	372,00
Formação		1.713,06
Quotizações	26.586,15	27.567,48
<b>Total</b>	<b>134.587,24</b>	<b>113.656,17</b>
<b>Rendimentos a reconhecer</b>		
Faturação DNS 2016		718.128,79
Faturação DNS 2017	749.503,76	199.719,43
Faturação DNS 2018	247.305,47	127.345,23
Faturação DNS 2019	141.341,19	61.181,68
Faturação DNS 2020	68.971,97	18.285,77
Faturação DNS 2021	22.061,32	
<b>Total</b>	<b>1.229.183,71</b>	<b>1.124.660,90</b>

### 13.5 Caixa e Depósitos Bancários

A rubrica de “Caixa e Depósitos Bancários”, a 31 de Dezembro de 2016 e 2015, encontrava-se com os seguintes saldo:

Descrição	2016	2015
Caixa	300,00	250,00
Depósitos à ordem	2.193.393,00	2.195.114,85
Depósitos a prazo	1.255.000,00	800.000,00
<b>Total</b>	<b>3.448.693,00</b>	<b>2.995.364,85</b>

### 13.6 Fundos Patrimoniais

Nos “Fundos Patrimoniais” ocorreram as seguintes variações:

Descrição	Saldo em 01-Jan-2016	Aumentos	Diminuições	Saldo em 31-Dez-2016
Fundos	1.770.425,00	-	-	<b>1.770.425,00</b>
Reservas	658.705,41	236.352,38	-	<b>895.057,79</b>
Outras variações nos fundos patrimoniais	177.462,94	-	123.514,10	<b>53.948,84</b>
<b>Total</b>	<b>2.606.593,35</b>	<b>236.352,38</b>	<b>123.514,10</b>	<b>2.719.431,63</b>

### 13.7 Fornecedores

O saldo da rubrica de “Fornecedores” ascende a 170.936,06€ e divide-se da seguinte forma:

Descrição	2016	2015
Fornecedores c/c	131.849,58	72.599,86
Fornecedores títulos a pagar	-	-
Fornecedores facturas em recepção e conferência	39.086,48	-
<b>Total</b>	<b>170.936,06</b>	<b>72.599,86</b>

### 13.8 Estado e Outros Entes Públicos

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

Descrição	2016	2015
<b>Ativo</b>		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Coletivas (IRC)	3.191,96	6.926,49
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	8.420,92	-
Outros Impostos e Taxas	-	-
<b>Total</b>	<b>11.612,88</b>	<b>6.926,49</b>
<b>Passivo</b>		
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Coletivas (IRC)	116.902,38	110.246,53
Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA)	72.024,98	9.800,50
Imposto sobre o Rendimentos das Pessoas Singulares (IRS)	9.089,56	8.326,25
Segurança Social	11.776,76	10.945,85
Outros Impostos e Taxas	47,51	28,87
<b>Total</b>	<b>209.841,19</b>	<b>139.348,00</b>

### 13.9 Outras Contas a Pagar

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

Descrição	2016		2015	
	Não Corrente	Corrente	Não Corrente	Corrente
Credores por acréscimos de gastos	-	169.667,58	-	156.958,64
Outros credores	-	-	-	2.732,57
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>169.667,58</b>	<b>-</b>	<b>159.691,21</b>

### 13.10 Fornecimentos e serviços externos

A repartição dos “Fornecimentos e serviços externos” nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2016 e de 2015, foi a seguinte:

Descrição	2016	2015
<b>Serviços especializados</b>	<b>706.769,32</b>	<b>660.405,56</b>
<b>Materiais</b>	<b>22.021,53</b>	<b>15.301,35</b>
<b>Energia e fluidos</b>	<b>10.798,38</b>	<b>10.951,20</b>
<b>Deslocações, estadas e transportes</b>	<b>54.878,39</b>	<b>48.664,93</b>
<b>Serviços diversos</b>	<b>147.705,79</b>	<b>121.167,48</b>
Viaturas	25.002,97	16.352,07
Aluguer de Espaço	46.265,99	41.640,00
Outras Rendas	2.215,60	2.711,10
Comunicação	46.404,78	39.876,13
CTT	2.551,95	2.593,64
Seguros	8.352,47	9.115,04
Limpeza Higiene e Conforto	4.433,58	4.263,11
Diversos	12.478,45	4.616,39
<b>Total</b>	<b>942.173,41</b>	<b>856.490,52</b>

### 13.11 Outros rendimentos e ganhos

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

Descrição	2016	2015
Rendimentos Suplementares	8.700,00	9.993,92
Outros rendimentos e ganhos	150,64	391,73
<b>Total</b>	<b>8.850,64</b>	<b>10.385,65</b>

### 13.12 Outros gastos e perdas

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

Descrição	2016	2015
Impostos	934,59	2.468,88
Outros Gastos e Perdas	108.313,50	172.169,69
<b>Total</b>	<b>109.248,09</b>	<b>174.638,57</b>

### 13.13 Resultados Financeiros

Nos períodos de 2016 e 2015 foram reconhecidos os seguintes rendimentos relacionados com juros e similares:

Descrição	2016	2015
<b>Juros e rendimentos similares obtidos</b>		
Juros obtidos	12.963,45	26.603,81
Dividendos obtidos	-	-
Outros rendimentos similares	-	-
<b>Total</b>	<b>12.963,45</b>	<b>26.603,81</b>

#### 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 2016.

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, 1 de março de 2017



---

Filipa Saraiva (CC n.º 69155)



## CERTIFICAÇÃO LEGAL DAS CONTAS

### RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

#### Opinião

Auditámos as demonstrações financeiras anexas da **ASSOCIAÇÃO DNS.PT**, que compreendem o balanço em 31 de dezembro de 2016 (que evidencia um total de 4.869.498 euros e um total de fundos patrimoniais de 3.089.869 euros, incluindo um resultado líquido de 370.437 euros), a demonstração dos resultados por naturezas, a demonstração das alterações nos fundos patrimoniais e a demonstração dos fluxos de caixa relativas ao ano findo naquela data, e as notas anexas às demonstrações financeiras que incluem um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras anexas estão preparadas, em todos os aspetos materiais, de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização.

#### Bases para a opinião

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras” abaixo. Somos independentes da Entidade nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos de que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião.

#### Responsabilidades do órgão de gestão e do órgão de fiscalização pelas demonstrações financeiras

O órgão de gestão é responsável pela:

- preparação de demonstrações financeiras de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização;
- elaboração do relatório de gestão nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorção material devida a fraude ou erro;
- adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados às circunstâncias; e





- avaliação da capacidade da Entidade de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

O órgão de fiscalização é responsável pela supervisão do processo de preparação e divulgação da informação financeira da Entidade.

### **Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras**

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno da Entidade;
- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização;
- concluímos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade da Entidade para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém,



acontecimentos ou condições futuras podem levar a que a Entidade descontinue as suas atividades;

- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras, incluindo as divulgações nos termos da Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Setor Não Lucrativo adotada em Portugal através do Sistema de Normalização; e
- comunicamos com os encarregados da governação, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificado durante a auditoria.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do relatório de gestão com as demonstrações financeiras.

## **RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES**

### **Sobre o relatório de gestão**

Em nossa opinião, o relatório de gestão foi preparado de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis em vigor e a informação nele constante é coerente com as demonstrações financeiras auditadas, não tendo sido identificadas incorreções materiais.

Lisboa, 13 de março de 2017

**Martins Pereira, João Careca & Associados, SROC, Lda.**  
Representada por  
João António de Carvalho Careca

## 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 2016.

### 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 2016, compreendido entre 1 de janeiro de 2016 e 31 de dezembro de 2016, o Conselho Fiscal apresentou ao Conselho Diretivo recomendações de natureza contabilística e fiscal que mereceram acolhimento.

O Balanço, referente a 31 de dezembro de 2016, que evidencia um total 4.869.498 euros e um total de fundos patrimoniais de 3.089.869 euros, incluindo um resultado líquido positivo de 370.437 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.

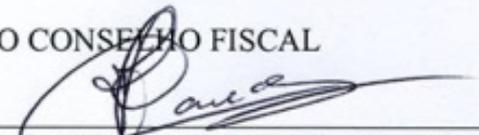
### Parecer

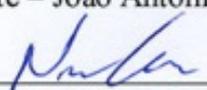
Considerando as análises e os trabalhos efetuados, e após a ponderação do conteúdo dos documentos emitidos pelo Revisor Oficial de Contas, que merecem a nossa concordância, somos de parecer que a Assembleia Geral da Associação DNS.PT aprove:

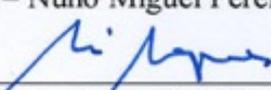
1. O Balanço referente a 31 de dezembro de 2016, a Demonstração dos Resultados por Naturezas, a Demonstrações dos Fluxos de Caixa do exercício findo naquela data, o correspondente Anexo, e o Relatório de Gestão, apresentados pelo Conselho Diretivo da Associação DNS.PT;
2. A proposta de aplicação de resultados apresentada pelo Conselho Diretivo.

Lisboa, 17 de março de 2017

O CONSELHO FISCAL

  
\_\_\_\_\_  
Presidente – João António Carvalho Careca

  
\_\_\_\_\_  
Vogal – Nuno Miguel Pereira Gomes

  
\_\_\_\_\_  
Vogal – Rui Miguel de Campos Soares Marques

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

