

TIPO DE DOCUMENTO

VERSÃO PÚBLICA

Plano Plurianual de Atividades 2025-2027:
consulta pública sobre as orientações
estratégicas e objetivos

Julho de 2024

ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

Índice

1. INTRODUÇÃO	2
2. MISSÃO E VALORES.....	3
2.1. Missão	3
2.2. Valores.....	3
3. ESTRATÉGIA	4
3.1. Visão	5
3.2. Orientações estratégicas.....	5
3.3. Objetivos	8

1. INTRODUÇÃO

A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) é o regulador nacional do sector das comunicações eletrónicas e postais em Portugal, bem como a Autoridade Espacial e o Coordenador dos Serviços Digitais, tendo ainda a missão de coadjuvar o Governo no domínio das suas atribuições, sem prejuízo da sua natureza enquanto entidade administrativa independente e das suas atribuições.

Atendendo à relevância da sua atividade para o mercado e tendo em conta a importância da previsibilidade regulatória para o adequado desenvolvimento do sector, a ANACOM, conforme consagrado nos seus Estatutos¹ submete anualmente a consulta pública as principais orientações estratégicas que suportam a sua visão para o triénio e que permitirão alcançar os objetivos a que se propõe. Entendeu-se ainda relevante incluir, no documento de consulta, a missão e os valores pelos quais se irá pautar a atividade desta Autoridade nos próximos anos.

Assim, a ANACOM convida todas as partes interessadas (consumidores e utilizadores, empresas, órgãos do poder local, associações, etc.) a enviarem os seus contributos quanto às orientações estratégicas e objetivos a desenvolver no triénio 2025-2027, adiante listadas.

Nesse sentido, além de outros comentários que considerem pertinentes, as entidades interessadas são convidadas a responder às seguintes questões:

1. Das orientações estratégicas e objetivos que a ANACOM se propõe alcançar, quais são os que considera mais prioritários?
2. Que outras orientações estratégicas e objetivos considera importantes que sejam incluídos no Plano de Atividades da ANACOM para o triénio 2025-2027?
3. Que iniciativas (e tempo de concretização) devem ser associadas a cada um dos objetivos para o seu cabal cumprimento?

Todos os **contributos** deverão ser remetidos, preferencialmente por via eletrónica, para o endereço plano2025-2027@anacom.pt, **até ao próximo dia 6 de setembro de 2024**.

Uma vez concluído o processo de consulta, serão devidamente ponderados todos os contributos recebidos e elaborado um relatório, que, conjuntamente com os mesmos, será

¹ Artigo 47.º, n.º 1, do [Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março](#).

publicado no sítio desta Autoridade na Internet (www.anacom.pt). Para esse efeito, os interessados deverão remeter uma versão em língua portuguesa do seu contributo, devidamente expurgada dos elementos considerados confidenciais, devidamente justificados, se for caso disso.

2. MISSÃO e VALORES

2.1. Missão

A ANACOM tem por missão a regulação do sector das comunicações – incluindo as comunicações eletrónicas e postais – e das atividades espaciais e, sem prejuízo da sua natureza, a coadjuvação ao Governo no domínio das comunicações, nos termos dos seus estatutos e da lei, sendo ainda a autoridade competente e o coordenador dos serviços digitais em Portugal^{2 3 4 5}.

2.2. Valores

Os avanços tecnológicos e sociais, os novos desafios e uma maior consciência da responsabilidade social da organização implicou uma atualização dos valores. Assim sendo, a ANACOM, no cumprimento da sua missão, rege-se pelos seguintes valores:

- **Independência** – Cumprir a sua missão com isenção, rigor e equidistância na relação com todos os interessados, sendo imparcial na sua atuação.
- **Transparência** – Divulgar regularmente informação sobre a sua atividade e prestar todos os esclarecimentos, nomeadamente ao Governo e à Assembleia da República.
- **Excelência** – Pautar a sua atuação pelo rigor técnico, através da competência, do profissionalismo e da melhoria contínua, antecipando a evolução do sector e do mercado e atuando com base em evidência.
- **Colaboração** – Promover uma atitude de cooperação intra e inter institucional numa atitude de interação e diálogo, promovendo o envolvimento dos interessados

² Ao abrigo do disposto no artigo 30.º do Decreto-Lei n.º 16/2019, de 22 de janeiro, e no Regulamento da ANACOM relativo ao regime de acesso e de exercício de atividades espaciais, [Regulamento n.º 697/2019](#), de 5 de setembro.

³ Cfr. n.º 2 do artigo 1.º dos Estatutos da ANACOM.

⁴ Cfr. n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 20-B/2024, de 16 de fevereiro.

⁵ Cfr. artigo 30.º do Decreto-Lei n.º 16/2019, de 22 de janeiro, e no Regulamento n.º 697/2019, de 5 de setembro.

na atividade regulatória e garantindo que as suas decisões são participadas, proporcionais e consistentes.

- **Sustentabilidade** – Promover a prossecução dos objetivos de desenvolvimento sustentável, da universalidade e não discriminação no acesso, da equidade e da diversidade no âmbito da sua atuação.
- **Integridade** – Pautar a atuação por elevados comportamentos éticos, nomeadamente em linha com os códigos de ética e de conduta dos membros do Conselho de Administração e dos trabalhadores da ANACOM.

3. ESTRATÉGIA

A estratégia proposta para 2025-2027 foi objeto de uma revisão, face aos anos precedentes, assentando numa visão estratégica que procura responder aos desafios que se anteveem para os próximos anos e que se concretiza através de:

- **Orientações estratégicas:** estabelecidas para o triénio, consideradas estruturais para o cumprimento das atribuições da ANACOM.
- **Objetivos:** com carácter anual ou plurianual, são as metas e atividades específicas monitorizadas por indicadores de desempenho e pelas quais se deve direcionar a ação futura na prossecução das orientações estratégicas. Por sua vez, estes objetivos são concretizados por iniciativas, constituídas por um conjunto único de processos formado por atividades coordenadas e controladas com datas de início e de fim. As iniciativas, incluindo a respetiva planificação temporal, serão identificadas na versão final do Plano de Atividades, após a definição das orientações estratégicas e dos objetivos.

A versão final do Plano de Atividades contará, assim, para além das orientações estratégicas e dos objetivos, com a identificação das iniciativas associadas a cada um deles, acompanhadas do respetivo planeamento e grau de relevância para o cumprimento dos objetivos de desenvolvimento sustentável.

3.1. Visão

A visão estratégica definida para o triénio 2025-2027 é a seguinte:

Fomentar a conectividade e um ecossistema digital concorrencial, dinâmico, inovador, seguro, sustentável e humano, que assegure a proteção dos utilizadores finais

3.2. Orientações estratégicas

Tendo presente a sua missão, as tendências e desafios dos ecossistemas regulados pela ANACOM, a sua atuação no triénio 2025-2027 assenta em seis orientações estratégicas, que deverão orientar o plano plurianual de atividades.

OE 1 - Assegurar uma regulação evolutiva que promova a conectividade e mercados concorrenciais e dinâmicos

Considerando os desenvolvimentos tecnológicos e jurídicos, atuar de modo a garantir mercados concorrenciais, contestáveis e dinâmicos, assim como promover a conectividade em todo o território nacional.

Intervir nas condições grossistas nos serviços de comunicações eletrónicas e postais; desenvolver políticas de planeamento de espectro de radiofrequências e recursos de numeração; otimizar procedimentos de acesso ao mercado e reforço da integridade dos mercados também são metas; assim como a promoção da inovação.

OE 2 - Capacitar e proteger os utilizadores finais

Reforçar a proteção dos direitos dos consumidores e demais utilizadores finais, nomeadamente através da apresentação de propostas legislativas, da regulamentação e da adoção de outras medidas que potenciem a melhoria da conduta das empresas reguladas no seu relacionamento com os utilizadores finais.

Capacitar os consumidores e demais utilizadores finais para que possam participar de modo ativo e informado nas áreas de atuação da ANACOM, de um modo mais consciente e ajustado às suas necessidades, nomeadamente através da promoção da literacia digital e da literacia comportamental em matérias de consumo.

Aumentar a capacidade de diagnóstico da experiência dos consumidores e demais utilizadores finais suportada em tecnologia emergente, que permita de forma mais eficiente e eficaz identificar as áreas prioritárias de atuação neste âmbito.

Estabelecer uma atuação colaborativa no âmbito da proteção dos direitos dos consumidores e demais utilizadores finais, com as várias partes interessadas e promovendo parcerias para fomentar o desenvolvimento e a melhoria de instrumentos de suporte aos utilizadores finais, nomeadamente no âmbito dos meios de reação em caso de reclamação ou de conflito.

OE 3. Promover o desenvolvimento dos ecossistemas digital e espacial

Os atuais e futuros desenvolvimentos do ecossistema digital, enquanto elemento transversal ao sector das comunicações e a toda a sociedade, exigem uma abordagem cada vez mais holística.

Esta abordagem passará pela integração das interações internas no próprio ecossistema, que, pela sua natureza indissociável, requerem um alargamento das áreas de competência da ANACOM, ajustadas à evolução e desafios da era digital.

OE 4. Promover a inovação dos procedimentos associados à gestão dos bens públicos indispensáveis às comunicações

Modernizar os procedimentos associados à gestão, supervisão e controlo do espectro de radiofrequências e à atribuição e gestão de recursos de numeração.

Promover um modelo integrado de atuação no contexto da referenciação digital, suportando a soberania ciberespacial.

OE 5. Promover a segurança e resiliência das comunicações e do ecossistema digital

Priorizar a segurança das redes e serviços de comunicações como elemento essencial para aumentar a resiliência do sector das comunicações.

Promover um ecossistema digital seguro para os utilizadores e empresas, reforçando a segurança dos utilizadores de plataformas em linha.

Assegurar as condições necessárias para o funcionamento adequado das comunicações em situações de emergência, nomeadamente através da colaboração com o Sistema Nacional de Planeamento de Emergência.

OE 6. Reforçar e capacitar a organização e fortalecer o seu reconhecimento externo

Fortalecer a reputação e o reconhecimento da ANACOM como regulador das comunicações eletrónicas e do ecossistema digital em geral, das comunicações postais e do sector espacial em Portugal.

Reforçar a cultura organizacional e comunicação interna e externa, ampliar os mecanismos de captação e retenção de talento.

Promover a igualdade e diversidade.

Garantir a sustentabilidade financeira, ambiental e social.

Reforçar a independência através da integridade e transparência (*accountability*).

Adequar os mecanismos de governança interna às melhores práticas e estimular a inovação organizacional.

3.3. Objetivos

OE 1 - Assegurar uma regulação evolutiva que promova a conectividade e mercados concorrenciais e dinâmicos

	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	DURAÇÃO (ano de início e fim)
1	<p>Promover medidas de natureza regulatória e legislativa que assegurem condições grossistas que promovam a conectividade e o desenvolvimento da concorrência</p>	<p>Assegurar a intervenção regulatória no contexto das comunicações eletrónicas, quer no âmbito do acesso simétrico às infraestruturas, quer no âmbito dos mercados relevantes grossistas, com vista a garantir a existência de condições que fomentem a concorrência, o investimento no sector e o incremento da possibilidade de escolha dos utilizadores.</p> <p>Desenvolver iniciativas no âmbito da coadjuvação ao Governo com vista à definição do enquadramento legislativo relativo a diversas matérias na esfera de atuação da ANACOM, que contribuam para a transparência e previsibilidade regulatória, bem como para a adequada proteção dos utilizadores.</p>	2025-2027

2	Assegurar e modernizar a supervisão de infraestruturas	<p>Supervisionar a instalação das redes de capacidade muito elevada e das ofertas grossistas nelas suportadas, nas "áreas brancas".</p> <p>Modernizar a supervisão de infraestruturas através da implementação de procedimentos de registo geográfico permitindo a aferição do cumprimento de obrigações de cadastro ou determinação de anomalias por reporte externo ou pela realização de tarefas preventivas.</p>	2025-2027
3	Assegurar a intervenção regulatória que se revele necessária no âmbito da oferta grossista do serviço postal	<p>Avaliar as condições da oferta grossista de acesso à rede do prestador de serviço postal universal, bem como as condições de acesso a elementos da infraestrutura postal.</p>	2025-2027
4	Planear e disponibilizar espectro, incluindo para novas aplicações e serviços	<p>Desenvolver medidas que permitam a disponibilização atempada e eficiente de espectro ao mercado, designadamente nas faixas dos 700 MHz e 26 GHz.</p> <p>Preparar e defender a posição nacional na Conferência Mundial de Radiocomunicações (WRC-27) através da participação e contribuição para as reuniões preparatórias que conduzirão à aprovação das Posições Comuns Europeias (ECP); promoção do debate interno (ao nível nacional) para preparar e defender a posição nacional na Conferência Mundial de Radiocomunicações e reporte e identificação de ações subsequentes.</p>	2025-2027

5	Promover a atualização das regras relativas ao licenciamento das redes e estações de radiocomunicações, bem como as demais regras aplicáveis a radiocomunicações	<p>Avaliar a adequação do quadro regulamentar aplicável ao licenciamento radioelétrico, identificar eventuais necessidades de evolução do mesmo e, se aplicável, promover a sua implementação.</p> <p>Elaborar o quadro regulamentar sobre os procedimentos de notificação de satélites via Administração Portuguesa.</p>	2025-2027
6	Promover medidas de natureza regulatória no âmbito da gestão e atribuição de recursos de numeração	<p>Atualizar as linhas orientadoras e os princípios e critérios para a gestão e atribuição de recursos de numeração, concretizando as regras relativas à numeração, quer em adaptação à Lei das Comunicações Eletrónicas quer tendo em conta a evolução tecnológica e do mercado.</p>	2025-2027
7	Facilitar o acesso ao mercado e melhorar o acompanhamento dos operadores no âmbito do planeamento, do início e do exercício da sua atividade	<p>Facilitar o acesso ao mercado através da otimização da deteção de obstáculos no acesso e da antecipação de enquadramentos de novas ofertas e serviços e da melhoria na prestação de informação e de formação periódica aos operadores, com vista a incrementar a respetiva literacia sectorial.</p>	2025-2027

8	Promover a utilização do canal de denúncias externas da ANACOM	Reforçar os mecanismos de escuta ativa dos sectores regulados, dando maior visibilidade ao canal de denúncias externas da ANACOM e avaliar a possibilidade da sua efetiva implementação como ferramenta de recolha de indícios para efeitos de supervisão, nomeadamente através da observação das melhores práticas internacionais.	2025-2026
9	Desenvolver meios de comunicação e plataformas colaborativas com os agentes de mercado, tanto através de novos canais digitais, como através dos espaços físicos da organização	<p>Promover a comunicação com os diferentes agentes dos sectores regulados disponibilizando informação fidedigna, clara e simples.</p> <p>Promover a participação das partes interessadas no processo de tomada de decisão.</p> <p>Melhorar as condições e os meios de relacionamento com os diferentes intervenientes, incluindo academia e os atores de inovação, constituindo sinergias de comunicação simples, dinâmicas e eficientes, a disponibilizar em novos canais digitais e nos espaços físicos da organização, mediante requalificação (adequação e melhoria desses espaços, nomeadamente no que concerne às instalações de Barcarena).</p> <p>Promoção da criação de rede de contatos nos diversos setores de atividade pública ou privada na realidade regional de cada local geográfico da ANACOM, de modo a possibilitar uma comunicação ágil e eficaz.</p>	2025-2026

OE 2 - Capacitar e proteger os utilizadores finais

	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	DURAÇÃO (ano de início e fim)
10	Promover medidas de natureza regulatória e legislativa, contribuindo para que os utilizadores finais tenham uma efetiva capacidade de participar de modo ativo e informado	<p>Adotar medidas regulatórias em matéria dos direitos dos utilizadores no contexto da Lei das Comunicações Eletrónicas e de regulamentos aplicáveis ao sector das comunicações eletrónicas.</p> <p>Adotar medidas regulatórias (designadamente a nível dos preços, da qualidade do serviço e da densidade da rede postal) para assegurar a prestação do serviço postal universal.</p> <p>Adotar medidas relacionadas com o serviço universal de comunicações eletrónicas, incluindo a tarifa social de acesso à internet em banda larga (TSI).</p> <p>Desenvolver iniciativas no âmbito da coadjuvação ao Governo com vista à definição/revisão do enquadramento legislativo relativo a diversas matérias na esfera de atuação da ANACOM, que contribuam para a transparência e previsibilidade regulatória, bem como para a adequada proteção dos utilizadores.</p>	2025-2027

<p>11</p>	<p>Promover a modernização da atividade de supervisão e dos meios de reação dos consumidores e demais utilizadores finais de serviços</p>	<p>Regulamentar os requisitos a que devem obedecer os procedimentos de tratamento de reclamações pelas empresas reguladas.</p> <p>Implementar soluções de IA.</p> <p>Promover a modernização da atividade de supervisão no sector postal mediante a implementação de soluções de inteligência geoespacial, com divulgação de informações em formato aberto aos consumidores.</p> <p>Desenvolver ações de sensibilização dos utilizadores finais para a existência e os benefícios da resolução alternativa de conflitos.</p> <p>Promover uma maior especialização da arbitragem de conflitos de consumo no sector das comunicações, designadamente através da disponibilização de conteúdos formativos aos recursos dos centros de arbitragem e aos juízes-árbitros, e assegurar a avaliação da respetiva qualidade.</p>	<p>2025-2027</p>
<p>12</p>	<p>Aumentar a capacidade de diagnóstico da experiência dos consumidores e demais utilizadores finais de serviços</p>	<p>Implementar soluções aplicacionais com recurso a tecnologia emergente que permitam abrangência e inteligência na análise da experiência dos consumidores no sector das comunicações e no ecossistema digital, assim como na definição das prioridades de atuação da ANACOM na proteção dos direitos dos consumidores e demais utilizadores finais de serviços.</p>	<p>2025-2027</p>

		<p>Desenvolver uma taxonomia comum de motivos de reclamação no sector das comunicações com o envolvimento das várias entidades públicas e privadas relevantes.</p> <p>Estabelecer parcerias para o desenvolvimento do conhecimento sobre a experiência dos consumidores e o suporte da adoção de medidas alternativas que potenciem a melhoria da conduta das empresas reguladas no mercado.</p>	
13	Desenvolver e implementar uma estratégia de promoção da literacia digital	<p>Prosseguir medidas que promovam a capacitação dos consumidores e demais utilizadores finais, habilitando-os a participar de modo ativo e informado no sector das comunicações e a adotar comportamentos mais conscientes e ajustados às suas necessidades, nomeadamente através de ações de formação de maior proximidade às populações, da divulgação de informação de forma mais eficaz e orientada às necessidades dos utilizadores, da melhoria dos mecanismos de atuação nas situações de vulnerabilidade dos utilizadores, do reforço da eficiência do serviço de apoio aos consumidores, da promoção da literacia na utilização de serviços de comunicações.</p>	2025-2027

OE 3. Promover o desenvolvimento dos ecossistemas digital e espacial

	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	DURAÇÃO (ano de início e fim)
14	Assumir um papel relevante na definição de políticas do digital, nomeadamente através da coordenação da implementação do quadro legal aplicável e a proteção dos utilizadores enquanto Coordenador dos Serviços Digitais	Assegurar a função de Coordenador dos Serviços Digitais, no âmbito do Regulamento dos Serviços Digitais (RSD) envolvendo a coordenação estratégica na implementação do quadro legal aplicável e assegurando a conformidade com as normas específicas destinadas a promover a segurança dos utilizadores online e a integridade das plataformas digitais. Promover iniciativas e ações de supervisão das medidas para garantir um ambiente digital transparente e confiável para todos os utilizadores, assegurando simultaneamente a cooperação entre as diversas autoridades competentes e relevantes nacionais, com os Estados-Membros da UE e a Comissão Europeia para assegurar uma aplicação consistente e eficaz do RSD.	2025-2027

15	Desenvolver e implementar um quadro robusto de fiscalização e supervisão dos serviços digitais	Reforçar os procedimentos internos relativos aos recursos, à operação e à condução administrativa e processual, bem como os externos, no papel de autoridade competente e de coordenador responsável pela execução do RSD, na elaboração e implementação de protocolos de cooperação e de investigação no contexto da atividade de supervisão dos prestadores de serviços intermediários.	2025-2027
16	Assegurar a implementação e a promoção do quadro regulamentar nacional das atividades espaciais	Consolidar o papel da ANACOM enquanto Autoridade Espacial, através da implementação do quadro jurídico nacional aplicável às atividades espaciais, com especial atenção pela agilização de processos de licenciamento, a nível nacional, pelo cumprimento das obrigações internacionais associadas ao registo de objetos espaciais e pela participação ativa no debate relativo à definição de um quadro europeu sobre o sector do espaço.	2025-2027
17	Promover a colaboração e coordenação com as diversas entidades nacionais com competências na área espacial	Reforçar a cooperação entre a Autoridade Espacial e as diferentes entidades nacionais com competência na área espacial, estabelecendo canais de comunicação permanentes, tendo em vista a agilização dos processos de licenciamento de atividades espaciais, com especial relevância no que respeita aos procedimentos associados ao licenciamento de operações de centros de lançamento espacial.	2025-2027

<p>18</p>	<p>Promover a colaboração e coordenação com diversas entidades nacionais e internacionais no âmbito do desenvolvimento do ecossistema digital</p>	<p>Coadjuvar o Governo na definição estratégica de conectividade, no desenvolvimento de centros de dados em território nacional e de serviços digitais.</p> <p>Colaborar e coordenar com as diversas entidades que visam a promoção da amarração de novos cabos submarinos e a criação de centros de dados em território nacional.</p> <p>Participar ativamente na discussão dos desenvolvimentos respeitantes à supervisão e regulação dos serviços e mercados digitais, Inteligência Artificial, conectividade internacional, regulação dos dados, aplicabilidade quântica e a capacidade de processamento.</p> <p>Impulsionar a implementação eficiente e sustentada de políticas de Inteligência Artificial, interna e externamente à organização, com enfoque no reforço de competências, para apoio e suporte estratégico ao programa de transição digital.</p>	<p>2025-2027</p>
------------------	--	---	------------------

OE 4. Promover a inovação dos procedimentos associados à gestão dos bens públicos indispensáveis às comunicações

	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	DURAÇÃO (ano de início e fim)
19	Desenvolver e implementar procedimentos que possibilitem a disponibilização de espectro ao mercado de forma atempada e eficiente	Desenvolver e implementar procedimentos que possibilitem a disponibilização de espectro ao mercado de forma atempada e eficiente, promovendo o aumento da eficiência na resposta a pedidos de licenciamento radioelétrico.	2025-2027
20	Implementar novos modelos de supervisão de bens públicos, baseados em tecnologias de sensorização descentralizadas e mecanismos automáticos de deteção	<p>Implementar novas abordagens de supervisão, com utilização de meios tecnológicos emergentes e distribuídos, adequados a cada atividade, em localizações estratégicas.</p> <p>Implementar novas abordagens de supervisão remota, com utilização de sensorização adequada a cada atividade em pontos geográficos estratégicos.</p> <p>Modernizar as metodologias de supervisão de infraestruturas, nomeadamente através da implementação de mecanismos de registo geográfico, permitindo a aferição do cumprimento de obrigações de cadastro, a determinação de anomalias por reporte externo e a realização de tarefas preventivas.</p>	2025-2027

OE 5. Promover a segurança e resiliência das comunicações e do ecossistema digital

	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	DURAÇÃO (ano de início e fim)
21	Implementar as medidas necessárias para assegurar a segurança e a resiliência das redes e serviços de comunicações	<p>Assegurar a devida priorização da segurança das redes e serviços de comunicações como elemento essencial para a aumentar a resiliência do sector das comunicações.</p> <p>Garantir o devido tratamento de incidentes no ecossistema digital, garantindo que estão reunidos os esforços e condições que permitam prestar os serviços necessários para apoiar a comunidade na recuperação de incidentes de segurança que ocorram, bem como para ajudar as organizações a reduzir o impacto e a prevenir os incidentes graves, permitindo apoiar os sectores regulados pela ANACOM e reforçar a cooperação com as entidades relevantes.</p> <p>Colaborar com o Sistema Nacional de Planeamento de Emergência, em particular com a Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações (CPEC), no sentido de contribuir para a identificação de infraestruturas críticas, assim como para identificar atividades, ações e medidas legislativas adequadas à continuidade governativa e bem-estar social.</p>	2025-2026

		Promover um ecossistema digital mais seguro para os utilizadores e empresas, reforçando a segurança dos utilizadores de plataformas em linha.	
22	Desenvolver as ações necessárias, na sua esfera de competências, relacionadas com as comunicações de emergência	Adotar as medidas regulatórias em matéria de comunicações de emergência e número único europeu de emergência, incluindo ao nível dos critérios de localização do chamador.	2025-2027

OE 6. Reforçar e capacitar a organização e fortalecer o seu reconhecimento externo

	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	DURAÇÃO (ano de início e fim)
23	Assegurar a participação da ANACOM em grupos e organizações nacionais, no quadro da União Europeia e a nível internacional	Participar em grupos e fóruns internacionais com vista a contribuir para um enquadramento regulamentar internacional que reforce e promova a regulação independente e eficaz, assim como assegurar a cooperação e a partilha de experiências com entidades nesse âmbito.	2025-2027

<p>24</p>	<p>Capacitar a organização com o capital humano necessário à sua atuação, a atração e retenção de talento</p>	<p>Fomentar a conciliação entre vida pessoal, familiar e profissional, a igualdade de género e a diversidade.</p> <p>Implementar mecanismos de qualificação, de sucessão, gestão e valorização do talento, visando capacitar, atrair e reter o capital humano necessário para o sucesso da organização.</p> <p>Alinhar o perfil de competências em função das necessidades da organização.</p>	<p>2025-2027</p>
<p>25</p>	<p>Desenvolver e requalificar os meios técnicos da organização com vista a permitir uma atuação mais eficiente e inovadora no âmbito da sua atividade</p>	<p>Adequar o parque computacional às necessidades de intervenção da ANACOM.</p> <p>Implementar a capacidade TEMPEST na atividade laboratorial da ANACOM.</p> <p>Requalificar o espaço físico de Barcarena.</p> <p>Renovar os serviços de atendimento ao público, incluindo a adoção de tecnologias de Inteligência Artificial (IA) e <i>Robotic Process Automation (RPA)</i>, e assegurar a reengenharia dos processos e recursos afetos a este serviço e ao suporte do relacionamento entre a ANACOM e as entidades destinatárias da sua atuação.</p>	<p>2025-2027</p>

<p>26</p>	<p>Implementar medidas de sustentabilidade ambiental e social</p>	<p>Implementar sistemas de produção autónoma de energia nos edifícios e estações remotas.</p> <p>Promover a participação dos trabalhadores na definição de ações no âmbito organizacional, de voluntariado e de responsabilidade social.</p> <p>Reforçar a exigência de conformidade e boas práticas de integridade e sustentabilidade corporativa e ambiental junto dos fornecedores da ANACOM.</p> <p>Promover, junto dos sectores regulados, a recolha de dados e a implementação de medidas no âmbito da sustentabilidade.</p>	<p>2025-2027</p>
<p>27</p>	<p>Adequar o modelo de financiamento da ANACOM e a adoção de melhores práticas de boa governança, nomeadamente no que concerne à gestão financeira e à contratação pública</p>	<p>Promover a adequação do modelo de financiamento no quadro das novas atribuições do regulador.</p> <p>Promover as melhores práticas da boa governança e da prevenção da corrupção e infrações conexas.</p> <p>Implementar ferramentas informáticas que permitam uma maior eficiência aos serviços, bem como uma adequação aos instrumentos legais.</p>	<p>2025-2027</p>

<p>28</p>	<p>Melhorar os mecanismos de decisão e de gestão interna da organização</p>	<p>Aumentar a capacidade de observação estratégica, nomeadamente através da densificação da matriz de inovação.</p> <p>Reforçar as medidas de controlo interno, de forma a permitir a antecipação de problemas por análise de tendência dos dados disponíveis nos sistemas de informação de suporte à gestão, aumentando a capacidade de auditorias contínuas. Melhorar os mecanismos de planeamento estratégico e controlo operacional, tendo em vista otimizar o desempenho da organização.</p> <p>Reforçar o controlo e a mitigação de riscos.</p> <p>Reforçar as medidas que assumam um papel dissuasor de situações de risco de fraude comportamental na ANACOM.</p> <p>Implementar o centro de estudos ANACOM, dinamizando a produção de informação e conhecimento relevantes para a ação da organização.</p>	<p>2025-2027</p>
<p>29</p>	<p>Desenvolver a transformação digital da ANACOM, centrada no utilizador, em linha com a estratégia europeia e nacional</p>	<p>Executar o plano estratégico de sistemas de informação (PESI) - alargar o Portal de Serviços e a interoperabilidade administrativa.</p> <p>Construir os sistemas de informação da organização sob os pilares de governança de dados, de implementação de mecanismos de inteligência artificial (IA) e de orientação à centralidade no utilizador de acordo com os direitos e princípios digitais em vigor.</p>	<p>2025-2027</p>

30	Aumentar, a reputação institucional e o sentido de pertença à comunidade da ANACOM	<p>Divulgação interna da atividade desenvolvida pela ANACOM, através das várias equipas.</p> <p>Promover sentimento de pertença dos colaboradores, dando a conhecer os elementos que constituem as equipas, pessoal e profissionalmente.</p>	2025-2027
31	Reforçar a reputação e o reconhecimento da ANACOM enquanto regulador	<p>Fortalecer a reputação e o reconhecimento da ANACOM como regulador das comunicações eletrónicas e do ecossistema digital em geral, das comunicações postais e do sector espacial em Portugal.</p> <p>Desenvolver iniciativas com o objetivo de aumentar a proximidade e a informação aos cidadãos e ao mercado em geral, através dos meios de comunicação social e outros canais de comunicação, com o objetivo de informar e aumentar a notoriedade da ANACOM e em particular o seu reconhecimento enquanto regulador sectorial dos ecossistemas digital e espacial.</p>	2025-2027



Lisboa (Sede)
R. Ramalho Ortigão, 51
1099 - 099 Lisboa
Portugal
Tel: (+351) 217211000
Fax: (+351) 217211001

Porto
Rua Direita do Viso, 59
4250 - 198 Porto
Portugal
Tel: (+351) 226198000

Açores
Rua dos Valadros, 18 - Relva
9500 - 652 Ponta Delgada
Portugal
Tel: (+351) 296302040

Madeira
Rua Vale das Neves, 19
9060 - 325 S. Gonçalo - Funchal
Portugal
Tel: (+351) 291790200



Atendimento ao público
800206665
info@anacom.pt

www.anacom.pt

ANACOM
AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES