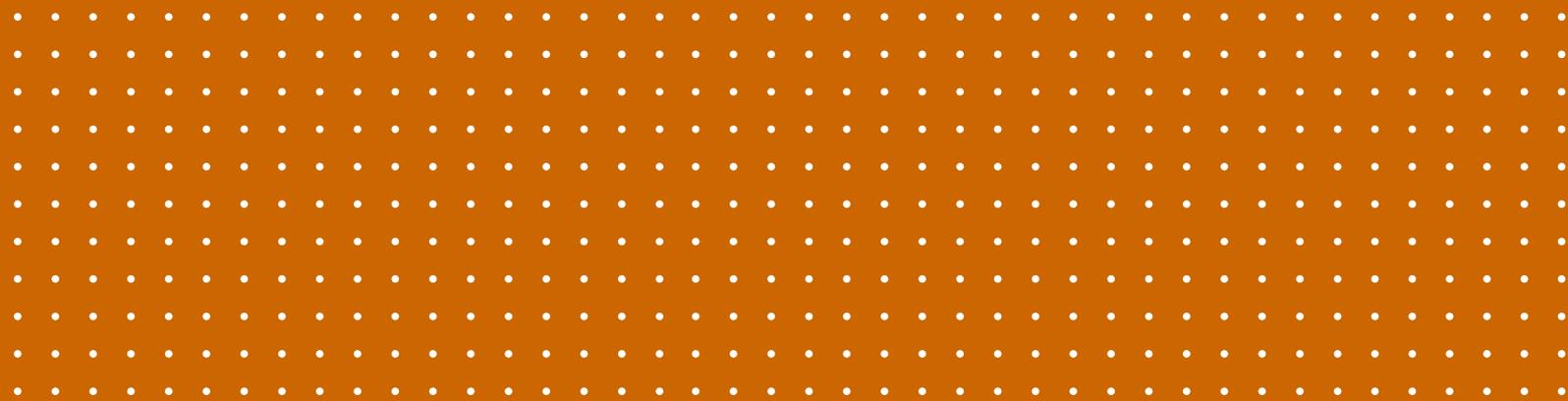


02.

Factores Críticos de Sucesso



● Factores Críticos de Sucesso

O cumprimento da missão do ICP-ANACOM e a concretização da sua ambição (visão) impõem que - para além do respeito pelos valores e princípios que caracterizam a organização - seja identificado um conjunto de factores críticos de sucesso e os decorrentes objectivos estratégicos e acções prioritárias a levar a efeito no triénio 2010-2012.

Constituem factores críticos de sucesso do ICP-ANACOM:

Orientação e focalização nos resultados

O desempenho e os resultados alcançados face às partes interessadas mais relevantes - em particular, a promoção de mercados abertos e concorrenciais e a garantia de protecção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral - devem ser monitorizados, utilizando adequadamente a informação proveniente dessa monitorização para definir e rever objectivos estratégicos, acções e metas.

O triénio que se avizinha coloca grandes desafios a esta orientação, pela incontornável necessidade de adoptar os modelos regulatórios às novas tecnologias e à gradual adopção do princípio da neutralidade tecnológica. Neste contexto, a emergência das Redes de Nova Geração e o aprofundamento da convergência vão redefinir os desafios fundamentais à regulação, sem esquecer a gestão e afectação do espectro e as necessidades acrescidas de supervisão.

Eficiência organizacional

Os resultados não podem ser independentes dos recursos utilizados para os atingir. Neste contexto, importa melhorar a gestão, estrutura e processos relativos às actividades desenvolvidas pelo Regulador, visando a eliminação da Ineficiência X, baseando as decisões em informação proveniente do sistema de monitorização do desempenho.

Neste particular, e no que respeita às deficientes abordagens metodológicas disponíveis para otimizar a gestão de organizações do tipo do ICP ANACOM, são necessários esforços acrescidos para identificar tipologias de organização interna e metas a atingir. O sucesso deste esforço dependerá, em muito, da capacidade de assumir mudanças internas de organização, bem como de superar rotinas que já perderam sentido.

Noutro plano, o ICP-ANACOM continuará a desenvolver acções tendentes ao aumento da eficiência energética e de sustentabilidade ambiental.

Gestão da mudança, aprendizagem e melhoria contínua

A consciencialização da necessidade da mudança, o compromisso contínuo das pessoas para dirigir e apoiar o processo de transformação e o reforço e reconhecimento dos progressos alcançados face aos programas e metas estabelecidas são imprescindíveis para aumentar a agilidade do ICP-ANACOM.

Gestão das pessoas

As pessoas desempenham um papel fundamental nos resultados e na excelência que o Regulador se propõe alcançar. Gerir as pessoas para que estas aumentem as suas capacidades e façam seus os objectivos do ICP-ANACOM é o principal e mais actual desafio que se coloca às hierarquias, num ambiente de trabalho de projecto, de acção em equipa e de flexibilização, que exigem um plano de formação contínua.

Integração consistente no desenvolvimento do processo regulatório na União Europeia

Para além de a contribuição para o desenvolvimento do mercado interno da União Europeia ser uma obrigação indeclinável das regulações nacionais, estas estão indelevelmente marcadas por decisões imperativas e vinculativas que têm de plasmar todas as decisões domésticas.

No que respeita às mutações tecnológicas e institucionais, com particular relevo para a formatação final da designada "Revisão 2006", com reflexos profundos na definição e funcionamento dos mercados e, conseqüentemente, nas abordagens regulatórias, a presença activa do ICP ANACOM nos *fora* europeus, em particular em todas as actividades e desenvolvimentos institucionais do ERG, é garantia de um potencial de permanente actualização das suas capacidades, sobretudo de contribuição para a formação de um desígnio comum.