

---

# PLANO DE ACTIVIDADES 2016

---

Agencia Nacional das Comunicações - ANAC

AVENIDA DA CHINA – CHÃ D'AREIA, PISO 5º  
CP Nº 892, PRAIA – CABO VERDE

Nota Prévia .....	4
I. Enquadramento.....	6
A. Enquadramento Estratégico Institucional .....	6
1. Missão, Visão e Valores .....	6
2. Modelo Organizacional da ANAC.....	6
B. Enquadramento Sectorial.....	7
1. Setor das Comunicações Eletrónicas .....	7
2. Setor Postal.....	8
II. Áreas de Atuação.....	9
A. Regulação e Fiscalização de Mercados e Concorrência .....	10
1. Setor das Comunicações Eletrónicas .....	10
2. Setor Postal.....	18
2.1 Análise do Quadro Legal aplicável ao Setor dos Serviços Postais .....	18
2.2 Revisão e Implementação do Código Postal .....	19
B. Promoção da Sociedade de Informação.....	20
1. Regulação dos Serviços de Sociedade de Informação.....	20
2. Gestão do Domínio .CV.....	21
3. Operacionalização da estratégia para evolução para o IPv6.....	21
4. Atividades de Certificação Digital e Comércio eletrónico .....	22
C. Gestão do Espectro Radioelétrico, recursos de numeração e códigos .....	24
1. Planificação e Gestão do espectro radioelétrico.....	24
2. Monitorização e Fiscalização .....	25
3. Gestão de recursos de numeração e indicativos de chamada .....	26
D. Segurança e Comunicações de Emergência .....	28
1. Segurança das redes e sistemas de informação no setor das comunicações eletrónicas .....	28
III. Assessoria ao Governo e Representação do Sector .....	30

A.	Assessoria ao Governo .....	30
1.	Estratégia Nacional para a Banda Larga (ENBL) .....	30
2.	Definição de política espacial e Gestão de posição orbital .....	31
3.	Processo de transição para Televisão Digital Terrestre (TDT) .....	31
4.	Núcleo Nacional de Cibersegurança .....	32
5.	Comissão Permanente para implementação do programa de sistematização das comunicações de emergências .....	33
B.	Relações Institucionais e Cooperação .....	34
1.	Promoção da Normalização Técnica .....	34
2.	Relações com Institucionais Nacionais .....	34
3.	Relações Institucionais e Cooperação Internacional .....	35
3.1	Representação internacional do Estado de Cabo Verde .....	35
3.2	Cooperação Bilateral .....	35
3.3	Cooperação Multilateral .....	35
C.	Comunicação Externa .....	37
IV.	Gestão de Recursos .....	39
A.	Gestão de Recursos Humanos .....	39
1.	Recrutamento e Seleção .....	39
2.	Mobilidade .....	39
3.	Avaliação de desempenho .....	39
4.	Formação e Desenvolvimento .....	40
5.	Política de remuneração .....	40
B.	Eficiência e Eficácia Interna .....	41
	Comunicação Interna .....	41
C.	ANAC Social .....	41
	Anexo: Quadro Lógico das Atividades 2016 .....	42

## Nota Prévia

O Plano de Atividades do ano de 2015 encerraria o ciclo das Atividades previstas no Plano Estratégico da ANAC para o triénio 2013-2015, e o ano de 2016 constituiria o início de um novo ciclo que teria por base um Masterplan para o setor que incluiria um novo plano estratégico para a Reguladora. No entanto, o processo de concurso público para o efeito ficou emperrado e tal não foi possível.

Face a esse constrangimento, e também considerando que o ano de 2016 será um ano atípico a nível interno devido a alteração do Conselho de Administração, apresenta-se o presente Plano de Atividades como sendo de transição.

Neste sentido, são definidas quatro (4) áreas visando atuar nas várias frentes de ação a fim de cumprir de forma integrada as atribuições da ANAC.

O ano de 2016 enquadrará numa fase de continuidade das várias ações e projetos iniciados no ano transato que a ANAC assumiu como grandes desafios e que acarretam um grande esforço de recursos humanos e financeiros.

Volvidos dez anos da introdução do regime jurídico geral aplicável as redes e serviços de comunicações eletrónicas, urge a necessidade da sua revisão no sentido de adapta-lo de forma a acompanhar as grandes mudanças tecnológicas que tem acontecido neste setor.

Destaca-se que é também o ano em que a ANAC comemorará o seu 10º aniversário.

No âmbito da revisão dos seus estatutos, foi atribuída à ANAC competências em matérias específicas relacionadas com a defesa da concorrência no setor das comunicações, provisoriamente, constituindo assim um novo desafio para a reguladora.

Os desafios associados ao cumprimento dos objetivos de regulação continuam a ser grandes, mormente em matéria de promoção da concorrência no acesso às infraestruturas nacionais essenciais, que exigem o reforço das medidas regulatórias já aplicadas.

O papel da ANAC ultrapassa a mera regulação técnica e económica das comunicações eletrónicas e postais, pois posiciona-se como um dinamizador do desenvolvimento do sector das Comunicações e das Tecnologias de Informação e de todo o ecossistema envolvente, com destaque para a segurança das redes e sistemas de informação e de comunicações de emergência.

A gestão e o controlo eficiente da utilização do espetro radioelétrico é uma das atribuições mais importantes da ANAC, não só por ser um recurso escasso e pelo valor patrimonial que representa, mas também pela importância que têm em atividades económicas, nas redes de serviços de comunicações eletrónicas (comunicações móveis, radiodifusão sonora e televisiva, entre outros).

São contempladas no presente plano um conjunto de ações que enquadram em projetos visando assessorar o Governo na definição de linhas estratégicas e das políticas gerais das comunicações e assegurar a participação técnica e a representação do Estado.

São exemplos dessas ações, o processo de transição para a Televisão Digital Terrestre (TDT), a implementação da Estratégia Nacional de Banda Larga, a operacionalização da estratégia nacional para a cibersegurança e o CERT.CV, a operacionalização do centro de coordenação de emergência 112-CV, entre outros.

No que se refere ao setor postal, urge a necessidade de uma análise profunda que implicará uma reestruturação do quadro jurídico adequando o mercado às diversas evoluções que o setor tem presenciado.

## I. Enquadramento

### A. Enquadramento Estratégico Institucional

#### 1. Missão, Visão e Valores

##### Missão

A ANAC tem por missão a regulação técnica e económica, supervisão, regulamentação e representação do sector das comunicações, nomeadamente os sectores das comunicações eletrónicas e postais, a gestão e controlo do espectro radioelétrico, a gestão do domínio ".cv" e a credenciação de entidades certificadoras de assinaturas digitais. É ainda missão da ANAC, promover um mercado concorrencial, com previsibilidade regulatória e criar condições propícias ao investimento, salvaguardando que os direitos dos cidadãos sejam devidamente protegidos e respeitados.

##### Visão

Uma instituição de excelência, credível e sempre presente, com elevada eficiência organizacional, reagindo com a celeridade adequada à rápida evolução tecnológica do sector.

##### Valores

A **confiança**, a **independência** e a **transparência** são os valores norteadores nos processos de decisão e nas relações com todos os atores do setor.

#### 2. Modelo Organizacional da ANAC

O Modelo Organizacional da ANAC segue a estrutura representada na Figura 1.

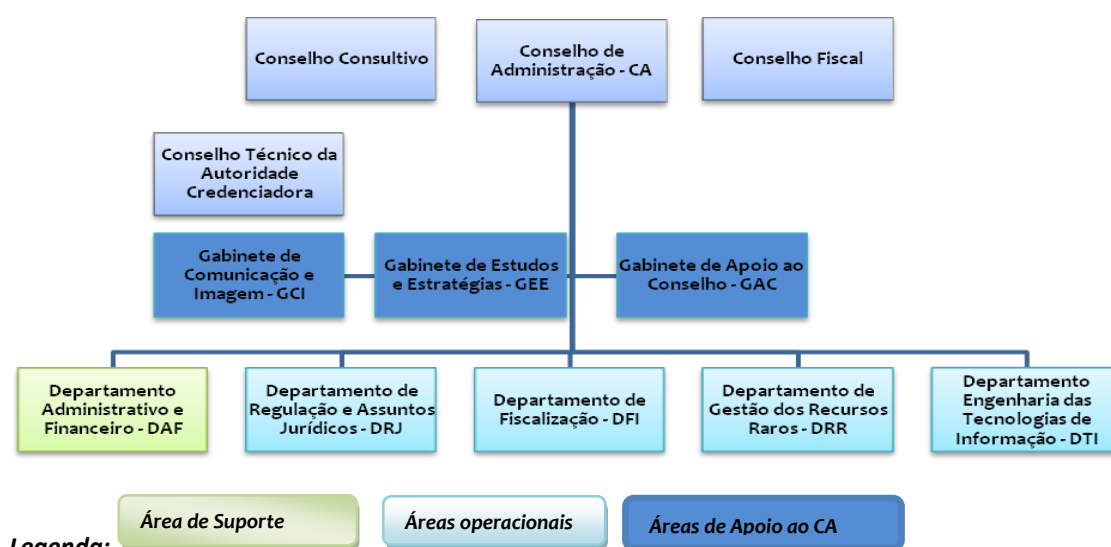


Figura 1: Organograma da Estrutura Interna da Agência Nacional de Comunicações

## **B. Enquadramento Sectorial**

### **1. Setor das Comunicações Eletrónicas**

A liberalização do mercado das comunicações eletrónicas em Cabo Verde criou as condições necessárias para a promoção da concorrência, para a diversificação das ofertas de produtos e para a melhoria da qualidade da prestação de serviços, que possibilitou a entrada de novos operadores.

O setor conta com um operador de telefonia fixa, no âmbito do Contrato de Concessão, duas operadoras móveis, quatro operadoras *ISP*, e duas empresas de Televisão por Assinatura.

Cabo Verde pela sua característica insular e arquipelágica e por ser uma nação com uma grande diáspora espalhada pelos continentes atribui ao setor das comunicações uma importância acrescida. Neste sentido, a modernização e a busca da melhoria de sua competitividade que constituem hoje um grande desafio do país, visando a transformação num Estado cada vez mais aberto, inserido na economia mundial, com a pretensão de se introduzir uma forte dinâmica produtiva nos setores dos serviços, vê no setor de comunicações um pilar transversal para atingir esses objetivos.

As redes de infraestruturas de telecomunicações em Cabo Verde têm uma abrangência Nacional sendo fiáveis e flexíveis baseadas em tecnologias de ponta disponibilizando a oferta de serviços de voz, dados, multimédia, banda larga, para uma melhor conectividade e acessibilidade dos cabo-verdianos, permitindo assim o desenvolvimento da Sociedade de Informação.

Os indicadores do setor nos últimos anos são positivos seguindo assim a tendência mundial, com a taxa de penetração das comunicações móveis ultrapassando os 100% e a do acesso à internet aproximando dos 50%. A cobertura territorial e populacional do serviço voz móvel atinge 73% e 97% respetivamente. E a rede de acesso 3G cobre 85% da população e 23% do território.

A nível internacional, Cabo Verde está bem classificado no ranking mundial comparado com países da sua região. Segundo o Relatório *“Measuring the Information Society”* publicado anualmente pela União Internacional das Telecomunicações, Cabo Verde passou de 107<sup>ª</sup> para a 96<sup>ª</sup> posição no Índice de Desenvolvimento das TIC de 2010 para 2014 respetivamente. Ocupando a 4<sup>ª</sup> posição a nível do continente africano.

Para conquistar ainda melhores indicadores, a aposta continuará no reforço da concorrência de forma a tornar os serviços ainda mais acessíveis para a generalidade da população, promovendo assim a competitividade do país.

E, com base no Relatório da Revisão da Análise de Mercado, realizado em 2015, constatou-se alguns constrangimentos que ainda persistem no mercado das comunicações eletrónicas, tais como, (i) a maioria dos mercados delimitados caracteriza-se por uma concorrência fraca ou inexistente, (ii) os preços dos circuitos alugados são ainda elevados o que encarece os preços finais das comunicações, (iii) entre outros.

## 2. Setor Postal

O setor postal está constituído por serviços postais reservados e não reservados, onde os serviços e atividades reservados estão concessionados.

No âmbito dos serviços não reservados o mercado conta com quatro (4) operadoras, a operadora histórica, duas licenciadas em 2009 e uma em 2015. Essas operadoras estão, elas todas, ligadas a conhecidas redes mundiais de serviços postais.

Estava estipulado que a 1 de Janeiro de 2015 dar-se-ia lugar a liberalização total do mercado postal, tal não sucedeu-se pelo facto da empresa concessionária não estar a cumprir o Contrato de Concessão por razões de várias ordens, sendo uma delas a situação financeira da mesma.

Os operadores neste momento deparam-se com problemas estruturais, como as dificuldades de transporte dentro e entre ilhas, a própria deficiência na implementação de código postal ou ainda problemas de toponímia, todos fatores que condicionam o cabal desenvolvimento do setor postal.

Outrossim, as tecnologias de informação e comunicação oferecem um conjunto de oportunidades às empresas deste setor pois existem boas experiências a nível mundial que tem vindo a fomentar a retoma de negócios no setor.

Assim sendo, o setor precisa de uma dinamização que deverá passar por um processo de adaptação a um conceito de preconização de novos negócios.



## II. Áreas de Atuação

O plano de atividades está estruturado em 4 áreas de atuação que agrupam os diversos projetos, atividades e ações da ANAC de acordo com as suas atribuições atuando de forma integrada para o cumprimento dos seus objetivos.

Para cada área estão determinados os objetivos estratégicos para o ano em questão, para os dois setores (comunicações eletrônicas e serviços postais) do mercado das comunicações.

Assim sendo, o presente capítulo visa apresentar os conjuntos de ações previstas nas diferentes áreas de atuação, enquadrando-as sob os respectivos objetivos. As atividades são apresentadas de forma genérica e sucintas no presente plano, para que seja possível extrair objetivos departamentais para os respectivos planos operacionais.

Para que os objetivos de cada eixo possam ser alcançáveis, existem projetos importantes que complementam ou ajudam a atuar sobre as áreas. Portanto, para cada área, são também apresentados os respectivos projetos em concepção, andamento ou em conclusão que contribuem para cumprimento dos respectivos objetivos.

De igual modo, existe um conjunto de intervenções necessárias a nível jurídico por cada área, quer seja no sentido de propor iniciativas legislativas ao Governo, quer seja de regulamentação de matérias sob a competência própria da ANAC.

Passados dez anos e com as diversas modificações tecnológicas e as alterações que o mercado das comunicações eletrônicas tem deparado a nível internacional urge a necessidade de rever o Decreto-Legislativo n.º 7 de 2005, de 28 de Novembro a fim de adapta-lo as reais necessidades do mercado atual.

## **A. Regulação e Fiscalização de Mercados e Concorrência**

O presente ponto integra as atividades de regulação, fiscalização dos mercados das comunicações eletrônicas e dos serviços postais previstas no Decreto Legislativo n.º 7 de 2005, de 28 de Novembro (Lei das Comunicações Eletrônicas) e na Lei nº 2/VII/2006 de 28 de agosto (Lei de Base dos Serviços Postais). Integra também as atividades que visam essencialmente defender e promover a concorrência, assegurando os direitos dos consumidores previstas no Decreto-Lei nº 53/2003 de 24 de novembro no setor das comunicações.

### **1. Setor das Comunicações Eletrônicas**

Para o setor das Comunicações Eletrônicas seguem os objetivos a serem atingidos no âmbito da regulação e fiscalização dos mercados e a defesa e promoção da concorrência:

**Objetivo 1:** Promoção da concorrência no mercado das comunicações eletrônicas, de modo a garantir aos utilizadores o máximo de benefícios e termos de escolha, preços e qualidade e encorajando investimentos eficientes.

**Objetivo 2:** Desenvolvimento do mercado através da eliminação de barreiras a entrada de novos operadores e à oferta de redes e serviços e da interoperabilidade dos serviços.

**Objetivo 3:** Defesa da Concorrência no setor de acordo com as suas atribuições estatutárias.

#### **1.1. Promoção de Mercados Abertos e concorrenciais**

O regime jurídico das Comunicações Eletrônicas define de forma explícita a promoção da concorrência como um dos objetivos de regulação com o propósito último de (i) assegurar aos utilizadores finais uma escolha sustentada e diversificada de ofertas de serviços com qualidade de serviço e preços acessíveis e (ii) criar condições para o investimento eficiente e a inovação em redes e serviços de comunicações eletrônicas num quadro de mercado aberto e concorrencial.

A ANAC tem vindo a atuar de acordo com a lei, e dentro do contexto dos mercados relevantes definidos em 2011, onde foram declarados os operadores com poder de mercado significativo (OPMS). Contudo, em 2015 foi realizado a revisão da análise de mercado, onde reconhece-se que grande parte dos mercados relevantes definidos continua sendo pouco concorrencial. Assim, com o resultado da revisão da análise de mercado, mantem-se a maioria dos mercados e surgem novos mercados<sup>1</sup>, neste sentido a ANAC deverá atuar na consolidação e na melhoria da promoção da concorrência dos mesmos.

---

<sup>1</sup> Em 2010 foram identificados 8 mercados grossistas relevantes (mercados reencaminhamento de chamadas; mercados de aluguer por capacidade; mercados de acesso às infraestruturas com fios) e 14 Mercados retalhistas (mercados de serviço de acesso a rede fixa e a rede móvel, mercado de serviços de comunicações de voz, mercados de serviços de dados).

A análise de mercado realizado em 2015 levou à identificação de 6 mercados (mercados de terminação, originação e trânsito de chamadas, mercados de circuitos alugados; mercados de acesso às capacidades e infraestruturas de transmissão) e de 23 mercados retalhistas relevantes (mercados de serviços de acesso às redes de telefonia fixa; mercados de serviços de comunicações voz; mercados de serviços de dados)

### 1.1.1. Redefinição de Mercados Relevantes e respetivos OPMS

Em finais de 2015 concluiu-se a revisão do estudo de definição e análise dos mercados de produtos e serviços de comunicações eletrónicas, a avaliação dos operadores com poder de mercado significativo e imposição de obrigações. No referido estudo foram identificados os mercados relevantes, tanto no mercado grossista como a nível de retalho, e apresentadas estratégias possíveis de regulação a serem implementadas pela ANAC, assim como recomendações e obrigações a serem impostas nos mercados, de forma a garantir a sã concorrência nos mesmos.

Em função às exigências e as falhas encontradas nos mercados não concorrenciais, serão elaborados os sentidos prováveis de decisão, realizados os processos de consulta pública e decisão final, com os devidos remédios a serem impostos em cada mercado.

As imposições de obrigações decorrentes do primeiro estudo que definiu os OPMS foram implementadas, e no ano de 2014 resultaram nas seguintes ofertas de referência: (i) a Oferta de Referência dos Circuitos Alugados (ORCA), (ii) a Oferta de Referência de Acesso ao Lacete Local (ORALL) e (iii) a Oferta de Referência para o Acesso às Estações Terminais de Cabos Submarinos Internacionais e Acesso à Capacidade de Referência Internacional nos Sistemas de Cabos Submarinos Internacionais (ORAE). Tais ofertas permitiram preços com algumas vantagens para os utilizadores finais. O trabalho de imposição de obrigações iniciado terá continuidade nomeadamente em matéria de consolidação e introdução de novas ofertas de referência, tal como a Oferta circuitos de alto débito pela tecnologia Ethernet.

Em meados de 2015 foi lançada a Consulta Pública sobre a Regulação dos Mercados Móveis visando impor Obrigações às Operadoras Moveis com Poder de Mercado Significativo nos diferentes mercados. No final do mesmo ano foi deliberada a Decisão Final a entrar em vigor a partir de 01 de Janeiro de 2016.

Neste sentido, a ANAC acompanhará a evolução deste mercado visando uma análise sobre o impacto das referidas medidas.

O resultado esperado é que os mercados relevantes identificados que não sejam concorrências sejam regulados com remédios que permitam a sua abertura.

Paralelamente à identificação e regulação dos mercados relevantes, outras ações estão em andamento visando a promoção da concorrência, particularmente a agilização da implementação das obrigações.

Uma destas ações tem que ver com a definição e implementação dos Sistemas de Custeio, especialmente para os operadores móveis com Poder de Mercado Significativo. Com a Deliberação que declara e impõe obrigações às OPMS nestes mercados, prevê-se que a implementação de um Modelo Custeio permitirá o controlo de preços e contabilização de custos nos mercados móveis grossistas.

Uma vez que não foi possível concluir as Auditorias Financeira e Analítica e a implementação de melhorias ao modelo de custeio da concessionária da rede básica, a aplicação das eventuais recomendações daí advenientes, será reconduzida para 2016, visando essencialmente dois aspetos:

- A adequação e análise do modelo de custeio e a sua conformidade com as melhores práticas internacionais para a obtenção de custos unitários de produtos e serviços e as respetivas demonstrações de resultados, com especial enfoque no negócio dos circuitos alugados.
- Avaliar a eficiência e eficácia da empresa na exploração de cada um dos seus serviços e evitar subsídios cruzados, por via da incorreta alocação de custos operacionais.

Será também levada a cabo uma consultoria com o objetivo de definir um modelo de custeio para os circuitos alugados.

### **1.1.2. Outras ações visando a promoção de Mercados Abertos e Concorrenciais**

Uma outra ação que se enquadra neste pilar de promoção de mercados abertos e concorrenciais é a questão da partilha de infraestruturas. Foi lançada em finais de 2015 a Consulta Pública sobre o Regulamento da partilha de infraestruturas suscetíveis de alojar redes e serviços de comunicações eletrónicas. O objetivo desta ação será a determinação de regras de partilha de infraestruturas ativas e passivas, tais como condutas, torres, abrigos, etc. de forma a beneficiar a todos os operadores e repercutir em benefícios diretos aos utilizadores em termos de redução de custos. A sua implementação está prevista para meados de 2016.

Finalmente, a prestação de informações fiáveis ao público em geral e aos *stakeholders* exige um trabalho de aperfeiçoamento contínuo da recolha, tratamento e publicação dos indicadores estatísticos, e neste sentido ira-se trabalhar num projeto de observatório estatístico das TIC, que englobe todas as informações pertinentes.

## 1.2. Modernização tecnológica e desenvolvimento de infraestruturas

Inclui-se nos objetivos de regulação encorajar investimentos eficientes em infraestruturas e promover a inovação de modo a que os cidadãos dispõem de serviços e infraestruturas modernas e em bom estado de funcionamento.

É neste sentido que vai-se dar continuidade às ações que visam facilitar e promover a introdução de tecnologias, serviços e infraestruturas que fomentem inovação tecnológica e impulsionem o acesso às TIC.

A atuação da ANAC será por um lado na promoção da acessibilidade através das tecnologias já existentes no mercado, e por outro a criação de condições para as redes de nova geração móveis ou fixas.

No que se refere ao primeiro aspeto, ou seja à melhoria e consolidação das tecnologias existentes, há que apostar na melhoria da cobertura das redes 2G, em termos territoriais e populacionais especialmente em localidades do país e troços de rede rodoviárias que ainda têm cobertura deficiente ou mesmo ausente.

Para tal a ANAC irá introduzir nas renovações dos direitos de utilização de frequências e nos novos a serem atribuídos essa melhoria de forma faseada. Sabe-se que as redes 2G ainda têm um papel preponderante, mormente no que se refere a chamadas de emergência e a serviços M2M.

Ainda no que se refere à melhoria das redes e infraestruturas existentes, o mesmo se aplica às redes 3G embora em termos diferentes de 2G. As redes 3G têm tido uma grande contribuição no aumento da acessibilidade à Internet no país., no entanto continuam a se verificar queixas relacionadas com os níveis de QoS, e os níveis de cobertura ainda podem melhorar, pelo que a ANAC vai trabalhar nesse sentido.

A rápida evolução tecnológica tem vindo a ditar regras próprias de acordo com a resposta do mercado a uma determinada tecnologia. É o que se tem verificado com as tecnologias BWA com base em WiMax, que apesar de terem sido atribuídos direitos de utilização de frequências as atividades de exploração tardam em arrancar, com exceção da rede privativa de telecomunicações do Estado. Tal facto exige reflexões que a ANAC terá de fazer junto com os stakeholders para que haja evoluções já tendo em conta a introdução de novas tecnologias móveis de acesso.

Uma das opções passa pelo incentivo a criação de redes de acesso Wi-Fi que possam servir como complemento aos serviços existentes no mercado, uma prática já existente em muitos países.

Já no que se refere a vertente de introdução de novas tecnologias, especialmente as designadas redes de nova geração, espera-se para 2016 uma atuação mais forte do regulador, por um lado na definição de uma política de redes de nova geração e por outra no processo de introdução de redes 4G.

O trabalho a nível da introdução de 4G passa pelo processo de atribuição dos direitos de utilização, e pela preparação por parte dos operadores, pelo que só deverá estar concluído no final do ano.

Há que se destacar que as ambições do país em matéria de acesso às TIC e desenvolvimento da Sociedade de Informação exigem a definição de uma política integrada e orientadora que defina as linhas diretrizes

para a introdução generalizada de redes de nova geração. Assim sendo, e com recurso a consultoria externa a ANAC irá propor um documento estratégico ao Governo. Tal se justifica pela liderança que o Estado deve ter nesta matéria a fim de haver uma utilização mais justa e equitativa das infraestruturas nucleares num país com as características de Cabo Verde, com um mercado residual e uma geografia insular.

O regime ITED/ITUR é um passo muito importante neste processo de massificação de infraestruturas de banda larga, porquanto visa garantir que edifícios e urbanizações estejam preparados para receber infraestruturas e serviços de comunicações eletrónicas e assim poder evoluir para redes de nova geração.

Do lado das redes fixas, a evolução natural é no sentido da introdução de redes baseadas em fibra ótica até a casa (FTTH), ou mesmo até as tomadas (FTTO). Neste sentido a política de redes de nova geração deve definir linhas orientadoras para a proliferação do uso de fibra ótica tanto nas infraestruturas nucleares como até ao cliente final.

### 1.3. Defesa da Concorrência no setor

No âmbito da revisão dos seus estatutos, foram atribuídas à ANAC competências em matéria de defesa da concorrência nos setores regulados até que seja instalada uma autoridade de concorrência.

Assim sendo, em 2016, a ANAC irá identificar as prioridades de atuação nesta matéria de modo a garantir o controlo, no setor das comunicações, de práticas proibidas definidas na lei da concorrência e procurará, no âmbito dessa mesma lei, agir lá onde houver evidências de práticas proibidas, procedendo a intervenções ex-post sempre que necessário.

Essa atuação servirá também para identificar lacunas na legislação atual e assim poder contribuir com os subsídios necessários, quando o Governo entender atualizar a legislação em matéria de defesa de concorrência.

### 1.4. Proteção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral

A ANAC assume um forte compromisso com os direitos dos consumidores visando assegurar que estes obtenham o máximo de benefícios em termos de escolha, preço e qualidade dos serviços, por ser parte dos objetivos de regulação definidos na lei.

Para esse efeito, a ANAC dará continuidade aos trabalhos que tem vindo a realizar visando a promoção da transparência, nomeadamente a prestação de informações claras e precisas, exigindo especialmente transparência nas tarifas, nas condições de utilização dos serviços de comunicações e no atendimento em geral.

Uma especial atenção será dada à qualidade de serviço virada para o consumidor, no âmbito do SMT, através de meios técnicos e de estudos realizados, que incidirão sobre a QoS dos serviços de dados, de

SMS, e sobre o desempenho efetivo dos operadores em serviços de chamadas de voz, será possível aferir o nível de serviço efetivamente disponibilizado pelos operadores móveis.

Foi possível a definição de parâmetros e indicadores-chave, que foi incorporado no documento de consulta pública sobre o Regulamento de Qualidade de Serviço Móvel Terrestre lançado em finais de 2015. A ANAC possui equipamentos que permitirão realizar testes comparativos que de forma muito objetiva irá aferir a qualidade de serviço.

No que se refere ao portal do consumidor, a ANAC aposta na sua melhoria contínua, atualizando as funcionalidades existentes e incrementando outras, tais como as ferramentas de comparação de tarifários para facilitar a escolha, medidores de velocidade da internet e outras, especialmente para utilizadores com necessidades especiais.

Por outro lado, deve-se dar continuidade ao trabalho junto dos operadores no sentido de respostas mais rápidas a situações de avaria e de elaboração de um registo estatístico a fim de fortalecer os estudos internos sobre a qualidade de serviços praticados pelos operadores aos utilizadores finais.

A ANAC também irá promover mecanismos para a melhoria da comunicação entre operadores e consumidores através de um controlo mais efetivo da prestação de informações e de criação de instrumentos regulamentares necessários para por cobro às deficiências existentes nos serviços.

### 1.5. Operacionalização do Serviço Universal

O Serviço Universal representa um direito a um conjunto mínimo de serviços a preços e qualidade controlados, aplicável a todos os cidadãos. Nos últimos anos tem-se vindo a trabalhar num mecanismo de implementação, que se traduziu no alargamento do âmbito e do modelo de financiamento.

Este processo culminou com a introdução da Banda Larga no âmbito do serviço universal, e com a criação do fundo de financiamento do serviço universal e desenvolvimento da Sociedade de Informação (FUSI).

Em 2016, as principais ações passam essencialmente pela instalação do FUSI e respetivo provimento com as receitas previstas na lei, e pela definição de um processo de seleção dos prestadores de Serviço Universal, processo esse que ser conduzido com recurso a consultoria especializada.

Uma outra ação neste âmbito, e que também deve ser incluído na consultoria, será a definição de um modelo de financiamento de projetos elegíveis para serem financiados pelo fundo, e também dar início a trabalhos visando a determinação dos custos líquidos do serviço universal.

### 1.6. Portabilidade Numérica

A portabilidade numérica tem vindo a desempenhar um papel importante no cimentar da competição no mercado móvel e entrará no seu terceiro ano de funcionamento em 2016.

Após alguma avaliação dos procedimentos estão identificados alguns aspetos a serem melhorados, pelo que a prioridade no ano de 2016 passa pela necessária atualização do Regulamento de Portabilidade.

### 1.7. Implementação do regime ITED/ITUR

Como referido anteriormente a implementação do regime ITED é de elevada importância para a massificação da acessibilidade, mas sobretudo para harmonizar as normas de instalação e de projeto de infraestruturas de telecomunicações em edifícios e urbanizações.

A normalização inclui a obrigação de instalação de um conjunto mínimo de infraestruturas e a definição de mínimos para especificação de material a ser utilizado.

Face à contextualização feita atrás, denota-se que existe um trabalho significativo a ser feito para a sua concretização.

A prioridade é o fecho, aprovação e publicação dos manuais ITED e ITUR, e seguidamente pela elaboração e execução de um plano de socialização e comunicação, que inclua workshops e reuniões em todos os municípios do país.

Outras ações importantes incluem o estabelecimento de protocolo com as entidades responsáveis pela qualificação de recursos humanos e emprego para elaboração de um plano de formação e de certificação de escolas e de técnicos ITED, bem como com as Ordens dos engenheiros de Cabo Verde.

Ainda em 2016 deve ser elaborado um mecanismo de inscrição de técnicos instaladores e projetistas na ANAC e também para efeitos de fiscalização, incluindo aquisição de equipamentos de ensaio;

Em relação a aplicação do regime de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, a maior dificuldade reside na operacionalização de um Sistema de Informação Centralizada, pelo que ainda em 2016 o objetivo será apenas trabalhar na sua conceção para ver como adaptar com sistemas de informação geográficas já existentes noutros âmbitos.

### 1.8. Supervisão e Fiscalização

Os objetivos estipulados para o eixo da Regulação das Comunicações Eletrónicas só serão devidamente atingidos se a ação da Supervisão e Fiscalização for executado de forma eficiente. As atividades de supervisão e fiscalização constituem elementos chaves para garantir o cumprimento do quadro regulamentar aplicável às comunicações eletrónicas e das deliberações que emite, assegurando condições de sã concorrência e respeito pelos direitos dos consumidores e dos cidadãos em geral.

#### 1.8.1. Atividades de Supervisão do Mercado e Operadores

A ANAC irá reforçar as ações de supervisão e monitorização sobre os diversos serviços prestados pelos operadores nas diversas áreas de atuação, agindo de forma indireta, em que se procede à verificação do cumprimento do normativo em vigor ou das obrigações a que os operadores estão sujeitos, a partir da análise da informação que as operadoras disponibilizam nos respetivos sítios na internet ou que consta dos contratos e de informação estatística que lhes são solicitadas.



No exercício dos seus poderes de supervisão e monitorização de mercado a ANAC continuará a proceder a realização de estudos, inspeções e auditorias que se revelarem necessários para assegurar a separação de contas em atividades específicas de acesso e interligação principalmente para as empresas verticalmente integrados. Os resultados serão analisados e ditarão as ações corretivas a serem realizadas.

No mesmo âmbito, serão realizadas ações sobre o sector das comunicações eletrónicas com o objetivo de verificar o cumprimento das obrigações derivadas dos títulos de exercício de atividade e da legislação aplicável, por parte das entidades autorizadas. O objetivo é prevenir situações potencialmente geradoras de distorções concorrenciais e no funcionamento dos mercados, e procurar soluções para a resolução de litígios entre operadores e/ou entre aqueles e os consumidores.

A par destas ações, prosseguirá o controlo ao exercício de atividade e a oferta de serviços por entidades não detentoras de qualquer título habilitante para o efeito, devidamente emitido pela ANAC.

Uma vertente que deverá ter também muita atenção por parte da fiscalização da ANAC são as questões relacionadas com a interligação devida a sua importância no mercado grossista como forte promotor da concorrência. É uma problemática complexa que se não for devidamente regulado cria entraves à concorrência.

A fiscalização das obrigações impostas as OPMS é um dos desafios para a reguladora. Sendo uma delas as auditorias ao sistema de contabilidade analítica da rede básica fixa, a fim de introduzir melhorias através de determinações e recomendações e também verificar a conformidade dos resultados apresentados tendo em conta critérios de eficiência económica e a orientação dos preços aos custos. Pelo que a ANAC, durante o ano de 2016 realizará várias fiscalizações no sentido de verificar existência de discriminação entre operadores tendo em conta os preços de prestações de serviços e ainda verificação da existência de subsidiação cruzada entre produtos regulados e os não regulados.

### **1.8.2. Supervisão das Relações Operador/consumidor**

As atividades de supervisão das relações entre prestador e cliente estão diretamente relacionadas com o cumprimento do preceito de proteção dos direitos dos consumidores. O destaque é dado no presente plano com o objetivo de demonstrar o empenho desta instituição em garantir que estes mesmos direitos sejam respeitados.

A atuação do regulador será maioritariamente a nível da verificação do cumprimento dos parâmetros de qualidade de serviço em termos de relação com o consumidor, nomeadamente em matéria de atendimento a solicitações de novos serviços, bem como de reparação de avarias, de forma mais eficiente. Para tal proceder-se-á à fiscalização da forma prestação de informações, exigindo o cumprimento dos contratos em matéria de transparências nos tarifários e nas condições de utilização dos serviços prestados no sector de Comunicações Eletrónicas.

A aferição de parâmetros técnicos de qualidade de serviço, do ponto de vista do utilizador, em matéria de cobertura e continuidade, com especial ênfase para a internet de Banda Larga móvel e fixa terá uma atenção especial, bem como a fiscalização e acompanhamento dos processos de pedido de Portabilidade.

A ANAC atuará, também, na gestão de reclamações e conflitos apreciando as reclamações dos consumidores e demais utilizadores finais e na resolução de conflitos que possam surgir entre os consumidores e os operadores.

### 1.8.3. Outras ações de Fiscalização

A proliferação de empresas ou pessoas individuais a prestarem serviços de comunicações eletrónicas de forma ilícita obriga a intervenção da ANAC, que em conjunto com outras entidades de fiscalização do estado irá desenvolver ações de fiscalização que visam pôr cobro a este tipo de situações que não só prejudicam os operadores devidamente autorizados bem como a própria imagem do país.

Com a implementação do regime ITED/ITUR a ANAC deverá também planear e executar planos de fiscalização sem os quais o regime não terá sucesso. Para tal é preciso que os técnicos projetistas e instaladores de tais infraestruturas estejam devidamente certificados e inscritos na ANAC ou nas ordens profissionais conforme o caso.

## 2. Setor Postal

Os serviços postais continuam a constituir um instrumento essencial para a comunicação e o comércio. É reconhecida a importância destes serviços, não obstante a evolução positiva da utilização das comunicações eletrónicas.

O crescimento e a reafirmação do sector dos serviços postais em Cabo Verde passa pela inovação dos serviços aproveitando da melhor forma das TIC dando continuidade ao cumprimento das suas funções.

A implementação do Modelo de Custeio e de Rentabilidade nos Correios de Cabo Verde, a monitorização dos Indicadores de Qualidade de Serviço do Convénio de Qualidade, são necessárias para a determinação de preços orientados aos custos dos serviços reservados através do Contrato de Concessão e medir a Qualidade de Serviço prestado.

Tendo em conta que a Concessionária, ao longo desses anos, não pôde implementar tais instrumentos necessários para o cumprimento do Contrato de Concessão não foi possível estabelecer um calendário para a liberalização total do mercado postal em Cabo Verde, que daria lugar em 1 de janeiro de 2015.

Com o incumprimento do Contrato de Concessão e a entrada de novos operadores no mercado nos serviços não reservados e a nova dinâmica que o sector tem tido a nível mundial, surgiu a necessidade de uma reestruturação no setor postal. Neste sentido a ANAC indica um único objetivo a ser cumprido no ano de 2016.

**Objetivo:** Dinamizar o setor, desenvolvendo uma regulação e normalização adequada de modo a permitir que os operadores atuem no mercado em condições de equilíbrio.

### 2.1 Análise do Quadro Legal aplicável ao Setor dos Serviços Postais

Os novos desafios em matéria regulação do mercado com a entrada de novos operadores no mercado devem merecer especial atenção do regulador, nomeadamente numa altura em que o comércio eletrónico começa a ganhar força na sociedade cabo-verdiana. Em 2015, o mercado contou com a entrada de mais um novo operador. Os operadores licenciados nos últimos anos atuam essencialmente no nicho mais rentável do mercado, e tem uma tendência em centralizarem-se em centros urbanos.

A interligação entre os operadores postais é um dos pontos a ser revisto, podendo resultar em ganhos para os novos operadores que tirarão proveito dos balcões da concessionária para chegar a todas as localidades do país, mas também para a concessionária como oportunidade de negócio, e de acesso às infraestruturas de logística das outras operadoras, numa relação *Win Win*.

Neste sentido, uma consultoria que visa uma análise profunda no setor será necessário permitindo assim uma melhor dinamização do mercado. Essa consultoria terá duas vertentes, uma primeira será a realização de um estudo que retrata a situação atual do setor, e uma segunda seria um estudo que visa uma análise reestruturação, propondo reformas que se mostrarem necessárias para o sector.

## **2.2 Revisão e Implementação do Código Postal**

O Código Postal, em vigor, aprovado pelo Governo através do Decreto Regulamentar nº07/99, de 6 de julho, identificando cada localidade de cada concelho do país, sendo uma ferramenta necessária na prestação de serviços postais.

O que se tem verificado na prática é a pouca divulgação e utilização de forma adequada pelos diversos *stakeholders*. Assim, enquadrado em projetos ordenamento do território do governo e câmaras municipais nomeadamente em matéria de toponímia, a ANAC irá envidar esforços para que sejam identificados os reais motivos da sua não ampla aplicação e fazer com que o cenário se altere.

Em qualquer cenário será necessário uma revisão do Código Postal, que além da modernização e sistematização, deverá ser adequado à nova divisão administrativa do país. A modernização poderá passar por uma revisão de todo o sistema de endereçamento em parceria com as demais entidades competentes nesta matéria.

A ausência desta ferramenta condiciona a eficiência dos serviços postais, além de impedir o desenvolvimento do comércio eletrónico uma vez que as grandes lojas eletrónicas mundiais normalmente exigem-na para que se possa completar a operação e fazer a entrega dos produtos.

## **B. Promoção da Sociedade de Informação**

A utilização generalizada das TIC na sociedade levou a que fosse criada uma estrutura organizacional que abordasse de forma integrada o desenvolvimento da sociedade do conhecimento com a criação do chamado Cluster económico das TIC.

A ANAC tendo em conta as suas atribuições estatutárias em matéria de implementação de políticas de TIC tem atribuições que são nucleares na promoção do acesso a essas tecnologias, agregando as responsabilidades de garantir uma regulação técnica e económica que fomenta o investimento e promova acessibilidade.

Neste sentido, são introduzidos os seguintes objetivos no âmbito da regulação das TIC e promoção da Sociedade de Informação:

**Objetivo 1:** Criar condições regulamentares e ambiente económico que permitam confiança na utilização das TIC, principalmente nas áreas mais críticas como o comércio eletrónico e promover a regulamentação adequada em matéria serviços de sociedade de informação

**Objetivo 2:** Apoiar na concretização dos objetivos estratégicos do “cluster TIC”, em coordenação com outros organismos do Estado envolvidos através de iniciativas de fomento a utilização das TIC.

Assim, as ações que a seguir se apresenta irá atuar em 2016 constituem aquelas às quais a ANAC se debruçará na presente área de atuação

### **1. Regulação dos Serviços de Sociedade de Informação**

A complexificação das relações entre entidades na sociedade de informação, e a diversidade crescente dos tipos de serviços exige uma atenção especial no que se refere à regulamentação.

Com as intenções de Cabo Verde em se transformar numa plataforma de prestação de serviços das TIC, e sobretudo depois da instalação do *Data Center* e do projeto do parque tecnológico há que definir algumas regras essenciais, especialmente nos serviços de sociedade de informação, nomeadamente a *Cloud Computing* e o negócio de *Data Center*.

O maior impulsionador da *Cloud Computing* é facto de poder libertar empresas e indivíduos que não têm as TIC como o seu core business mas sim como ferramentas de suporte ao seu negócio, de terem de fazer grandes investimentos em equipamentos, licenças e software, e poderem contratar tudo isso como um serviço a empresas especializadas.

O *Cloud Computing* e o negócio de *Data Center* são complementares, visto que um está dependente do outro. Assim sendo os riscos associados são basicamente os mesmos, e têm muito a ver com a segurança física e lógica das informações e pela atribuição de limites de responsabilidade civil na cadeia de valor especialmente nos serviços de *Housing* e *Hosting* nos quais Cabo Verde já está a apostar.

Assim, a grande prioridade para a ANAC nesta matéria é a contratação de consultoria especializada para elaboração de uma proposta de pacote legislativo a ser submetido ao governo para a regulamentação dos serviços de sociedade de Informação visando sobretudo garantir a segurança das informações armazenadas em Cabo Verde.

Este é um aspeto de elevada importância se o país quer aproveitar-se das suas condições de estabilidade política e social para criar negócios a volta do armazenamento de dados sejam de instituições nacionais ou estrangeiras.

## 2. Gestão do Domínio .CV

Com a aprovação em 2014 do diploma que liberaliza regras de registo de nomes de domínio de .CV e subsequente regulamentação em 2015 deu-se os primeiros passos para uma nova abordagem à gestão do domínio de topo de Cabo Verde.

Sendo um país de recursos limitados, o .CV pode representar uma oportunidade de expandir a presença de Cabo Verde na Internet e funcionar como uma forte fonte de rendimento para o país.

Neste sentido, e com recurso a consultoria especializada, foi elaborado um *businessplan* com o objetivo de sistematizar a gestão do .CV nesta nova perspetiva.

O plano de negócios contém as opções disponíveis para a estratégia de implementação sobre as quais a ANAC terá que se debruçar e decidir em função dos riscos e das oportunidades.

Em função da opção escolhida do plano de negócios, o ano de 2016 será um ano chave para a realização de um conjunto de atividades no âmbito da gestão do .CV sendo que o primeiro passo passará pela procura, através de concurso público internacional, de um parceiro com profundo conhecimento da matéria a nível mundial.

A implementação do plano de negócios apresenta-se possivelmente como um dos mais desafiantes empreendimentos levados a cabo pela ANAC e que mais proveitos poderão trazer ao país no setor das TIC.

## 3. Operacionalização da estratégia para evolução para o IPv6

Através da Resolução numero 115/2015 de 3 Dezembro aprovou a Estratégia Nacional para a Transição do Protocolo de Internet versão quatro (IPv4) para o Protocolo de Internet versão seis (IPv6).

Trata-se de um passo importante que Cabo Verde dá no sentido da criação de condições para um viragem no processo de massificação e desenvolvimento das TIC.

A ANAC tem um papel preponderante na implementação da estratégia, pelo que, as prioridades em 2016 passa por elaborar um plano de ação concertado para cumprir as funções que lhe foram atribuídas neste âmbito e servir de dinamizador restantes entidades públicas e privadas.

As ações prioritárias passam essencialmente pela comunicação junto da comunidade utilizadora da Internet em Cabo Verde e da capacitação de técnicos que trabalham na configuração de redes IP no país.

No que se refere à sensibilização, algumas ações serão levadas a cabo em 2016, tais como campanhas para a utilização do IPv6 e obtenção de prefixos IPv6 junto dos ISP ou do RIR (AfriNIC) por parte dos provedores nacionais, fomentando assim a criação de planos de endereçamento IPv6 e também incentivar a aquisição de equipamentos IPv6 ready.

#### **4. Atividades de Certificação Digital e Comércio eletrónico**

A ICP-CV - Infraestruturas de Chave pública de Cabo Verde estabelece uma cadeia hierárquica de confiança que visa garantir a segurança na emissão de certificados digitais para assinatura eletrónica baseada numa infraestrutura com uma Entidade Certificadora Raiz única que sirva tanto o sector público como o privado.

A ANAC tem sido uma forte dinamizadora das atividades de certificação, nomeadamente na operacionalização da ICP-CV que vão além das suas atribuições legais em matéria de credenciação de entidades certificadoras de assinatura eletrónica em Cabo Verde.

No entanto há muito por ser feito, pois os certificados hoje em uso em Cabo Verde não estão enquadrados no âmbito da ICP-CV e urge inverter tal situação de forma a trazer ganhos e reduzir custos na atividade de transações eletrónicas.

Assim sendo, a ANAC, como entidade credenciadora, além da comunicação e sensibilização, irá priorizar a revisão da organização interna para simplificar e agilizar o processo de emissão de certificados para entidades subordinadas, permitindo assim um conjunto de vantagens daí advenientes.

A ANAC dará continuidade ao processo de promoção da imagem da ICP-CV de forma a sensibilizar a sociedade para a sua utilização e dar início a um processo de aculturação para a utilização de certificação digital, pois trata-se de uma importante infraestrutura que deve ser bem aproveitada. O objetivo é que as entidades públicas e privadas do país optem pela utilização de certificados emitidos pela ICP-CV, pois esta lhe garantirá maior segurança jurídica nas transações eletrónicas além de ser uma entidade nacional que está presente no país e sob a alçada das autoridades nacionais.

Uma outra atividade para 2016 será a manutenção contínua e evolutiva das infraestruturas tecnológicas e os trabalhos de adequação do site secundário da ECR-CV.

A necessidade de certificados digitais se faz sentir mais nas atividades que envolvem transações e ou contratações eletrónicas, pelo que a ANAC cumprindo com as funções que lhe são atribuídas pela lei deverá

desencadear um conjunto de ações para finalizar todo o quadro legal necessário para o comércio eletrónico de forma segura.

Não tendo havido nenhuma evolução nesta matéria, a prioridades continua a passar pela regulamentação da lei de comércio eletrónico, Decreto-lei n.º 33/2007 de 24 de Setembro, para cimentar um quadro legal seguro que permita transmitir confiança para que as atividades comerciais online floresçam em Cabo Verde.

A ANAC irá também dar atenção ao mercado de pagamento móvel e introduzir a regulamentação adequada em conjunto com o regulador do setor financeiro de forma a agilizar o comércio e as transações eletrónicas.

### **C. Gestão do Espectro Radioelétrico, recursos de numeração e códigos**

O setor das comunicações eletrônicas entrou numa fase decisiva para a renovação do quadro regulatório visando definir mecanismos mais adequados às tendências atuais e futuras. A gestão do espectro radioelétrico é uma das questões preponderantes a serem abordadas dado que é cada vez maior a demanda por blocos de frequências passíveis de serem utilizadas em tecnologias de comunicações móveis de alto débito.

Assim sendo, no ano de início de emissões digitais de televisão (TDT) é essencial aplicar mecanismos eficientes de gestão e monitorização do espectro radioelétrico.

Especial atenção deve ser dada aos recursos de numeração, uma vez que são cada vez mais solicitados.

É igualmente preocupação da ANAC a aplicação de mecanismos de gestão da posição orbital, e das atribuições que lhe forem atribuídas no âmbito da política espacial.

São definidos seis objetivos para presente área de atuação visando dar resposta às questões mais pertinentes da gestão dos recursos raros:

- a. **Objetivo 1:** Implementar uma política de gestão, alocação e atribuição eficiente e flexível, orientada para o mercado, que promova inovação, investimento e benefícios aos consumidores sem descuidar as necessidades espectrais para a garantia da Segurança Nacional;
- b. **Objetivo 2:** Desenvolver ações de monitorização e fiscalização do espectro em todo o país, com especial enfoque nas faixas destinadas à radiodifusão televisiva digital (TDT) a fim de prevenir e resolver eventuais interferências de e com serviços já existentes;
- c. **Objetivo 3:** Prevenir, detetar e dissuadir utilizações ilícitas do espectro radioelétrico no sentido de garantir o bom uso deste bem público.
- d. **Objetivo 4:** Acompanhar a instalação da rede de TDT no sentido de garantir o cumprimento dos requisitos técnicos em termos de radiocomunicações sejam cumpridos;
- e. **Objetivo 5:** Atualizar o Plano Nacional de Numeração e as regras de atribuição dos diversos códigos geridos pela ANAC no sentido de servir melhor as novas exigências do mercado e que seja eficiente e promova inovação e investimento.

Para atingir tais objetivos serão desenvolvidas um conjunto de ações que a seguir se apresenta:

#### **1. Planificação e Gestão do espectro radioelétrico**



A planificação de frequências e, em particular, atribuição e consignação, é uma das atribuições mais importantes da ANAC e tal se procede obedecendo critérios objetivos, transparentes e não discriminatórios.

O ano de 2016 será o ano zero da implementação das novas recomendações que serão emanadas da Conferência Mundial das Radiocomunicações de 2015 (CMR-15) e tal será refletido na atualização anual do Quadro Nacional de atribuição de frequências (QNAF) de 2016.

O QNAF 2016 irá refletir as novas recomendações da CNR-15, e também deverá conter as novas atribuições de espectro para os diversos serviços de radiocomunicações aplicáveis no país, bem como a reserva de frequências para a Televisão digital e para o dividendo digital 1 e 2.

Também deverão ser definidas as frequências a serem atribuídas para utilização militar, e conjuntamente com o Ministério de Defesa procurar entendimentos para a consignação de frequências para questões de Segurança Nacional.

Por não se ter iniciado a transição para a TDT em 2015, um dos grandes desafios de 2016 será o processo de alocação do espectro que será e que será destinado a redes de 4ª geração móvel.

Aproveitando as ferramentas a sua disposição, a ANAC irá trabalhar no sentido de definição de políticas que procurem melhorar a eficiência na utilização do espectro radioelétrico, o que passa pela regulamentação necessária ao bom cumprimento da legislação nesta matéria

Apesar da recente atualização dos tarifários de utilização do espectro radioelétrico, os players do mercado continuam a contestar alguns tarifários. Assim sendo, será elaborado um estudo para a definição do valor do espectro no mercado cabo-verdiano a fim de obter valores de referência que tragam incentivos ao investimento e promova o acesso à Banda Larga. O estudo levará em conta a dimensão e as características específicas do mercado, e deverá também servir-se de *benchmarking* internacional como forma de obter valores de referência.

A nível regional além de dar continuidade à aplicação dos acordos de coordenação de atribuição de frequências com os países vizinhos a fim de se evitarem situações de interferências entre estações dos diferentes países. Por outro lado, a ANAC participará nos processos a nível regional com vista aplicação das recomendações internacionais na região.

Também será dada continuidade ao processo de licenciamento seja gradualmente automatizado em 2016 com recurso às ferramentas informáticas adquiridas para o efeito.

## **2. Monitorização e Fiscalização**

O Sistema Integrado de Gestão do Espectro Radioelétrico encontra-se já em pleno funcionamento e constitui um grande reforço no processo de monitorização e fiscalização, com as três estações remotas a funcionar nas ilhas de Santiago, Sal e São Vicente, a estação móvel a funcionar com possibilidade de deslocação para as ilhas e locais onde a cobertura das estações fixas sejam insuficientes, e ainda em complemento com a estação transportável, tudo coordenado a partir da sede na cidade da Praia.

Assim sendo, em 2016 será dado ênfase a monitorização contínua a nível nacional tanto remotamente como localmente, através de deslocação de equipas às diferentes ilhas, transmitindo confiança na utilização segura dos recursos espectrais em qualquer ponto do país.

Este trabalho servirá igualmente para elaboração de um relatório sobre os ganhos conseguidos com a conclusão do SIGER, a fim de determinar se será necessário reforçar a cobertura nas outras ilhas com mais estações fixas.

Serão também realizadas vistorias às estações de radiocomunicações através das equipas técnicas com funções de fiscalização, assegurando que a sua utilização seja feita de acordo com a legislação em vigor e livre de interferências.

Continuar-se-á a dar especial destaque será dado às estações de radiodifusão sonora, bem como as Comunicações Móveis Terrestres, de forma a reduzir interferências e aumentar a qualidade dos sinais emitidos.

A instalação das estações de televisão digital terrestre serão também acompanhadas pelas equipas de fiscalização do espectro da ANAC, podendo assim desde o início do processo garantir do cumprimento dos requisitos técnicos exigidos.

Com a introdução gradual da TDT, vai-se acelerar o combate à utilização ilícita do espectro radioelétrico, nomeadamente a retransmissão de canais de televisão estrangeiros por parte de entidades públicas ou privadas.

A aferição de níveis de radiação nos diferentes pontos do país de forma periódica é uma atividade muito importante e de grande utilidade para o público, pelo que será dada continuidade a estas ações de forma programada ou extraordinária a fim de garantir a segurança e confiança das pessoas na utilização do espectro radioelétrico.

A fim de garantir a segurança e confiança referida, será a elaborado e publicação um regulamento específico com a determinação dos níveis máximos de radiação não ionizantes para os diversos tipos de estações de radiocomunicações.

### **3. Gestão de recursos de numeração e indicativos de chamada**

A conclusão de um novo Plano Nacional de Numeração, PNN, é prioridade no que se refere a gestão de numeração dada a importância de uma gestão eficiente destes recursos, atuando no sentido de adequa-lo aos novos serviços, flexibilizando-o, e orientando-o mais ao mercado e tecnologias atuais.

Além do PNN é necessário atuar numa regulamentação própria que defina uma política de atribuição de recursos de numeração de modo a tornar o processo mais eficiente, gerir melhor as gamas de numeração disponíveis, e disciplinar melhor os serviços de valor acrescentado.

Por não ter sido executado, continua a ser um objetivo na modernização dos recursos de numeração a ideia da introdução do ENUM, visando possibilitar a comunicação entre utilizadores de serviços de comunicações

electrónicas de diferentes tipos, com recurso aos números E.164, através de diversos meios (voz, e-mail, fax, serviço de mensagens, etc.).

Relativamente a gestão e atribuição dos códigos de comunicações dos navios (nomeadamente MMSI, Nº INMARSAT, Indicativo de Chamada, Nº de chamada seletiva e Nº de conta), a aposta será no sentido de uma resposta mais célere as solicitações e a simplificação dos processos.

## **D. Segurança e Comunicações de Emergência**

A Segurança das Comunicações Eletrônicas é uma questão decisiva até para a Segurança Nacional, sendo que muitas infraestruturas do setor estão incluídas naquelas que eventualmente serão identificadas como críticas.

É de salientar que a confiança da utilização das TIC está relacionada com a percepção de segurança que os utilizadores têm, pelo que o combate ao cibercrime e a promoção da cibersegurança é uma das vertentes importantes da Segurança.

As comunicações de emergência são também de extrema relevância para a segurança no país e a ANAC tem um papel preponderante no sentido de dotar o país de condições para a comunicação em situações de crise.

Assim sendo, define-se os seguintes objetivos para esta área de atuação:

**Objetivo 1:** Promover no âmbito das suas atribuições, a garantia de integridade e segurança das redes e sistemas de informação no setor das comunicações eletrónicas;

**Objetivo 2:** Cumprir as atribuições da ANAC no âmbito da Estratégia Nacional para a Cibersegurança;

**Objetivo 3:** Promover o desenvolvimento das Comunicações de Emergência nomeadamente através do cumprimento das suas atribuições como membro da Comissão permanente para as comunicações de emergência;

### **1. Segurança das redes e sistemas de informação no setor das comunicações eletrónicas**

A harmonização de medidas técnicas e organizacionais que as operadoras de comunicações eletrónicas devem adotar para garantir a integridade das suas redes é uma prioridade no ano de 2016. Tais medidas, bem como as normas de segurança adequadas as infraestruturas críticas do sector das Comunicações eletrónicas devem ser harmonizadas com as autoridades nacionais competentes em matéria de segurança e coordenadas com as medidas propostas no âmbito dos planos de segurança nacional.

Uma das primeiras ações nesta matéria será a aprovação de normas de segurança física no sentido de definir e harmonizar os procedimentos mínimos de segurança nas empresas de comunicações eletrónicas, de acordo com o seu grau de importância e centralidade. Este quadro deve englobar segurança e proteção das instalações, mecanismos de recuperação pós catástrofe e outros mecanismos que garantam a continuidade do negócio.

Um outro aspeto será a definição de normas para efeito de segurança para estações de radiocomunicações.

Também serão definidas normas técnicas e não técnicas para a segurança de e proteção de Data Centers especialmente as pertencente a entidades reguladas que prestam serviço ao público ou detenham informação de utilidade pública. As normas devem ser harmonizadas com as melhores práticas internacionais e requerem um sistema de certificação dos centros de dados por entidades credenciadas para o efeito.

No cumprimento do seu papel na ICP-CV a ANAC também tem grandes responsabilidades em matéria de segurança, devendo não só estabelecer as normas necessárias para as autoridades certificadoras de nível inferior, mas também executando-as de acordo com as melhores práticas internacionais no que se refere a Entidade Certificadora Raiz.

Com a distribuição de responsabilidades no âmbito da Estratégia Nacional para a Cibersegurança, a ANAC deve organizar-se internamente para assumir as suas atribuições junto do Núcleo Nacional de Cibersegurança criada para o efeito.

O papel mais importante da ANAC nesta matéria será certamente a operacionalização do CERT.CV. É objetivo do CERT.CV, integrado no Centro Nacional de Cibersegurança, ser um líder confiável em Segurança Cibernética funcionando como um agregador do esforço colaborativo de várias instituições públicas e privadas através das suas próprias equipa de resposta a incidentes informáticos.

No que se refere às Comunicações de Emergência, as competências específicas que a ANAC detém no que respeita ao funcionamento das redes e dos serviços de telecomunicações em situações de emergência ou de força maior serão encaradas com alguma prioridade, devido às muitas situações de vulnerabilidade que o país pode experimentar.

### **III. Assessoria ao Governo e Representação do Sector**

Os Estatutos da ANAC, o regime jurídico das Comunicações Eletrónicas e a Lei de Base dos Serviços Postais atribuem a ANAC a assessoria ao Governo e a representação técnica do Estado para os dois setores. Estas atribuições devem ser integradas num âmbito muito mais abrangente e enquadrado com outras atribuições estatutárias, como promover a normalização técnica em colaboração com outras organizações, no sector das comunicações e áreas relacionadas.

No seu sentido lato, a representação, vai desde atividades de normalização, até a assinatura de protocolos com outras entidades com vista a atingir objetivos que são importantes para os interesses nacionais.

#### **A. Assessoria ao Governo**

Compete a ANAC assessorar o Governo em tudo o que sejam políticas de desenvolvimento para o setor das comunicações eletrónicas e das TIC no geral. É neste sentido que a ANAC tem empenhado na colaboração com o Governo na definição e implementação de diversas estratégias de desenvolvimento relacionadas com a sociedade de informação.

Esses trabalhos têm sido conduzidos através de comissões constituídas por representantes de diversas entidades públicas e privadas sendo estas todas sob a coordenação total ou partilhada pela ANAC.

A seguir apresenta-se os trabalhos a serem desenvolvidos no âmbito das comissões acima referidas:

#### **1. Estratégia Nacional para a Banda Larga (ENBL)**

Com a aprovação da ENBL são atribuídas à ANAC um conjunto de responsabilidades visando a sua operacionalização. Existe um conjunto de ações definidas que deverão ser prioritárias uma vez que delas dependem a continuidade do plano, pelo que deverão ser realizadas no decurso de 2015.

Neste sentido, a ANAC irá elaborar um plano de ação onde deva incluir todas as responsabilidades que lhe são atribuídas e assim agir de forma integrada para o seu cumprimento.

Entre essas ações podem identificar três vertentes, nomeadamente infraestruturas, envolvente concorrencial e serviços e conteúdos.

No referido plano de ação, a ANAC deve subdividir estas vertentes em áreas de atuação tais como no caso das infraestruturas que se processa fundamentalmente em dois campos, nomeadamente redes de transporte e as redes de acesso. No tocante a rede de transporte o país encontra-se num patamar elevado, dispondo de um anel de Fibra ótica que liga todas as ilhas, pelo há que se equacionar formas de tirar mais proveito dessas infraestruturas. Do lado das redes de acesso é preciso fomentar investimentos em tecnologias de acesso de alto débito quer sejam com fios (por exemplo redes GPON, FTTH, VDSL) ou *wireless* (por exemplo WiMAX, 3G, 4G).

Já no caso da envolvente concorrencial, que é responsabilidade mais específica da ANAC as ações estão enquadradas no eixo da regulação das comunicações eletrónicas. Trata-se de uma vertente importante para que o mercado funcione com equilíbrio, com investimentos eficientes e que utilizador tenha opções de escolha no acesso aos serviços.

Na vertente conteúdos e serviços, é necessário criar mecanismos de promoção de geração de conteúdos locais, bem como a disponibilização de vários serviços online, para que se possa tirar o maior proveito das infraestruturas existentes.

Está em fase de conclusão a implementação de medidas que visem reduzir os preços grossistas e de retalho, fomentando a concorrência e a liberdade de escolha, mas também identificar situações onde seja necessárias intervenções de âmbito social ou incentivar acesso individual ou coletivo. Naturalmente que a concretização do programa passa por diversos meios de financiamento, que inclui o futuro Fundo de financiamento do Serviço Universal e desenvolvimento da Sociedade de Informação.

A georreferenciação das informações sobre as TIC e as infraestruturas de telecomunicações é um projeto no qual a ANAC está a apostar no sentido de fornecer uma base de ferramentas que ajudem a tomar decisões melhores e mais orientadas para as necessidades de desenvolvimento do país nesta matéria.

## **2. Definição de política espacial e Gestão de posição orbital**

A definição de uma política espacial nasceu da necessidade do país exercer os seus direitos internacionais sobre as posições orbitais de satélites que lhe estão atribuídas. Entendeu-se não tratar esta questão de forma isolada, mas sim foi criada uma comissão com vista a elaborar uma estratégia integrada de todas as questões relacionadas com políticas espaciais para o país.

A ANAC coordena a elaboração da referida política, visando obter uma estratégia de abordagem da fiscalização da zona económica exclusiva, o desenvolvimento e a utilização das tecnologias espaciais em benefício da sociedade cabo-verdiana, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida, por meio da geração de riqueza, do aprimoramento científico, da ampliação da consciência sobre o território e melhor percepção das condições ambientais.

Assim que concluída e aprovada a política espacial, a ANAC procederá a execução das atribuições que lhe forem atribuídas nesse âmbito nomeadamente na definição de um modelo de concessão e exploração das posições orbitais, e desenvolver um quadro legal e regulamentar que permita assegurar uma exploração segura e transparente dos recursos espaciais.

## **3. Processo de transição para Televisão Digital Terrestre (TDT)**

Tal como em muitos outros países africanos, a meta da conclusão do processo de transição em 2015 não foi cumprida por diversas razões, pelo que o ano de 2016 será um ano de intensa atividade nessa matéria sendo que a ANAC tem atribuições importantes neste âmbito.

Logo no início do ano deverão ser instaladas as primeiras emissoras e de forma faseada todas as ilhas estarão parcialmente cobertas até o final do ano. Já a cessação das emissões analógicas poderão ter início nas principais cidades ainda em 2016.

A ANAC, enquadrada na comissão de implementação, criada pela Resolução nº123/2013 de 4 de dezembro, tem um papel preponderante nesse processo, no qual além de ser o financiador, coordena os trabalhos de várias equipas que em paralelo atuam em várias frentes.

Uma das frentes de trabalho da comissão de implementação é na comunicação com o público e que integra aspetos de grande relevância que são a questão da proteção do consumidor nomeadamente no que se refere aos recetores Set- Top-Box.

Nestas matérias a ANAC e todos os parceiros irão fazer um grande esforço de comunicação no sentido de levar a mensagem a todos os cabo-verdianos procurando sempre a melhor forma de minimizar os riscos de o consumidor ser lesado em todo o processo de transição.

#### **4. Núcleo Nacional de Cibersegurança**

A Cibersegurança e particularmente o combate ao cibercrime e a resposta a incidentes informáticos é uma prioridade nacional e a ANAC tem papéis preponderantes nessa matéria atribuídas pela Estratégia nacional de Cibersegurança.

Com a distribuição de responsabilidades no âmbito da referida Estratégia Nacional, a ANAC irá organizar-se internamente para assumir as suas atribuições, especialmente no que se refere ao cumprimento das suas atribuições em matéria de cibersegurança, nomeadamente a sua participação como coordenador do Núcleo nacional de Cibersegurança e elemento chave na vertente técnica do futuro Centro Nacional de Cibersegurança.

Nas suas competências específicas também estão a aprovação de normas técnicas e não técnicas de segurança informática para as operadoras de infraestruturas críticas no seu setor de atividade bem como nas suas próprias infraestruturas.

A ANAC irá também trabalhar na coordenação da elaboração do projeto técnico para operacionalização do CERT com vista a integrar no Centro Nacional de Cibersegurança e adotar um plano de ação interno para a adoção de normas técnicas e não técnicas de segurança informática. Este trabalho será integrado com os esforços da CEDEAO em matéria de cibersegurança e visa dotar Cabo Verde do primeiro CERT dos países dessa comunidade.

Paralelamente, a ANAC agora no papel de coordenação do Núcleo Nacional de Cibersegurança, continuará a sua forte parceria com instituições internacionais parceiras, e também a apostar na troca de experiências com o projeto IMPACT (*International Multilateral Partnership Against Cyber Threats*), um projeto internacional que visa partilhar informações sobre ameaças cibernéticas, de forma a ter acesso rápido as metodologias de combate ao crime cibernético de forma fiável e atualizada.



## **5. Comissão Permanente para implementação do programa de sistematização das comunicações de emergências**

Dando seguimento a todo o trabalho realizado pela comissão para elaboração do estudo para implementação do número único de emergência 112, foram identificadas algumas fragilidades nos sistemas de comunicações de emergência no país que urge dar respostas.

Para tal foi elaborado o programa de sistematização das comunicações de emergência e criada uma comissão permanente pela Resolução do Conselho de Ministros nº 67/2015 de 27 de Julho para a sua implementação da qual a ANAC faz parte não só como financiador do Centro de Coordenação e despacho de emergências mas também como membro.

Uma das funções dessa comissão é a conclusão do processo de operacionalização do 112, através da realização de um conjunto de ações, nomeadamente aprovar os procedimentos de funcionamento do centro 112 e Incentivar as entidades a alimentarem as bases de dados com todas as informações importantes, nomeadamente a formação do catálogo de meios e recursos, e fornecimento de pessoal para o centro.

A comissão deve também promover ações no sentido de que as diferentes entidades promovam a capacitação do pessoal e garantir o cumprimento dos requisitos de manutenção contratada para o centro.

Em todo este processo a ANAC tem o seu papel a cumprir e como tal internamente terá de se preparar o seu plano de ação para abordar esta matéria.

Uma outra vertente do Programa de Sistematização das Comunicações de Emergência é a elaboração do Plano Nacional de Comunicações de Emergência que por sua vez é parte integrante do Plano Nacional de Contingência. Esse plano visa congregar esforços integrando todas as infraestruturas de comunicações eletrónicas no país no sentido de manter as diferentes autoridades a comunicar em situações de emergência.

Uma vez criada a Comissão Permanente para a implementação de todo o programa de sistematização das comunicações de emergência, os trabalhos a serem realizados em 2016 passam pela definição de políticas de planeamento civil de emergência do sector das comunicações. Para tal é necessário elaborar um plano de trabalhos que vise definir as ações prioritárias para a implementação do plano de comunicações de emergência.

A ANAC, como membro da Comissão Permanente, irá apoiar tecnicamente os organismos e serviços aos quais incumbe o acompanhamento do processo de estabelecimento e gestão da rede integrada de comunicações de emergência e ainda definir políticas, procedimentos e funções de cada entidade em matéria de comunicações de emergência, fundamentalmente em caso de catástrofes.

Para tal a ANAC conta com a cooperação técnica internacional, nomeadamente com o apoio técnico e institucional da UIT com vista a harmonizar procedimentos com os organismos internacionais e assim facilitar a cooperação internacional nesta matéria.

## **B. Relações Institucionais e Cooperação**

Os Estatutos da ANAC permitem-lhe estabelecer relações de cooperação com outras entidades públicas e privadas, nacionais ou estrangeiras, quando isso se mostre necessário ou conveniente para a prossecução das suas atribuições e desde que o estabelecimento de tais relações não consubstancie uma situação de conflito de interesses.

A ANAC continuará a dar atenção a cooperação internacional e nacional sempre com vista a encontrar as melhores soluções para o desenvolvimento das Comunicações Eletrónicas e postais, bem como os interesses nacionais neste sector.

### **1. Promoção da Normalização Técnica**

A ANAC irá dar seguimento ao processo de integração no Sistema Nacional de Qualidade de Cabo Verde (SNQ-CV), como regulador setorial dará a sua contribuição técnica nessa matéria.

Como representante técnico do Estado no sector das Comunicações Eletrónicas, a ANAC deverá coordenar junto as entidades responsáveis pela instalação do SNQ, nomeadamente o Instituto de Gestão de Qualidade a forma como poderá integrar ao sistema.

Uma das opções poderá passar pela participação como um organismo com funções de normalização (ONS) ou apenas como dinamizador da comissão técnica para o sector, o que dependerá da política definida pelo Governo.

Seja qual for a modalidade, as prioridades da ANAC junto do SNQ vão para a normalização técnica e a metodologia, e posteriormente para certificação de equipamentos de terminais de telecomunicações em termos de compatibilidade eletromagnética, segurança e interoperabilidade.

Para essa integração, é necessário que a semelhança do que acontece em outras paragens, dever-se-á estabelecer um protocolo com o Instituto de Gestão de Qualidade para definir as diversas ações que devem ser tratadas em conjunto quer para o sector das Comunicações eletrónicas quer Postal.

### **2. Relações com Institucionais Nacionais**

Será dada a continuidade as relações institucionais nacionais existentes e será desenvolvido novas parciárias no sentido de identificar atividades onde haja a necessidade de coordenar com outras entidades nacionais a fim de levar avante atividades importantes para o desenvolvimento do país em matérias relacionadas com as Comunicações Eletrónicas e Postais, e com às TIC no geral. Neste contexto, a ANAC procurará estabelecer relações próximas através de protocolos ou memorandos, com algumas entidades a fim de garantir que alguns projetos sejam concretizados.

As parcerias serão de diversas formas e serão analisadas caso a caso, e que vão desde entidades de regulação e fiscalização de outros sectores, como autoridades policiais, Forças Armadas, Alfândegas, Ordens Profissionais, estabelecimentos de ensino de vários níveis, associações de defesa do consumidor e todas as que se achar pertinentes.

### 3. Relações Institucionais e Cooperação Internacional

A ANAC continuará a reforçar e a aprofundar as relações institucionais e a cooperação estratégica com entidades internacionais. Assim sendo, essas relações assumem três vertentes principais. (i) Uma vertente de participação em representação do Estado de Cabo Verde, como membro de pleno direito nas grandes decisões de organizações internacionais de nível global, como a UIT e UPU, a ICANN, e de nível continental como a UAT e a AFRINIC; (ii) Uma vertente bilateral normalmente com entidades homólogas ou que estão ligadas a determinados sectores que a ANAC também tem atribuições; e (iii) Uma vertente multilateral, com participação em associações de reguladores, ligados quer por questões regionais, quer de cariz linguístico e cultural, tais como as associações de reguladores da CPLP e da CEDEAO.

#### 3.1 Representação internacional do Estado de Cabo Verde

A ANAC dará continuidade à excelência das relações com a UIT, sendo que se prosseguirá com as participações como membro de pleno direito nos fóruns de decisão para o sector defendendo sempre os interesses do sector em Cabo Verde. Além da UIT, especial atenção será dada às outras organizações como a ICANN, a AFRINIC e a *Internet Society* no sentido de se cooperar nos aspetos de Suporte técnico e consultoria, Formação e transferência de conhecimento, e Representação destas organizações em Cabo Verde, não só no que se trata de implementação de políticas, como também na promoção do acesso às TIC.

Nesta vertente internacional de representação do Estado, muitas outras ações deverão ser levadas a cabo, nomeadamente o acompanhamento das atividades de organizações com funções coincidentes com a ANAC.

#### 3.2 Cooperação Bilateral

A ANAC tem vindo a celebrar várias parcerias com algumas das suas congéneres de CPLP como Portugal, Guiné-Bissau, São Tomé e Príncipe e Brasil procurando atingir a excelência nas relações diretas com essas entidades. Também relativamente aos países da CEDEAO, como o Senegal também já existe um protocolo concreto. Em 2016 a aposta será no amadurecimento e continuidade dos protocolos já existentes como na procura de novas parcerias que suportem a ANAC na sua procura de expertise.

#### 3.3 Cooperação Multilateral

Na vertente multilateral, a ARCTEL-CPLP, continuará a ter lugar de destaque dada a proximidade linguística e cultural que dá um contributo substancial na busca por melhores soluções nas atividades de regulação e para o desenvolvimento das TIC nos países da comunidade. As atividades no âmbito da associação de reguladores da CPLP devem-se estender a todas as áreas da regulação.

Também a ANAC continuará a cooperar e participar nas atividades da AICEP, Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa, visto ter-se demonstrado ser um espaço de troca de experiências importantes, tendo a vantagem de ser mais abrangente e incorporar a vertente Postal.

A nível regional, é necessário incrementar ainda mais as boas relações com a CEDEAO mormente pelo facto de o comissário para as TIC de Cabo Verde. Espera-se que poderão surgir grandes oportunidades de elevar a cooperação a um nível de excelência com resultados positivos palpáveis para o desenvolvimento da sociedade de informação e do setor postal.

A ANAC continuará a participar sempre que possível com técnicos em vários eventos importantes organizados por aquela comunidade quer no âmbito da associação de reguladores da CEDEAO, a WATRA, quer nas iniciativas da própria Comissão da CEDEAO dando o seu contributo para o fortalecimento da organização na defesa dos seus interesses comuns.

### C. Comunicação Externa

A ANAC tem apostado na comunicação externa visando essencialmente a interação com o público em matérias de interesse para o mercado, tanto para os demais *stakeholders* do setor como para o consumidor final.

O ano de 2016 continuará a ser um ano muito exigente em matéria de comunicação, por ser o ano da comemoração do 10º aniversário desta Autoridade Reguladora e dado ao conjunto de projetos que iniciaram em 2015 e terão continuidade ou serão concluídos e que afetam de forma significativa o consumidor final.

As atividades comemorativas dos 10 anos da ANAC orientar-se-ão na passagem do tempo e nas mudanças da conjuntura social do país, perspetivando o futuro numa área em constante evolução, observando todos os elementos constituintes da Instituição e suas relações.

Pretende-se realizar uma atividade marcante a cada mês a partir de Janeiro, incorporando todos os eventos institucionais dentro das comemorações, agregando a estes os conceitos de inovação, desenvolvimento, avanço, e bem assim espelhar os desafios da ANAC enquanto entidade credível e sempre presente num mercado que se pretende de concorrência efetiva, com previsibilidade regulatória e condições propícias ao investimento e em que os direitos dos utilizadores sejam devidamente protegidos e respeitados.

Será de elevada importância a comunicação com o público para uma divulgação eficaz do 112 a ponto de ser rapidamente absorvido recordado por pessoas em situações de emergência. Também deverão ser incluídos nessa estratégia de comunicação conteúdos de sensibilização para correta utilização do 112.

Serão também implementadas ações de sensibilização para a correta utilização do espectro radioelétrico e chamadas de atenção para o crime do uso ilegal do mesmo.

Fará parte também do objetivo da comunicação externa à sensibilização para boas práticas em matéria de cibersegurança. Para tal, a ANAC continuará a recorrer a todas as plataformas disponíveis de comunicação visando atingir o público-alvo sempre com o intuito de proteger o consumidor mantendo-o informado sobre todos os seus direitos e deveres.

Deverá ser mantida a ideia de eleger um tema para dar destaque por cada mês, sem prejuízo da manutenção das fortes campanhas de comunicação para os projetos mais relevantes.

Em termos de plataformas, a Internet continuará a ser um meio altamente privilegiado para divulgar as informações sobre as Tecnologias de Informação e as atividades desenvolvidas pela ANAC. O Website continuará a ser uma ferramenta muito importante na comunicação tendo em conta o constante aumento de número de visitantes. O Portal Consumidor, as contas do Facebook e do Twitter, reforçam a presença na Internet, constituindo fortes ferramentas de comunicação levando a imagem institucional da ANAC aos mais diversos públicos espalhados pelo globo.

A produção e distribuição do Newsletter da ANAC, com informações importantes das suas atividades e relativas ao sector continuará a ser também uma das opções de comunicação com recurso a Internet.

Por fim, a criação de um serviço de atendimento é imprescindível para uma boa relação entre a ANAC e os seus públicos-alvo pelo que em 2016 se envidará esforços para que haja um serviço de atendimento personalizado e telefónico permitindo que os utentes dos serviços prestados pela ANAC se sintam mais próximos desta instituição.

## **IV. Gestão de Recursos**

### **A. Gestão de Recursos Humanos**

No âmbito da gestão estratégica de recursos humanos, continua a ser preocupação do Conselho de Administração a aposta na retenção, desenvolvimento e motivação de quadros altamente qualificados e na seleção de perfis de competências alinhados com os objetivos estratégicos da Organização.

#### **1. Recrutamento e Seleção**

É consensual que o sucesso futuro da ANAC enquanto entidade de regulação de referência no País, e pelo padrão de qualidade que se pretende atingir, está dependente da capacidade da mesma em atrair e recrutar e reter os melhores.

Assim, para o ano 2016 em conformidade com o plano de necessidade de recrutamento, a instituição continua com a sua aposta no recrutamento dos melhores quadros.

#### **2. Mobilidade**

A mobilidade, enquanto instrumento de gestão de recursos humanos de forte impacto na motivação dos colaboradores e no desenvolvimento organizacional, favorece o trabalho em equipa e produz trabalhadores mais flexíveis.

Neste contexto, será adotado uma cultura de gestão focada na valorização das pessoas que procura a concertação entre as competências individuais e os objetivos organizacionais conduz à melhoria nos desempenhos individuais e, concomitantemente, do desempenho da organização.

#### **3. Avaliação de desempenho**

A avaliação de desempenho é uma ferramenta importante de gestão de recursos humanos que corresponde a uma única análise sistemática do desempenho do profissional em função das atividades que realiza, das metas estabelecidas dos resultados alcançados e do seu potencial de desenvolvimento.

Uma vez que a ANAC já dispõe dos instrumentos necessários para avaliação dos seus colaboradores, prevê-se para o ano 2016 a sua total implementação, visando a harmonização e coerência deste instrumento com os restantes sistemas e instrumentos que orientam, acompanham e suportam a organização, em especial os sistemas de gestão e de qualidade.

#### **4. Formação e Desenvolvimento**

É necessário um investimento contínuo na formação e desenvolvimento, para garantir que os colaboradores estejam bem preparados para enfrentar qualquer tipo de desafios que possa surgir no contexto da sua atividade profissional transformando esse investimento, que antigamente era visto sem retorno, numa mais-valia.

Culminando assim em aprendizagens que deveram ser posto em prática, para que possa haver uma completa correspondência entre a teoria e a prática, contribuindo assim para a sedimentação do conhecimento.

#### **5. Política de remuneração**

A evolução da organização do trabalho e o facto de haver uma reestruturação quase permanente dos mercados, aliada às crescentes inovações tecnológicas, lança um enorme desafio às organizações que pretendem ter no seu quadro os melhores.

Torna-se cada vez mais necessário que se adoptem estruturas e práticas alinhadas com os objetivos estratégicos, que permitam ganhar vantagem competitiva, ser flexíveis e adaptáveis, menos hierárquicas, privilegiando o trabalho em equipa bem como atitudes e comportamentos dos colaboradores.

Assim, continua sendo a preocupação da administração a implementação de uma política remuneratória alinhada com a estratégia global da ANAC, com vista ao equilíbrio salarial, a motivação e retenção de colaboradores com alto nível de desempenho, qualificação profissional no âmbito da gestão estratégica de recursos.



## **B. Eficiência e Eficácia Interna**

### **Comunicação Interna**

A ANAC é consciente que uma comunicação interna eficaz é uma das pedras de toque da mudança organizacional e neste sentido é uma área que terá que investir constantemente para alavancar a construção de uma identidade própria.

Para além de informar e divulgar internamente as atividades realizadas, a comunicação é um forte aliado quer da participação dos colaboradores quer da gestão do desempenho organizacional, pois permite transmitir desafios, alinhar objetivos, balizar expetativas, partilhar conhecimento, reconhecer e motivar, contribuindo, assim, para o sentimento de pertença e a consolidação do espírito de equipa.

## **C. ANAC Social**

A ANAC pretende implementar um conjunto de ações voluntárias de caris social que promovam o bem-estar dos seus colaboradores internos e o público em geral. O objectivo, envolve o benefício da coletividade, seja ela relativa aos colaboradores interno bem como actores externos desde comunidade, parceiros, meio ambiente instituição de solidariedade etc..

## Anexo: Quadro Lógico das Atividades 2016

Área de Atuação	OBJECTIVO GLOBAL da ANAC		ACTIVIDADE				OPERACIONAL	
	Cod.	Descrição	Cod.	Descrição	Prazo	Resultado Esperado	Departamento Responsável	Departamentos a envolver
AAA. Regulação e Fiscalização de Mercados e Concorrência do setor das Comunicações Eletrónicas	ObA.1	Promoção de Mercados Abertos e Concorrenciais	A1.1	Proposta de Revisão do Decreto-Legislativo nº7 de 2005, de 28 de Novembro - Lei das Comunicações Eletrónicas		Proposta do Decreto Legislativo	GEE	DRJ
	ObA.2	Desenvolvimento do mercado através da eliminação de barreiras a entrada de novos operadores e à oferta de redes e serviços e da interoperabilidade dos serviços.	A1.2	Imposição de Obrigações nos Diferentes Mercados de Comunicações Eletrónicas aos Operadores com Poder de Mercado Significativo		Consulta Pública e Projeto de Decisão	DRJ	GEE
			A1.3	Revisão e Implementação do Modelo de Custeio LRIC para o mercado móvel		Modelo Custeio LRIC implementado	DRJ	DFI; GEE
			A1.4	Definição de um Modelo de Custeio para os Circuitos Alugados e Revisão da Oferta de Referencia dos Circuitos Alugados		Modelo de Custeio para os Circuitos Alugados	DRJ	DFI
			A1.5	Definição da Metodologia de Calculo e Determinação do valor do Custo de Capital Médio Ponderado (WACC) para as Operadoras de Serviço de Telefonia Fixa e de Móvel Terrestre		Metodologia de cálculo e o valor Custo de Capital Médio Ponderado (WACC) definido	DRJ	DFI
			A1.6	Regulamento da Partilha de Infraestruturas		Regulamento Final	DRR	DRJ
			A1.7	Desenvolvimento de um Observatório Estatístico para o setor das comunicações		Observatório Estatístico	GEE	
			A1.8	Consultoria para a Seleção de Operador (es) Prestador (es) do Serviço Universal		Prestador (es) do Serviço Universal	GEE	DRJ
			A1.9	Processo de atribuição dos direitos de utilização para a introdução de redes de 4G			DRR	GEE
			A1.10	Atualização do Regulamento de Portabilidade		Regulamento Atualizado	DFI	DRJ; GEE

			A1.11	Implementação do Regime ITED/ITUR			GEE	DFI
			A1.12	Supervisão e Fiscalização das Obrigações Impostas às OPMS		Relatório	DFI	DRJ
			A1.13	Auditoria Financeira e Analítica e a Implementação das Melhorias ao Modelo de Custeio da Operadora Histórica		Relatório Final com as Recomendações	DFI	DRJ
			A1.14	Revisão do Regulamento de Qualidade de Serviço Móvel Terrestre		Regulamento de Qualidade de Serviço Móvel Terrestre Revisto	DFI	DRR
			A1.15	Revisão do tarifário da telefonia Fixa		Novo Tarifário da Telefonia Fixa em vigor	DRJ	
			A1.16	Desenvolvimento e Implementação de um Simulador Tarifário no Portal do Consumidor		Simulador Operacional no Portal do Consumidor	DFI	
			A1.17	Upgrade do Sistema de Gestão de Reclamações integrado no Portal de Consumidor		Nova versão do Sistema de Gestão de Reclamações operacional	DFI	
			A1.18	Estatísticas das Comunicações Eletrónicas e dos Serviços Postais de 2016		Relatórios Publicado no site da ANAC	GEE	
	ObA.3	Defesa da Concorrência no setor de acordo com as suas atribuições estatutárias.	A1.19	Monitorização do mercado das comunicações eletrónicas podendo resultar em intervenções <i>ex-post</i> em casos de práticas proibidas definidas pela lei da concorrência			DFI	DRJ; GEE
AAA. Regulação e Fiscalização de Mercados e Concorrência do setor dos Serviços Postais	ObA.4	Dinamizar o setor, desenvolvendo uma regulação e normalização adequada de modo a permitir que os operadores atuem no mercado em condições de	A1.19	Consultoria para a Análise do Setor dos Serviços Postais em Cabo Verde		Relatório da Consultoria com as recomendações e propostas a serem implementadas no setor	GEE	

		equilíbrio	A1.20	Revisão do Código Postal		Código Postal Revisto	GEE	
AAB. Promoção da Sociedade de Informação	ObB.1	Criar condições regulamentares e ambiente económico que permitam confiança na utilização das TIC, principalmente nas áreas mais críticas como o comércio eletrónico e promover a regulamentação adequada em matéria serviços de sociedade de informação	A2.1	Consultoria para a elaboração de um pacote legislativo para serviços de Sociedade de Informação		Proposta de Legislações para a Sociedade de Informação	GEE	DTI
	ObB.2	Apoiar na concretização dos objetivos estratégicos do “cluster TIC”, em coordenação com outros organismos do Estado envolvidos através de iniciativas de fomento a utilização das TIC	A2.2	Implementação do <i>Business Plan</i> para os Domínios .CV		Primeira Fase do <i>Business Plan</i> .CV efetuado	DTI	GEE
			A2.3	Operacionalização da Estratégia Nacional para a Transição do Protocolo de Internet versão quatro (IPv4) para o Protocolo de Internet versão seis (IPv6)		Atividades previstas na estratégia para 2016 concluídas.	DTI	
			A2.4	Credenciação de entidades certificadoras		Entidades certificadoras credenciadas	DTI	
			A2.5	Operação e Manutenção da ECRCV		Atividades da ECRCV realizadas	DTI	
AAC. Gestão do Espetro Radioelétrico, Recursos de Numeração e Códigos	ObC.1	Implementar uma política de gestão, alocação e atribuição eficiente e flexível, orientada para o mercado, que promova inovação, investimento e benefícios aos consumidores sem descuidar as necessidades espectrais para a garantia da Segurança Nacional	A3.1	Atualização do Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF) de 2016		QNAF atualizado	DRR	
			A3.2	Estudo para a Definição do valor do Espetro para o mercado cabo-verdiano		Relatório de Estudo com o valor do Espetro definido	DRR	

	ObC.2	Desenvolver ações de monitorização e fiscalização do espectro em todo o país, com especial enfoque nas faixas destinadas à radiofusão televisiva digital (TDT) a fim de prevenir e resolver eventuais interferências de e com serviços já existentes	A3.3	Elaboração do Regulamento determinando os níveis máximos de radiação não ionizantes para diversos tipos de estações de radiocomunicações		Regulamento	DRR	
			A3.4	Fiscalização do espectro radielétrico no Terreno		Ações de fiscalização realizadas e relatórios produzidos	DRR	
	ObC.3	Prevenir, detetar e dissuadir utilizações ilícitas do espectro radioelétrico no sentido de garantir o bom uso deste bem público	A3.5	Monitorização do espectro através do Sistema Integrado de Gestão do Espectro Radioelétrico (SIGER)		Relatórios de monitorização	DRR	
			A3.6	Vistorias as Estações de Radiocomunicações		Vistorias efetuadas	DRR	
	ObC.4	Acompanhar a instalação da rede de TDT no sentido de garantir o cumprimento dos requisitos técnicos em termos de radiocomunicações sejam cumpridos	A3.7	Acompanhamento à instalação das Estações de Televisão Digital Terrestre pela equipa de Fiscalização do Espectro		Relatórios de Monitorização	DRR	
	ObC.5	Atualizar o Plano Nacional de Numeração e as regras de atribuição dos diversos códigos geridos pela ANAC no sentido de servir melhor as novas exigências do mercado e que seja eficiente e promova inovação e investimento	A3.9	Atualização do Plano Nacional de Numeração		Novo Plano Nacional de Numeração	DRR	
			A3.10	Definição de uma política de atribuição de recursos de Numeração		Regulamento	DRR	
AAD. Segurança e Comunicações de Emergência	ObD.1	Promover no âmbito das suas atribuições, a garantia de integridade e segurança das redes e sistemas de informação no setor das comunicações eletrónicas	A4.1	Elaboração de um regulamento com normas de segurança das redes e sistemas de informação dos operadores de Comunicações eletrónicas		Regulamento aprovado	GEE	

	ObD.2	Cumprir as atribuições da ANAC no âmbito da Estratégia Nacional para a Cibersegurança	A4.2	Elaboração e execução do plano de ação as atribuições da ANAC no âmbito do ENCS definidas para 2016		Plano de ação elaborado e ações previstas para 2016 executadas	GEE	DTI
	ObD.3	Promover o desenvolvimento das Comunicações de Emergência nomeadamente através do cumprimento das suas atribuições como membro da Comissão permanente para as comunicações de emergência	A4.3	Proposta de regulamentação sobre o NNE 112 e definição dos procedimentos a serem seguidos pelos operadores de CE.		Regulamentação apresentada ao Governo e procedimentos aprovados.	GEE	DRR
<b>BA.</b> Assessoria ao Governo e Representação do Setor	ObBA.	Assessorar o Governo em tudo o que sejam políticas de desenvolvimento para o setor das comunicações e das TIC	AC.1	Operacionalização da Estratégia Nacional para a Banda Larga (ações para 2016)		Ações previstas pra 2016 concretizadas	Comissão de Implementação e Acompanhamento	DTI
			AC.2	Definição da Política Espacial e Gestão da Posição Orbital		Política espacial concluída e entregue ao Governo	Comissão de Elaboração	DRR
			AC.3	Execução das ações previstas no plano de Transição para a Televisão Digital Terrestre referentes a 2016		Ações executadas de acordo com a programação da Comissão.	Comissão de Implementação e Acompanhamento	DRR; GCI; GEE
			AC.4	Execução das ações previstas na Estratégia Nacional de Cibersegurança para 2016		Ações executadas de acordo com a programação da ENCS.	Núcleo Nacional de Cibersegurança	DTI; GEE
			AC.5	Implementação das ações previstas no Programa de Sistematização das Comunicações de Emergências para 2016		Ações executadas de acordo com o Programa.	Comissão Permanente para implementação	GEE
<b>BB.</b> Relações Institucionais e Cooperação	ObBB.	Estabelecer relações de cooperação nacional e internacional com vista a encontrar as melhores soluções para o	A5.1	Seguimento ao processo de integração no Sistema Nacional de Qualidade de Cabo Verde			GEE	
			A5.2	Desenvolvimento de protocolos com entidades nacionais			GEE	

		desenvolvimento das comunicações eletrônicas e postais	A5.3	Representação internacional do Estado de Cabo Verde em instituições do setor				
			A5.4	Acompanhamento e remessa dados a ITU, WATRA, CEDEAO, BEREC, ARCTEL			GEE	
			A5.5	Relações com entidades externas			GAC	
BC. Comunicação Externa	ObBC.	Interação com o público em matérias de interesse para o mercado, para os <i>stakeholders</i> do setor e para o consumidor final	A6.1	Promoção da imagem institucional no âmbito das comemorações do 10º aniversário da ANAC		Atividades Realizadas	GCI	
			A6.2	Comemoração do dia Internacional das Telecomunicações		Atividades Realizadas	GCI	
			A6.3	Sensibilização junto dos consumidores sobre a proteção dos seus direitos		Atividades Realizadas	GCI	
			A6.4	Campanhas de comunicação dos projetos estruturantes		Atividades Realizadas	GCI	
			A6.5	Gestão das redes sociais da ANAC para a promoção		Atividades Realizadas	GCI	
BD. Gestão dos Recursos humanos e financeiros	ObBD. 1	Desenvolvimento institucional e Motivação de quadros altamente qualificados e na seleção de perfis de competências alinhados com os objetivos estratégicos da ANAC	A7.1	Recrutamento de Novos Quadros		Quadros recrutados	DAF	
			A7.2	Avaliação de desempenho dos recursos humanos		Processo de avaliação concluído	DAF	
			A7.3	Plano de Formação e desenvolvimento dos recursos humanos		Plano elaborado e aprovado	DAF	
			A7.4	Masterplan do setor das Comunicações Eletrónicas e Nova Estrutura Organizacional da ANAC		Masterplan elaborado	GEE	DAF; DRJ
			A7.5	ANAC Social		Atividades sociais previstas realizadas	DAF	GCI
			A7.6	Gestão dos Recursos Financeiros		Relatórios de Gestão	DAF	
			A7.7	Gestão dos Recursos Patrimoniais		Relatórios de Gestão	DAF	

