

AGÊNCIA NACIONAL DAS COMUNICAÇÕES

Plano de Actividades 2014

Pretende-se com o presente documento apresentar as acções previstas para o ano de 2014 integradas nos pilares definidos nos eixos estratégicos da ANAC. Inclui igualmente as actividades de gestão interna na vertente financeira e de recursos humanos, bem como as acções relativas à representação dos sectores de comunicações electrónicas e postais.

ÍNDICE

NOTA PRÉVIA	5
I. Actividades planificadas para 2014.....	6
1. Actividades no âmbito do Eixo Regulação das Comunicações Eletrónicas	6
1.1. Promoção de Mercados abertos e concorrenciais.....	6
1.1.1. Regulação dos mercados relevantes	6
1.1.1.1. Imposição de Obrigações aos Operadores com Poder de Mercado Significativo	7
1.1.1.2. Revisão dos mercados relevantes e OPMS.....	7
1.1.2. Regulamentação da Partilha de infra-estruturas	7
1.1.3. Sistema de custeio para os operadores móveis com PMS	8
1.1.4. Auditoria financeira e analítica à implementação de melhorias ao modelo de custeio	8
1.2. Modernização tecnológica e desenvolvimento de Infraestruturas.....	9
1.2.1. Consolidação das redes e serviços 2G e 3G	9
1.2.2. BWA.....	9
1.2.3. Operadoras Móveis Virtuais.....	9
1.2.4. Redes Fixas e Móveis de Nova Geração	10
1.3. Proteção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral	10
1.4. Acesso/Serviço Universal.....	11
1.5. Supervisão e Fiscalização.....	12
1.5.1. Supervisão dos operadores;	12
1.5.2. Supervisão das Relações Operador/consumidor.....	13
1.5.3. Aferição de QoS nas redes móveis.....	14
1.5.4. Outras ações de Fiscalização	14
1.6. Implementação do regime ITED/ITUR.....	14
1.7. Necessidades legislativas e regulamentares para o eixo RCE.....	14
2. Actividades do Eixo Regulação das TIC e Promoção da Sociedade de Informação.....	15
2.1. Operacionalização da Estratégia nacional para a Banda Larga (ENBL).....	15
2.2. Regulamentação da Cloud Computing e do negócio de Data Center.....	16
2.3. Operacionalização da estratégia para evolução para o IPv6.....	17
2.4. Actividades de Certificação digital e Comércio electrónico	17
2.5. Gestão do Domínio .CV	19
2.6. PIX-CV.....	19
2.7. Legislação necessária para o eixo TIC/SI	20

3.	Actividades do Eixo dos Recursos Raros;	20
3.1.	Gestão do espectro radioelétrico	20
3.2.	Monitorização e Fiscalização	21
3.2.1.	Ações de fiscalização do ER e vistorias as estações	21
3.3.	Gestão de posição orbital e definição de políticas espaciais	21
3.4.	Numeração e Indicativos de chamada	22
3.4.1.	Numeração convencional	22
3.4.2.	ENUM	22
3.4.3.	Números e Indicativos de chamada para navios	22
3.5.	Conclusão do SIGER	22
3.6.	Processo de Transição para Televisão Digital Terrestre (TDT)	23
3.7.	Legislação necessária para o eixo da gestão dos recursos raros	23
4.	Actividades do Eixo Segurança das Comunicações	23
4.1.	Segurança das redes de Comunicações públicas e sistemas de informação	23
4.2.	Segurança do espaço cibernético - Cibersegurança	24
4.2.1.	Estratégia Nacional para a Cibersegurança	24
4.2.2.	Projeto CERT.CV	25
4.3.	Comunicações de Emergência	25
4.3.1.	Plano de Comunicações de Emergência	25
4.3.2.	Operacionalização do Número único de emergência (112)	26
4.4.	Agenda legislativa para o eixo da Segurança das Comunicações	26
5.	Actividades do Eixo do Sector Postal	27
5.1.	Operacionalização Serviço Postal Universal	27
5.2.	Atualização do Calendário de Liberalização	27
5.3.	Fomento de inovação e novos negócios para o sector postal	28
5.4.	Revisão e Implementação efectiva e divulgação do Código Postal	28
5.5.	Regulação do Mercado Postal	28
II.	COOPERAÇÃO E REPRESENTAÇÃO DO SETOR	29
1.	Actividades de normalização	29
1.1.	Integração no SNQ-CV	29
1.2.	Relações institucionais e actividades de cooperação	29
2.1.	Organismos Internacionais	30
2.1.1.	Vertente de representação internacional do Estado de Cabo Verde,	30
2.1.2.	Vertente Bilateral	30
2.1.3.	Vertente Multilateral	31

2.1.4. Parcerias com Instituições Nacionais	31
III. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS E DE GESTÃO	32
1. Desenvolvimento institucional - Reestruturação da ANAC.....	32
2. Plano de gestão e suporte	33
2.1. Plano de Pessoal	33
2.1.1. Gestão de desempenho	33
2.1.2. Capacitação e valorização dos Recursos Humanos	33
2.1.3. Reforço dos Recursos Humanos.....	33
2.1.4. Gestão das Carreiras.....	34
2.1.5. Digitalização de processos	34
2.1.6. Saúde higiene e segurança no trabalho.....	34
2.2. Plano de comunicação e imagem	34
2.3. Plano Financeiro.....	35
Considerações Finais.....	38
ANEXO - Programa de Acção	39

NOTA PRÉVIA

O plano estratégico para o triénio 2013-2015 definiu cinco eixos de actuação visando criar várias frentes de acção para cumprir de forma integrada as atribuições da ANAC. A partir dos referidos eixos ramifica-se um conjunto de pilares de acção das quais se extraem as actividades anuais.

Nesta base, não destoando da continuidade da maioria das acções desta autoridade reguladora, o presente plano se contextualiza nesse documento estratégico objectivando listar e enquadrar as diversas actividades a serem levadas a cabo no horizonte temporal de 2014.

2014 apresenta-se como um ano de continuidade de um conjunto de acções e projectos que a ANAC assume como grandes desafios porquanto acarretam um grande esforço de recursos humanos e financeiros mas que de igual modo trarão importantes ganhos ao país com mais e melhores comunicações no seu sentido mais lato.

Aliás, hoje o papel da ANAC ultrapassa a mera regulação técnica e económica das comunicações electrónicas, posicionando-se como um dinamizador do desenvolvimento do sector das Comunicações electrónicas e das Tecnologias de Informação e Comunicação, TIC e de todo o ecossistema envolvente.

Assim sendo, se no âmbito do cumprimento dos objectivos de regulação, existem ainda grandes desafios a serem vencidos, mormente em matéria de promoção da concorrência, vários outros se apresentam neste contexto de rápida transformação a que passa o sector das comunicações electrónicas.

Um desses grandes desafios é de facto o processo de transição para a Televisão Digital Terrestre (TDT), com toda uma vasta amplitude de acções intermédias a serem realizadas maioritariamente pela ANAC como coordenador da Comissão de Implementação e Acompanhamento, recorrendo aos seus próprios recursos humanos e financeiros em nome do Estado de Cabo verde.

As actividades de certificação digital ganham um novo fôlego com a finalização da operacionalização da Infra-estrutura de Chaves públicas de Cabo Verde e entrada em funcionamento da sua entidade certificadora raiz, podendo o comércio electrónico descolar de forma segura enquadrada na moldura legal nacional. O mesmo se pode dizer no que se refere à gestão do registo de domínios. CV que em 2014 adquire nova dinâmica com a sua liberalização. De igual modo, a estratégia nacional para a cibersegurança, o CERT.CV, bem como a operacionalização do centro de emergência 112-CV constituem igualmente desafios importantes para 2014.

Por fim, mas não menos importante, existem um conjunto de actividades programadas para o sector postal que necessita de uma nova dinâmica para se integrar no novo paradigma de serviços postais em desenvolvimento pelo mundo.

Face a todo o exposto, a ANAC está ciente da necessidade de um planeamento criterioso das acções a serem desenvolvidas procurando seguir os objectivos estipulados nos eixos estratégicos.

Assim, o presente plano contém, a semelhança do ano anterior, três capítulos sendo que o primeiro e mais importante, cobre todas as actividades constantes dos pilares de acção dos cinco eixos, o segundo integra a representação do Estado e a cooperação, e o terceiro, congrega as actividades de funcionamento interno como gestão administrativa e financeira.

I. Actividades planificadas para 2014

As actividades planeadas para o ano em questão, são aquelas que foram definidas como as prioritárias com vista ao cumprimento dos objectivos definidos em cada um dos eixos e que estão espelhados no plano estratégico trienal 2013-2015.

É precisamente este conjunto de acções que o presente capítulo visa listar e descrever de forma sintética, distribuindo-as de acordo com os respectivos eixos de actuação e enquadrados sob os respectivos pilares de acção definidos.

1. Actividades no âmbito do Eixo Regulação das Comunicações Eletrónicas

Seguindo o guião apresentado, na presente secção apresenta-se as actividades referentes ao eixo de regulação das Comunicações electrónicas enquadradas sob os respectivos pilares de acção definidos, os quais se descrevem nas próximas subsecções.

1.1.Promoção de Mercados abertos e concorrenciais

A promoção da concorrência é um dos objectivos de regulação explicitamente presentes no regime jurídico das Comunicações Electrónicas. Um dos aspectos fundamentais no cumprimento deste desiderato é impedir que uma empresa que usufrua da condição de dominante, utilize essa posição para prejudicar as concorrentes, quer seja de forma deliberada ou não.

O propósito último visa: i) assegurar aos utilizadores finais uma escolha sustentada e diversificada de ofertas de serviços com qualidade de serviço e preços acessíveis; ii) criar condições para o investimento eficiente e a inovação num quadro concorrencial em redes e serviços de comunicações electrónicas.

Neste sentido, a lei define um conjunto de medidas regulatórias que devem ser consideradas para serem impostas a estes operadores com poder de mercado significativo num determinado mercado considerado como relevante seguindo procedimentos predefinidos.

É com base nesses objectivos que para o ano de 2014 a ANAC irá dar continuidade a um conjunto de acções a fim de prosseguir nos seus propósitos de desenvolver mercados abertos e concorrenciais no sector das comunicações electrónicas e que passam pelo seguinte:

1.1.1.Regulação dos mercados relevantes

Uma das medidas mais importantes para a promoção de mercados abertos e concorrenciais foi a elaboração do primeiro estudo de definição e análise de mercados relevantes levado a cabo em 2010, que elevou ao reconhecimento da não existência de concorrência efectiva em vários dos mercados analisados, e possibilitou a ANAC compreender melhor o estado das comunicações electrónicas existentes até a data.

O referido estudo permitiu uma regulação dos mercados definidos como relevantes e levou a que a ANAC projectasse acções a serem levadas a cabo, nomeadamente, as imposições de obrigações específicas nos mercados lá onde as operadoras detêm Poder de Mercado Significativo (OPMS) e adoptar outras medidas que forem caracterizadas de carácter urgente para colmatar algumas difusões identificadas e que prejudicam o bom funcionamento do mercado. Esse trabalho, sendo um processo complexo e contínuo, terá continuidade em 2014 com as seguintes acções:

1.1.1.1. Imposição de Obrigações aos Operadores com Poder de Mercado Significativo

Dando continuidade ao trabalho iniciado em 2013, vai-se finalizar os processos necessários para a regulação dos mercados grossistas, nomeadamente a operacionalização efectiva das ofertas de referência em curso, nomeadamente a Oferta Aluguer Circuitos Alugados, a Oferta de Desagregação de Lacete Local e a Oferta de Banda Larga Grossista.

Por outro lado, vai-se analisar as condições de apresentação de Ofertas de referência tais como Oferta de Circuitos Ethernet e Oferta Referência de interligação para os Operadores Móveis e ainda a revisão da Oferta Referência Interligação da operadora histórica.

Ainda em matéria de regulação dos mercados relevantes, um dos trabalhos prioritários é abordar a regulação do mercado de acesso às infraestruturas internacionais. Com a regulamentação do acesso às estações de cabos submarinos internacionais, abre-se um caminho para apresentação de uma Oferta de Fornecimento de Acesso as Infraestruturas Internacionais.

1.1.1.2. Revisão dos mercados relevantes e OPMS

Passados mais de três anos desde a primeira definição de mercados relevantes, reconhece-se que com as rápidas transformações que sector vai sofrendo, é altura de voltar a olhar para o mercado e verificar se as condições que fundamentaram as decisões se mantêm ou se existe a necessidade de à luz do quadro regulamentar existente, actualizar o estudo feito, particularmente no que se refere à análise de alguns mercados potenciais não concorrenciais.

Esta análise, que procede à revisão e actualização da análise anterior, tendo em conta a evolução mais recente e prospetiva dos mercados em causa, deverá incluir a definição dos mercados relevantes, a identificação das entidades com poder de mercado significativo e a determinação da manutenção, imposição, alteração, atenuar ou reforçar algumas medidas regulatórias a incidir sobre essas entidades.

1.1.2.Regulamentação da Partilha de infra-estruturas

Apesar de estar prevista como um princípio a ser privilegiado, e de ser sempre referenciada como boa prática, a partilha de infraestruturas não se encontra regulamentada, o que por vezes provoca indefinições que prejudicam o bom entendimento entre as diferentes partes.

Na sequência de todo um trabalho preparativo para definir opções, esta regulamentação será efectuada em 2014, nomeadamente a determinação de regras de partilha de infraestruturas ativas e passivas, tais como condutas, torres, abrigos, de forma a beneficiar a todos os operadores e repercutir em benefícios diretos aos utilizadores em termos de redução de custos.

Os benefícios da partilha integram também vantagens de ordem financeira e também de natureza paisagística e ambiental, minimizando a proliferação desmedida de infraestruturas que podem cumprir as mesmas funções.

A regulamentação desta matéria terá um carácter urgente, tendo em consideração a transição para Televisão Digital Terrestre, de forma a facilitar o acesso às infraestruturas de radiodifusão. É intenção também integrar no âmbito desta regulamentação, a possibilidade de partilha de outras infraestruturas passíveis de serem utilizadas para serviços de telecomunicações, tais como condutas, linhas de alta tensão, infraestruturas rodoviárias, etc.

1.1.3.Sistema de custeio para os operadores móveis com PMS

Os indicadores estatísticos apontam para um crescimento no mercado móvel de voz e dados, significativamente superior ao mercado de telefonia fixa de voz e ADSL. Por outro lado, evidencia-se uma margem substancial entre os preços de retalho (on net e off net) praticados pelos operadores móveis.

De igual modo, tem-se evidenciado discrepâncias significativas entre os preços de retalho e os de interligação (terminação chamadas), com margens acima do normal. Esta realidade leva a concluir que o órgão regulador deve dar especial importância ao mercado móvel, particularmente ao mercado de terminação de chamadas.

Neste sentido, o regulador irá adoptar medidas adequadas e constantes da lei e outros dispositivos legais (autorização de actividade dos operadores), recorrendo a imposição de obrigações específicas no tocante a preços de terminação de chamadas nas redes móveis, como sendo este o objectivo principal.

Para tal a ANAC seguirá simultaneamente os seguintes procedimentos impor aos Operadores Móveis a implementação da contabilidade analítica e implementar no Regulador o Modelo LRIC da ANAC.

Assim sendo, esta autoridade reguladora procederá à declaração dos operadores devidos como OPMS, o que permitirá a imposição de obrigação de implementação de Modelo Custeio aos OPMS no mercado Móvel, e elaborar um regulamento de procedimentos de implementação e utilização do Modelo LRIC do Regulador.

1.1.4.Auditoria financeira e analítica à implementação de melhorias ao modelo de custeio

Compete à ANAC, ou a outra entidade independente por si designada, efectuar uma auditoria anual ao sistema de contabilização de custos destinado a permitir o controlo de preços, de modo a verificar a sua conformidade, bem como emitir e publicar a respectiva declaração.

A disposição supra consta da lei base das comunicações electrónicas (DL nº7/2005), e tal como já é prática habitual, a ANAC irá continuar esta determinação legal que, em matéria de regulação de preços, permite a sustentação das suas decisões e intervenções nos diversos mercados relevantes das comunicações electrónicas.

Particularmente ao modelo de custeio implementado na Concessionária será levado a cabo trabalhos que permitem:

- 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 respectivas 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.

1.2.Modernização tecnológica e desenvolvimento de Infraestruturas

O regime jurídico das comunicações electrónicas estipula que a ANAC deve encorajar investimentos eficientes em infraestruturas e promover a inovação. Assim para cumprir esse preceito 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, nomeadamente as seguintes:

1.2.1.Consolidação das redes e serviços 2G e 3G

Apesar da rápida evolução tecnológica que se verifica no sector das comunicações electrónicas, os serviços da chamada 2ª geração de redes móveis (2G) ainda tem uma grande importância no mercado.

Os serviços de redes móveis de 3ª geração (3G), introduzidos no final de 2011, tiveram uma grande aceitação por parte dos cabo-verdianos tendo-se registado um grande crescimento do acesso à Internet por esse motivo.

A aposta da ANAC é que antes da introdução do 4G estes serviços estejam bem cimentados com uma aposta forte na melhoria da QoS e estejam acessíveis a uma grande maioria dos cidadãos.

É neste sentido que vai-se apostar na monitorização da QoS por um lado, quer em matéria de cobertura, quer em termos de largura de banda, e por outro lado numa promoção de utilização destas tecnologias em benefício do bem-estar e melhoria da qualidade de vida do cidadão.

Isto será efectivado em parte, no âmbito do Serviço Universal, dos planos de desenvolvimento da sociedade de informação das operadoras móveis e do Programa Internet para Todos para permitir uma massificação do uso das TIC para as diversas actividades económicas e sociais.

Por outro lado, em termos de medidas regulatórias o mercado será dotado de ofertas grossistas a montante que permitirá aos operadores fazer ofertas de serviços mais competitivos aos consumidores finais, o que terá como efeito a melhoria da qualidade e dos preços do serviço.

1.2.2.BWA

Em 2012 foi aberto concurso para atribuição de três direitos de utilização de frequência para a prestação de serviços baseadas na tecnologia WiMax, de entre os quais apenas um operador iniciou as suas actividades de exploração em 2013. Assim sendo, a ANAC irá fazer uma análise dos factos que atrasam o desenvolvimento desta tecnologia no país a fim de agir em conformidade.

Esta autoridade reguladora entende ser importante o reforço de actividades baseadas nesta tecnologia, uma vez que constitui uma alternativa para levar os serviços de comunicações electrónicas aos cidadãos, pois permite larguras de banda consideráveis sem necessidade de instalação de cabos e por conseguinte, com menos custos de investimento.

1.2.3.Operadoras Móveis Virtuais

A ideia subjacente à regulamentação de operadores móveis virtuais visa por um lado colmatar o vazio legal nesta matéria, criando previsibilidade regulatória e por outro lado criar condições de

investimento no sector móvel uma vez que não que é espectável a curto prazo a entrada de um novo operador.

A ANAC limitar-se-á a regulamentar a matéria e caso o mercado demonstrar interesse, será analisado em conformidade.

1.2.4.Redes Fixas e Móveis de Nova Geração

A indústria está evoluindo na direcção de um futuro em que as redes baseadas em IP irão substituir gradualmente as redes de comutação de circuitos, tanto para os serviços fixos como móveis.

Do lado das redes fixas, a evolução natural é no sentido da introdução de redes baseadas em fibra óptica. Esta evolução, combinado com redes IP/MPLS são hoje designadas de redes fixas de nova geração, RNG, uma vez que trata-se de um upgrade de todos os elementos de rede para suportar serviços altamente exigentes em termos de débito binário, e todo baseado em IP.

Já no que se refere as redes móveis de nova geração, o sentido da evolução direcciona-se para a chamada 4ª Geração de redes móveis, ou simplesmente o 4G. Para 2014 serão realizadas as acções necessárias para introduzir este tipo de redes em Cabo Verde.

Em ambos os casos trata-se de uma evolução para redes convergentes capazes de suportar qualquer tipo de serviço de forma simultânea. Ainda assim, durante muito tempo vão coabitar redes de nova geração e redes tradicionais, e os reguladores terão de assegurar uma regulação das redes o mais eficaz e confiável quanto possível.

É neste sentido que a ANAC vai em 2014 trabalhar para criar uma estratégia integrada para que este tipo de redes sejam integradas da forma mais adequada para servir os propósitos do país.

Para as redes móveis deve ser dada a devida importância à gestão e planeamento do espectro de forma eficiente, a fim de atender às crescentes demandas, ao mesmo tempo que se deve começar a analisar a questão da alocação dinâmica de frequências e ocupação dinâmica dos chamados “*White spaces*”;

Do lado do fixo é necessário trabalhar para que haja equilíbrio do mercado que permita que os operadores invistam nos centros populacionais mais importantes, e que através de projectos associados ao Acesso Universal as redes GPON cheguem as zonas mais remotas do país.

Assim sendo, vai-se trabalhar em políticas que permitam abordar de forma integrada os aspectos regulatórios das redes de nova geração, enquadrando as práticas já existentes actualmente com os objetivos que se pretende no futuro com este tipo de redes.

1.3.Protecção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral

A protecção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos constitui um dos objectivos de regulação, sendo uma das atribuições da ANAC com mais impacto junto dos consumidores de serviços de Comunicações electrónicas. Como tal, esta autoridade reguladora 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.

Para esse efeito, a ANAC vai continuar a promover cada vez mais, a prestação de informações claras e transparentes, exigindo especialmente transparência nas tarifas e nas condições de utilização dos serviços de comunicações.

As acções mais importantes a serem realizados em 2014 para o cumprimento desse objectivo de regulação são as seguintes:

- i) Fiscalização da aplicação do regulamento de qualidade de serviço nas redes móveis estabelecido pela ANAC, através da Deliberação 05/CA/2012.
- ii) Realização de estudos de qualidade de serviço a medir (QoS), no âmbito do SMT, procurando através de meios técnicos aferir o nível de serviço efetivamente disponibilizado pelos operadores móveis. Estes estudos irão incidir sobre a QoS dos serviços de SMS (texto e multimédia), e sobre o desempenho efectivo dos operadores em serviços de chamadas de voz.
- iii) Elaborar um registo estatístico de avarias/interrupções de serviços dos operadores do sector a fim de fortalecer os estudos internos sobre a qualidade de serviços praticados pelos operadores aos utilizadores finais
- iv) Definição de parâmetros adequados de qualidade nas redes e serviços, quer em termos técnicos como de atendimento, de tempos de resposta às solicitações de serviços e reparação de avarias;
- v) Promover uma melhoria da comunicação dos operadores com os consumidores através de um controlo mais efectivo da prestação de informações e criação de instrumentos legais necessários para por cobro as deficiências existentes no serviço.
- vi) Dar continuidade ao projeto de página do consumidor com a introdução de mais funcionalidades e informações de interesse, com destaque para uma ferramenta de comparação de tarifários entre operadores.

1.4.Acesso/Serviço Universal

O ano de 2014 poderá constituir um ano de descolagem da implementação dos propósitos estipulados para o Acesso/Serviço Universal. Tratando-se de um meio fundamental para o cumprimento dos objetivos de regulação nomeadamente na protecção dos direitos dos consumidores em matéria de preços e qualidade, é reconhecidamente uma matéria de elevada complexidade, que deve ser bem planeada e executada de forma a cumprir os preceitos que se pretende sem causar distorções o mercado.

Com base nisso, o regulador e Governo têm trabalhado no sentido do alargamento do âmbito do serviço universal, numa dinâmica evolutiva, que passa pelo acesso universal à Banda Larga e aos serviços que esse acesso possibilita, equacionando a introdução de alguns serviços via redes móveis.

Perante uma análise da situação do país, em matéria de Serviço/Acesso Universal é prioritário realizar em 2014 as seguintes acções concretas:

a. Finalização das alterações no quadro normativo para alterar não só o âmbito como os mecanismos de financiamento do Serviço ou Acesso Universal;

b. Elaborar a regulamentação necessária para definir os modelos de financiamento do fundo do serviço universal e sociedade de Informação que se pretende criar, e gerir os fundos resultantes desse financiamento;

c. Elaborar um plano de operacionalização que envolva análises da forma de implementação, nomeadamente a questão das modalidades para garantir os utilizadores dos seus direitos, nomeadamente os mais fragilizados financeiramente ou com necessidades especiais.

d. Coordenar com programas existentes de acessibilidade como por exemplo o “Konekta” e o “Internet para Todos”.

O plano deve poder equacionar se o Serviço Universal deve ou não ser prestado de forma geograficamente diferenciada, indo de encontro às condições socioeconómicas de cada localidade alvo e também os moldes em que se processará a candidatura a prestador.

1.5. Supervisão e Fiscalização

As actividades de supervisão e fiscalização constituem elementos chaves para a prossecução dos diversos objectivos, pois é através dessas que o regulador garante 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.

1.5.1. Supervisão dos operadores;

Atividades de Supervisão e monitorização

Será dada continuidade às ações de supervisão e monitorização sobre os diversos serviços prestados pelos operadores nas diversas áreas de actuação. Trata-se de uma actividade de supervisão do mercado feita de forma indireta, em que se procede á 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 respectivos 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 irá, proceder a realização de estudos, inspecções e auditorias que se revelam necessários para assegurar a separação de contas em actividades específicas de acesso e interligação principalmente para as empresas verticalmente integrados. Os resultados serão analisados e ditarão as acções correctivas a serem realizadas.

Com a implementação do Modelo de Custeio para os operadores móveis baseados no LRIC, o regulador para o ano irá fazer o acompanhamento da sua implementação junto das operadoras no sentido de verificar o cumprimento da mesma, a fim de salvaguardar que os preços de terminação sejam orientados aos custos.

No ano de 2014 com a o processo de Portabilidade Numérica a ganhar mais consistência, realizar-se-á ações de supervisão e monitorização do cumprimento das obrigações nesse âmbito no que respeita à

análise da ausência de resposta (*time outs*) aos pedidos de portabilidade e aos tipos de recusa invocados, no sentido de verificar quais as causas mais frequentes de recusa e a forma de minorar essas mesmas causas.

Numa vertente de natureza informativa serão realizados em 2014 estudos de qualidade de serviço (QoS), no âmbito do SMT, com os quais se procurará aferir o nível de serviço efetivamente disponibilizado pelos operadores móveis. Estes estudos irão incidir sobre a QoS dos serviços de SMS (texto e multimédia), e sobre o desempenho efectivo dos operadores em serviços de chamadas de voz.

No mesmo âmbito, Serão realizadas ações sobre o sector das comunicações electrónicas com o objectivo de verificar o cumprimento das obrigações derivadas dos títulos de exercício de actividade e da legislação aplicável, por parte das entidades autorizadas. O objectivo é prevenir situações potencialmente geradoras de distorções 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 actividade e oferta de serviços por entidades não detentoras de qualquer título habilitante para o efeito, devidamente emitido pela ANAC.

Fiscalização e supervisão das obrigações de interligação

A interligação surge no mercado grossista como forte promotor da concorrência, e é sem dúvida uma das problemáticas mais complexas, a necessidade de um tratamento especial porque tem influencia tanto na qualidade de serviço e também nos preços dos outros operadores. Nos operadores móveis em 2014, será implementado um modelo de custo com o objectivo dos preços de interligação sejam orientados aos custos, assim a necessidade de acompanhar esse modelo a implementar pelos operadores móveis a fim de salvaguardar o princípio de orientação a custos.

Uma das obrigações é a implementação de um sistema de contabilidade analítica, pelo que a ANAC realizará auditorias a fim de introduzir melhorias através de determinações e recomendações e também verificar a conformidade dos resultados apresentados tem em conta critérios de eficiência económica e se os preços são orientados a custos. Pelo que a ANAC, durante o ano de 2014 realizará várias fiscalizações no sentido de verificar existência de discriminação entre operadores tendo em conta os preços de prestação de serviço e ainda verificar a existência de subsídio cruzada entre produtos regulados e os não regulados.

1.5.2. Supervisão das Relações Operador/consumidor

A relação entre o operador e o consumidor necessita de uma supervisão constante a fim de garantir maior transparência e respeito pelos serviços contratados. Nesta matéria, vai-se dar continuidade às seguintes actividades:

- a. 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, quer em termos de tempo, quer em termos de eficiência;
- b. 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 Electrónicas.
- c. Acompanhamento de aplicação de tarifários;

- d. Aferição de parâmetros técnicos de qualidade de serviço em matéria de cobertura e continuidade, com especial ênfase para a internet de Banda Larga móvel e fixa. Neste âmbito irão ser adquiridos equipamentos próprios para o efeito;
- e. Fiscalização dos processos de pedido Portabilidade de números.

1.5.3.Aferição de QoS nas redes móveis

Decorreu em 2013 todo um processo de aquisição de um conjunto de equipamentos que permitirá à ANAC efetuar estudos de qualidade dos serviços prestados pelas operadoras móveis.

O objetivo é aferir a qualidade dos serviços de voz e dados que são prestados, podendo medir parâmetros como taxas de perda de chamadas, taxas de bloqueio, falhas de *handover*, latência dos serviços de dados, e outros que venham a se verificar necessários e pertinentes.

Para iniciar em 2014 vai-se fazer um estudo de diagnóstico para a análise interna que servirá para ajudar a definir os parâmetros para de seguida socializa-los com os operadores a fim de definir as metas para as futuras medições cujos resultados já serão publicados.

1.5.4.Outras ações de Fiscalização

Exercício ilegal de atividades de prestação de serviços de Comunicações eletrónicas

Tem-se notado uma proliferação de empresas ou pessoas individuais a prestarem serviços de comunicações electrónicas de forma ilícita. Neste sentido, a ANAC em conjunto com outras entidades de fiscalização do estado irão desenvolver ações de fiscalização que visam pôr cobro a este tipo de situações.

1.6.Implementação do regime ITED/ITUR

O regime ITED/ITUR teve que sofrer algumas alterações para ser adequada à forma legal adequada pelo que o processo sofreu atrasos consideráveis. Agora, com a aprovação da lei nos finais de 2013 prevê-se que o ano de 2014 poderá constituir num ano de alavancagem desse processo que se adivinha de grande complexidade.

Para tal será necessário realizar as seguintes acções:

- i) Regulamentação dos aspectos práticos do regime;
- ii) Conclusão, socialização e publicação dos manuais ITED e ITUR;
- iii) Elaboração de um plano de formação de formadores de técnicos e projetistas em coordenação com outras entidades;
- iv) Operacionalização de um Sistema de Informação centralizada sobre infraestruturas de telecomunicações;

1.7.Necessidades legislativas e regulamentares para o eixo RCE

Face ao conjunto de acções previstas para o cumprimento dos objectivos do eixo da regulação das comunicações electrónicas debate-se com as seguintes necessidades em matéria de legislação e regulamentação:

- i. Legislação e regulamentação de toda a matéria de Serviço Universal;
- ii. Regulamentação da partilha de infra-estruturas;
- iii. Actualização do regulamento de VoIP;
- iv. Actualização do regulamento de portabilidade;
- v. Toda a regulamentação necessária para o ITED/ITUR.
- vi. Preparação da actualização do Decreto-legislativo n.º 7/2005.

2. Actividades do Eixo Regulação das TIC e Promoção da Sociedade de Informação

2.1.Operacionalização da Estratégia nacional para a Banda Larga (ENBL)

A operacionalização da estratégia nacional para a Banda Larga deve iniciar-se em 2014 sendo necessário seguir com rigor o plano de monitoramento definido. Para tal, é necessário que cada entidade referida no documento estratégico assuma as suas obrigações nele definidas para que sob coordenação do Governo e da ANAC, se possa actuar nas diferentes vertentes:

Vertente Infraestrutura

A atuação a nível das infraestruturas de telecomunicações enquadra fundamentalmente as duas topologias: redes de transporte e 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 que a prioridade é fomentar o investimento em tecnologias de acesso de alto débito quer sejam com fios (Redes GPON, FTTH, VDSL, etc.) ou wireless (WiMAX, 3G, 4G, etc.).

Neste sentido, é necessário avançar com uma política voltada para o fomento de redes de nova geração, na qual o projeto ITED/ITUR já é parte integrante uma vez que prepara os futuros edifícios e urbanizações para este tipo de redes.

Envolvente concorrencial

Esta matéria que é responsabilidade da ANAC está enquadrada nas ações do eixo da regulação das comunicações eletrónicas. Naturalmente que se trata de uma vertente importante para que seja o mercado a funcionar e fazer com que a grande maioria dos cidadãos tenha acesso a banda larga.

Com base nessa análise é que se pode localizar as áreas de atuação no âmbito do Acesso/serviço Universal na vertente acesso a banda larga.

Conteúdos e serviços

Relativamente a 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.

Trata-se de uma aposta que passa por uma estratégia de *webização* da sociedade cabo-verdiana, onde para cada serviço disponibilizado possa ser possível haver uma componente que possa ser prestada por meios electrónicos, eliminando as barreiras geográficas nacionais e com a diáspora.

Um dos pontos mais fortes na geração de conteúdos nacionais é a necessidade da promoção da cultura nacional na web, com a digitalização e democratização das actividades artísticas como música, vídeos, artes plásticas, e outras formas de expressão, resumindo-se numa “cultura digital”.

Projecto de Sistema de Informação Geográfica das TIC - SIG-TIC

O projecto SIC-TIC visa dotar a ANAC de uma ferramenta informativa que permita a tomada de decisões relativamente a prioridades da aplicação do Serviço Universal e do programa internet para todos.

A georreferenciação das informações sobre as TIC e as infraestruturas de telecomunicações visam fornecer uma base de ferramentas que ajudem a ANAC a tomar decisões melhores e mais orientadas para as necessidades do país.

É neste contexto que surge o projecto SIGTIC visando dispor de um instrumento fundamental no contexto do desenvolvimento de redes de Comunicações electrónicas, cuja utilidade é crucial para o sector, podendo ainda ser um auxiliar ao nível do planeamento para outras redes no âmbito da prestação do Serviço Universal.

Além da vertente referida no parágrafo anterior pretende-se dispor de um mecanismo de diagnóstico de acessibilidade às TIC por parte dos cidadãos em todo o país, com o propósito de criar e apoiar programas de combate à infoexclusão.

Programa Internet para Todos

O Programa Internet para Todos - PIT, proposto pelo Governo, enquadra-se na concretização da estratégia nacional para a Banda Larga e que visa proporcionar acessibilidade a todos os cabo-verdianos.

A ideia não passa apenas pela acessibilidade mas também pela promoção da utilização das TIC por parte dos cidadãos, quer para aplicação pessoal e social como no sentido da geração de rendimentos.

É necessário activar 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 Acesso/serviço Universal.

2.2.Regulamentação da Cloud Computing e do negócio de Data Center

O *Cloud Computing* e o negócio de Data Center são complementares, visto que uma coisa está dependente da outra. Um dos grandes impulsionadores da Cloud computing é fato de poder libertar as empresas e pessoas que não estão no sector das TIC de terem de fazer grandes investimentos em equipamentos, licenças e software, e poderem contratar tudo isso como um serviço a empresas especializadas.

Pelo facto de existirem riscos, há aspetos que devem ser asseguradas no país, caso se pretenda que seja um serviço a ser prestado não só para o mercado interno mas fundamentalmente para o externo.

Regulamentação de Data Center

Deve ser garantida elevada segurança das instalações de Data Center, quer em matéria de “security” quer em matéria de “safety” nomeadamente contra ataques, intrusão, incêndios, inundação e outros desastres naturais ou não.

Deve ser assegurada elevada segurança dos dados armazenados, bem como a responsabilização dos operadores através de seguros de obrigação.

Housing e Hosting

Com a estabilidade política e social do país, se Cabo Verde conseguir mostrar competitividade nesta área, pode-se abrir portas para um grande negócio de *housing* e *hosting* permitindo armazenar dados vitais de empresas internacionais ou mesmo de outros países, mas para tal é extremamente necessário que as regulamentações acima referidas estejam ao nível das melhores práticas internacionais.

Os negócios na cloud poderão ser um dos grandes factores de rentabilidade do parque tecnológico que o Governo pretende construir no país.

2.3.Operacionalização da estratégia para evolução para o IPv6

Durante o ano de 2013 a ANAC em conjunto com a comissão criada para o efeito procedeu à elaboração da estratégia de para a promoção da utilização e migração para o protocolo IPv6. A solução passa por manter a simultaneidade dos dois protocolos em *dual-stack* na medida em que se implementam as duas pilhas protocolares a nível aplicação e transporte sobre os dois protocolos em simultâneo.

A operacionalização da estratégia é faseada sendo que passam necessariamente e de uma forma genérica pela formação de um grupo técnico especializado no tema IPv6, por campanhas para a utilização do IPv6, obtenção de um prefixo IPv6 junto do seu ISP ou do RIR (AfrinIC) por parte dos provedores nacionais, pelo fomentado da criação de planos de endereçamento IPv6 e priorizar aquisição de equipamentos IPv6 *ready*.

Existe a necessidade de compreender os riscos e desenvolver uma política de segurança, pelo que devem ser promovidas acções de formação e treinamento, bem como a avaliação dos progressos feitos.

2.4.Actividades de Certificação digital e Comércio electrónico

Consolidação da Infraestruturas de Chave pública de Cabo Verde (ICP-CV);

O modelo de PKI que se adotou em 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.

Para o ano de 2014 dar-se-á continuidade às actividades do conselho gestor visando a consolidação da ICP-CV, revendo procedimentos e normas quando se revelar necessário.

Com a entrada em funcionamento da ECR-CV, estão criadas as condições para a emissão de certificados a entidades subordinadas. Para tal é necessário que as entidades interessadas passem por

todo um processo de credenciação que será realizada pela ANAC, sendo esta uma das actividades mais importantes.

Além das actividades de credenciação, em 2014 a ANAC irá proceder à operação da ECR-CV para cerimónias de rotina ou especiais e proceder à sua manutenção de acordo com as políticas e procedimentos que estão definidos.

Em 2014 uma especial atenção será dada ao site secundário da ECR-CV a fim de adequá-la aos padrões de segurança definidos.

Promoção da Certificação digital

Com uma infra-estrutura de grande envergadura construída, torna-se necessário fomentar a sua utilização efectiva. O objectivo 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 electrónicas além de ser uma entidade nacional com a qual será sempre mais fácil dialogar.

São sobejamente conhecidas as grandes vantagens que a assinatura digital pode trazer, podendo ser utilizada nas tramitações de documentos oficiais entre os Ministérios e entre estes e o Primeiro-Ministro e com o Presidente da República e restantes órgãos de soberania e ainda para as tramitações jurídicas.

Uma outra aplicação de elevada importância é por exemplo para os serviços de registos e notários, bem como para a cobrança de impostos, podendo tornar muito mais eficiente estas actividades.

Para que seja um sucesso é preciso que toda a sociedade entenda as suas vantagens, pelo que é preciso promover e socializar a assinatura eletrónica e dar início a um processo de aculturação para a utilização de certificação digital. Como tal, a ANAC vai elaborar e operacionalizar uma estratégia de comunicação para a socialização das actividades de certificação digital em Cabo Verde.

Fomento do Comércio electrónico

Uma das grandes aplicações das actividades de certificação está no comércio electrónico, pelo que a ANAC cumprindo com as funções que lhe são atribuídas pela lei deverá desencadear um conjunto de acções para finalizar todo o quadro legal necessário para o comércio electrónico de forma segura.

As prioridades passam pela regulamentação da lei de comércio electrónico, Decreto-lei n.º 33/2007 de 24 de Setembro, para cimentar um quadro legal seguro que permita transmitir confiança para que as actividades comerciais online floresçam em Cabo Verde.

Por outro lado, tendo em conta que o terminal móvel está actualmente entre os equipamentos mais utilizados pelas pessoas de todas as classes sociais, este pode ser transformado num terminal para pagamento. Neste sentido, a ANAC, em concertação com o Banco de Cabo Verde, pretende promover o mobile payment, pois este mecanismo apresenta-se como uma oportunidade de “bancarização” da população que ainda se encontra fora do sistema bancário. Para tal vai-se desenvolver as seguintes acções:

- i. realizar fóruns de discussão envolvendo operadores, bancos, e a SISP para encontrar a melhor forma de introduzir o serviço.
- ii. apresentar uma proposta de legislação, que regule as transações eletrónicas efetuadas através do terminal móvel.

2.5.Gestão do Domínio .CV

A gestão do domínio de topo do país “.CV” enquadra-se dentro do aglomerado de actividades que fazem parte deste eixo estratégico da ANAC. Trata-se de uma actividade de elevada importância e para a qual a ANAC tem feito investimentos importantes, porquanto se trata da bandeira nacional na Internet.

Com a experiência positiva acumulada ao longo destes anos orientando-se para as melhores práticas internacionais e com os ganhos conseguidos, a ANAC vai em 2014 continuar a focalizar nos dois aspectos prioritários para a dinamização do registo de domínios sob o .CV, que são as seguintes:

Operacionalização da liberalização das regras de registo de nomes de domínio de .CV.

As regras de atribuição de domínio estão a sofrer mudanças extraordinárias com a abertura dos chamados domínios de topo gerais, pelo que a Cabo Verde tem que procurar adaptar-se rapidamente a este cenário e garantir o crescimento do .CV.

Esta adaptação passa necessariamente pela liberalização das regras de registo salvaguardando apenas algumas regras necessárias para a garantia dos direitos dos utilizadores, nomeadamente os de propriedade intelectual e questões relacionadas com a soberania.

A liberalização passa pela revisão da lei que regula esta matéria, o que está em fase final de realização devendo a proposta de lei ser aprovada logo no início de 2014. Já do ponto de vista técnico não existem obstáculos para a concretização desse desiderato, tendo em conta os últimos investimentos feito no sistema.

Neste processo, dever-se-á ter em conta os aspetos relacionados com direito de propriedade intelectual e com denominações geográficas, de forma a minimizar os riscos de apropriação indevida de nomes de domínios para possíveis proveitos financeiros.

Para responder ao potencial aumento de solicitação de registos de domínio sob o .CV após a liberalização, a ANAC vai continuar a apostar na melhoria do atendimento, nomeadamente no sentido de agilizar os processos de pagamento para reduzir o tempo de registo.

Implementação do DNSEC

O DNSSec minimiza os riscos de ataques do tipo man-in-the-middle protegendo e autenticando o tráfego DNS. Entretanto, a sua implementação trata-se de um processo que deve envolver toda a comunidade da internet em Cabo Verde pois, só assim se garantirá a segurança necessária.

Assim sendo, a ANAC assinará ainda no primeiro trimestre de 2014 a zona “.CV”, criando as condições para gerar o seu par de chaves e comunica-las à IANA, que é a Autoridade para Atribuição de Números da Internet.

Paralelamente deve procurar fazer um trabalho de sensibilização com os ISPs nacionais, agentes de registo, proprietários de domínios e utilizadores para incentiva-los a utilizar o DNSSEC.

2.6.PIX-CV

O projecto de um ponto de interligação de Internet em Cabo Verde tem sofrido reveses devido a mudanças no processo de engenharia financeira devido a alterações das premissas iniciais. O objectivo

é melhorar a qualidade da interligação das redes IP presentes em Cabo Verde, e mais importante ainda reduzir a utilização de recursos internacionais para trânsito de pacotes IP com origem e destino em Cabo, visando uma redução da assimetria de tráfego internacional.

O entendimento da ANAC é que seja um ponto neutral e sem fins lucrativos, em que a própria ANAC no seu Data Center disponibilizará espaço em bastidor, energia e segurança para os equipamentos.

Assim, deve-se agregar os ISPs à volta do projecto para que se trabalhe em todo o processo de aquisição dos equipamentos necessários, bem como na definição de políticas para o seu funcionamento.

2.7. Legislação necessária para o eixo TIC/SI

Para a efectiva realização dos objectivos propostos para o presente eixo, existe um conjunto de instrumentos legais que serão priorizados para o ano 2014, nomeadamente uma proposta de Decreto-Lei sobre "mobile Payment", uma proposta de regime jurídico dos serviços da sociedade de informação e diplomas que regulem as actividades de *cloud computing* e negócios de Data Center com base em Cabo Verde.

3. Actividades do Eixo dos Recursos Raros;

3.1. Gestão do espectro radioelétrico

A gestão do Espectro radioelétrico está em fase de transformação, sendo que as novas recomendações vão no sentido da orientação pelo mercado e com uma visão de maximizar a eficiência. Assim sendo a ANAC irá trabalhar no sentido de definição de políticas que procurem melhorar a eficiência na utilização daquele recurso raro o que passa pela regulamentação necessária ao bom cumprimento das atribuições da ANAC nesta matéria, e por outro lado pelo desenvolvimento de estudos para a introdução de novas tecnologias como redes 4G.

A ANAC irá continuar a planificar as frequências e, em particular, proceder à sua atribuição e consignação, obedecendo a critérios objetivos transparentes, não discriminatórios e de proporcionalidade.

Será atualizado e publicado o Quadro Nacional de atribuição de frequências (QNAF), com o objetivo de divulgar a utilização do espectro e a aplicação em Cabo Verde dos acordos internacionais neste âmbito, nomeadamente aquelas saídas do WRC-12.

Esta publicação, elaborada com base em acordos estabelecidos a nível nacional e internacional, 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.

A nível regional serão aplicados os 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 fim, serão criadas as condições regulamentares e numa fase posterior, adquiridas soluções para a realização de leilões de direitos de utilização de frequências, uma prática já utilizada a nível mundial e considerada como sendo boa.

3.2. Monitorização e Fiscalização

Com a estação móvel a funcionar em conjunto com da estação remota de controlo do espectro radioelétrico instalado no monte Gonçalo na cidade da Praia e ainda a estação transportável o ano de 2014 será já de um início do processo de consolidação da automatização da monitorização do espectro, que visa assegurar um serviço permanente de monitorização e controlo do espectro radioelétrico, permitindo acções fora da cidade da Praia e mesmo fora da ilha de Santiago.

Em 2014 ficarão concluídas as restantes duas estações fixas remotas, na ilha do Sal e de São Vicente, que fechará o sistema de monitorização projectada há anos.

3.2.1. Acções de fiscalização do ER e vistorias as estações

As equipas técnicas com funções de fiscalização darão continuidade à realização de vistorias às estações de radiocomunicações, assegurando que a sua utilização seja feita de acordo com a legislação em vigor e livre de interferências.

Especial destaque será dado às estações de radiodifusão sonora e televisiva, bem como as Comunicações Móveis Terrestres, de forma a reduzir interferências e aumentar a qualidade dos sinais emitidos.

O combate à utilização ilícita do espectro radioelétrico, nomeadamente a retransmissão decanais de televisão estrangeiros é um desafio de grande complexidade, que a ANAC pretende levar a frente ainda no ano de 2014. Será elaborado um plano de acção, que englobe as várias variáveis, a ser implementado em coordenação com outras entidades, com responsabilidade em matéria de radiodifusão televisiva.

Serão realizadas ações de aferição de níveis de radiação nos diferentes pontos do país de forma periódica ou extraordinária a fim de garantir a segurança das pessoas na utilização do espectro radioelétrico.

Dar-se-á continuidade aos trabalhos de identificação de todas as servidões do país, de forma a integrá-las nos diversos planos de ordenamento do território dos serviços estatais e municipais, e deverá essa informação servir para proibir a utilização indevida destes locais e definir futuros centros comuns de emissão.

3.3. Gestão de posição orbital e definição de políticas espaciais

Os direitos internacionais sobre as posições orbitais de satélites que estão atribuídas ao país não têm sido exercidos, situação que deverá ser alterada, dado aos novos desafios e oportunidades que aparecem.

Tratando-se de um país de poucos recursos, muito poucas opções restam para uma boa gestão das posições orbitais, pelo que deve procurar maximizá-las, por exemplo através de concessão mediante contrapartidas que sejam benéficas para o país.

Assim sendo, no sentido de fazer uma abordagem integrada de toda a questão de políticas espaciais, foi criada pelo governo, uma comissão para elaboração de políticas espaciais visando a elaboração de uma estratégia espacial que aborde a 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 e oferta de empregos, do aprimoramento científico, da ampliação da consciência sobre o território e melhor percepção das condições ambientais.

Deste trabalho espera-se que saiam contribuições para definir 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.

3.4. Numeração e Indicativos de chamada

3.4.1. Numeração convencional

Dada a importância de uma gestão eficiente dos recursos de numeração é necessário priorizar a revisão do Plano Nacional de Numeração, PNN, no sentido de adequá-lo aos novos serviços, flexibilizando-o, e orientando-o mais ao mercado e tecnologias atuais.

Por outro lado, é necessária a criação de uma 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.

3.4.2. ENUM

Com o objectivo de 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.), vão ser ainda definidos os procedimentos para o ENUM.

3.4.3. Números e Indicativos de chamada para navios

Sendo uma tarefa da ANAC a gestão e atribuição dos códigos de comunicações dos navios (nomeadamente MMSI, N° INMARSAT, Indicativo de Chamada, N° de chamada seletiva e N° de conta), a tendência será no sentido de uma resposta mais célere as solicitações e orientar-se para as últimas recomendações internacionais nesta matéria.

3.5. Conclusão do SIGER

Com a aquisição da estação móvel, equipada com os equipamentos adequados e modernos, completou-se um dos grandes objectivos do projecto de Sistema Integrado de Gestão do Espectro Radioeléctrico (SIGER).

O projecto encontra-se na sua última fase, que irá decorrer em 2014 com a conclusão das obras necessárias para a construção das estações do Sal e de São Vicente.

Será dada continuidade aos trabalhos de integração de todo o sistema, bem como a operacionalização das ferramentas automáticas de gestão do espectro, e também ao melhoramento de todo o laboratório do espectro radioelétrico da ANAC.

Com a conclusão do projecto Siger, a ANAC acredita que o país estará no estado da arte no que se refere a gestão e monitorização do espectro radioelétrico, o que certamente constitui uma grande mais-valia para os grandes objectivos estratégicos do país, colocando-o na linha da frente nesta região.

Trata-se de investimentos significativos em infraestruturas que valorizam o sector e maximiza os proveitos do espectro radioelétrico para o Estado de Cabo Verde.

3.6. Processo de Transição para Televisão Digital Terrestre (TDT)

O processo de transição para a TDT encontra-se na fase de operacionalização após a aprovação da estratégia de transição pelo governo. Trata-se agora de uma fase em que é necessário um trabalho de grande envergadura que certamente consumirá grande parte dos recursos humanos da ANAC.

Para tal, já foi criada uma estrutura organizativa na qual se integram as diversas funções e atribuições para os diversos stakeholders com o objectivo de fazer o switchover, no tempo previsto. Nessa estrutura estão incluídas equipas responsáveis pelos aspectos relacionados com a indústria, comércio, redes e infra-estruturas, comunicação com o público e protecção do consumidor.

ANAC coordena os trabalhos das equipas e também todo o processo de rollout e ainda é a responsável pela liderança dos processos necessários para a alteração de todo o pacote legislativo necessário.

Existem dois aspectos de grande relevância para uma transição com o mínimo de sobressaltos, que são a questão da comunicação com o público e a protecção do consumidor. Nestas matérias a ANAC irá fazer um grande esforço no sentido de levar a mensagem a todos os cabo-verdianos de forma a minimizar os riscos de o consumidor ser lesado neste processo.

3.7. Legislação necessária para o eixo da gestão dos recursos raros

No sentido de dar continuidade aos projectos e acções constantes no presente eixo, identifica-se a necessidade de propor legislação no sentido regular as Comunicações Via Satélite, bem como todo o pacote legislativo para o processo de transição para a TDT.

4. Actividades do Eixo Segurança das Comunicações

4.1. Segurança das redes de Comunicações públicas e sistemas de informação

As atribuições da ANAC em matéria de segurança das comunicações referem-se a regulamentação e fiscalização das medidas de segurança necessárias para a continuidade de negócios dos sistemas dos operadores.

As medidas técnicas e organizacionais para garantir a integridade das redes, bem como as normas de segurança adequadas as infraestruturas críticas do sector das Comunicações electrónicas devem ser harmonizadas com as autoridades nacionais competentes. Entre estas medidas destacam-se:

Harmonização de normas de segurança física: Deverá ser criado quadro normativo que permita harmonizar os procedimentos de segurança nas empresas de comunicações electrónicas, de acordo com o seu grau de importância e centralidade. Deve englobar segurança e protecção das instalações, mecanismos de recuperação pós catástrofe e outros mecanismos que garantam a continuidade do negócio.

Segurança e protecção de Data Centers: Deverá ser criada legislação para segurança e protecção de *Data Centers* que prestam serviço ao público ou detenham informação de utilidade pública, estabelecendo normas rígidas e criando mecanismos de controlo. 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.

A protecção dos dados pessoais é um dos aspectos fundamentais no que toca a negócios de centro de dados, sendo hoje em dia um tema muito sensível. É conhecido o valor comercial que estes dados podem ter, o que motiva por vezes tentativa de utilização indevida ou de roubo.

Autoridades certificadoras de assinaturas digitais: Nas suas atribuições como autoridade acreditadora de entidades certificadoras de assinaturas digitais, 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.

4.2.Segurança do espaço cibernético - Cibersegurança

4.2.1.Estratégia Nacional para a Cibersegurança

A prioridade em matéria de cibersegurança é dotar o país de uma estratégia que permita uma abordagem integrada para fazer face a esta problemática. Tal estratégia deverá englobar aspetos de natureza técnica, jurídica, policial e de segurança nacional e ainda abarcar também um plano de comunicação forte que forçosamente visando uma cultura de cibersegurança que transforme o utilizador final na primeira linha de defesa e ainda uma forte cooperação internacional.

A componente cooperação internacional reveste-se de elevada importância porquanto a cibersegurança é um problema global. Assim sendo, a ANAC continuará a sua forte parceria com instituições internacionais, 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 actualizada.

A ANAC coordena a comissão que está a elaborar a estratégia nacional para a cibersegurança, funcionando como um elemento agregador para o combate ao cibercrime sendo que a perspectiva é que em 2014 deverá ser aprovado.

4.2.2. Projeto CERT.CV

O projeto CERT (Equipa de reação a emergências de segurança informáticas) visa mudar o *mindset* do país face às ameaças cibernéticas, coordenando a partilha de informações e gerir proactivamente os riscos cibernéticos que o país enfrenta.

É objetivo do CERT.CV ser um líder confiável em Segurança Cibernética funcionando como um agregador do esforço colaborativo de várias instituições públicas e privadas através dos seus CSIRTs (Equipa de resposta a incidentes informáticos).

Além disso, deverá contribuir para o esforço de cibersegurança nacional nomeadamente no tratamento e coordenação da resposta a incidentes, na produção de alertas e recomendações de segurança e na promoção de uma cultura de segurança.

Deverão outros parceiros serem incentivados a criarem os seus CSIRTs ou CERT sectoriais, nomeadamente as entidades de governação eletrónica, a banca, forças armadas, policiais, etc. de fora a criar uma rede nacional de combate a actividade criminosa no ciberespaço.

4.3. Comunicações de Emergência

A ANAC tem competências específicas no que respeita ao funcionamento das redes e dos serviços de telecomunicações em situações de emergência ou de força maior, bem como no acesso aos serviços de emergência pelos serviços telefónicos, nomeadamente através dos números de emergência.

Neste sentido deverão ser completadas duas tarefas que são fundamentais, uma que é um plano de comunicações de emergência que inclua uma rede de comunicações própria para o efeito, e outra que é a operacionalização do número único, o 112.

4.3.1. Plano de Comunicações de Emergência

O Plano Nacional de Comunicações de Emergência é parte integrante do Plano Nacional de Emergências, e 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.

Neste âmbito, e em conjunto com as entidades e serviços competentes, seguindo recomendações da UIT, deverão ser:

- Definidas políticas de planeamento civil de emergência do sector das comunicações;
- Apoiadas tecnicamente os organismos e serviços aos quais incumbe o acompanhamento do processo de estabelecimento e gestão da rede integrada de comunicações de emergência.
- Definir políticas, procedimentos e funções de cada entidade em matéria de comunicações de emergência, fundamentalmente em caso de catástrofes.

A ANAC conta com a cooperação técnica internacional, nomeadamente com o apoio técnico de parceiros das ilhas Canárias e da própria UIT.

Um passo importante a ser dado, é que o Estado de Cabo Verde ratifique a Convenção de Tampere a fim de facilitar a circulação de *experts* e equipamentos em situações de crise. Trata-se de um instrumento imprescindível para assegurar uma comunicação rápida em momentos de emergência, sendo importante uma maior cooperação entre os governos, pelo que é necessário que mais países a ratifiquem.

4.3.2.Operacionalização do Número único de emergência (112)

O governo criou uma comissão para a operacionalização do 112, coordenada em conjunto pela ANAC e pelo Serviço Nacional de Proteção civil, que visa sobretudo identificar as necessidades, propor soluções, definir estratégias de coordenação entre todos os intervenientes.

As principais ações a realizar neste âmbito em 2014 são os seguintes:

- Concluir o plano operacional para a implementação do 112, orientando-se pelas boas práticas internacionais, alinhada com o projeto EMERNET que harmoniza procedimentos com as ilhas da Macaronésia;
- Definir procedimentos de funcionamento do centro operacional e as responsabilidades de cada entidade envolvida em situações de emergência.
- Definir a regulamentação necessária para garantir as que as chamadas de emergência possam ser efetuadas sem custo para o cliente;
- Definir mecanismos de interligação de chamadas de emergência entre os diversos operadores;
- Lançar o concurso público para a implementação do 112 do centro de despacho de emergências.

O Centro de despacho de emergência é um projeto visando a instalação de um centro de receção e processamento de chamadas de emergência através do número único 112 sendo projetado de forma a dispor de recursos humanos e equipamentos técnicos que possibilitam as funções mínimas, tais como receber pedidos de ajuda, classificar o tipo de emergência e transmitir às autoridades competentes, além de todas as actividades inerentes a uma infraestrutura do género.

O projeto está concebido de forma a ser implementado de forma faseada devendo com metas de cada fase, de acordo com as prioridades que forem definidas.

Paralelamente, em conjunto com a cooperação espanhola, a ANAC apoiará tecnicamente a elaboração de um projeto de criação de uma rede de comunicações que além de em situação normal servir forças de segurança, forças armadas e outras entidades, possa também permitir que em caso de colapso das redes públicas de comunicações, ainda as autoridades possam se comunicar entre si.

4.4. Agenda legislativa para o eixo da Segurança das Comunicações

Para o ano de 2014 deverá ser submetido ao governo, o anteprojeto de Decreto-Regulamentar que regula o sistema de funcionamento do número nacional de emergência, e ainda um conjunto de legislação aplicável a cibercrimes e relativa a Segurança de redes e sistemas de informação.

5. Actividades do Eixo do Sector Postal

5.1.Operacionalização Serviço Postal Universal

A assinatura de um convénio de qualidade em 2011 permitiu garantir um conjunto mínimo de serviços de qualidade, a preços acessíveis a todos os utentes, independentemente da sua localização geográfica. Trata-se do objectivo principal do estabelecimento do serviço postal universal (SPU).

O SPU compreende um serviço postal de envios de correspondência, livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até 2 Kg de peso e de encomendas postais até 20 Kg de peso, bem como um serviço de envios registados e de um serviço de envios com valor declarado.

A implementação do convénio de qualidade é um aspecto que será acompanhado de forma a poder haver uma análise do ponto de situação e ver que aspectos podem ser melhorados ou revistos.

Relativamente aos preços dos serviços incluídos no SPU, o modelo de contabilidade analítica para a concessionária deve ser aplicado em pleno para que os custos sejam devidamente identificados e quantificados para que eventuais compensações sejam prestadas.

A celebração de um Convénio de preços não foi possível no ano transacto pelo que se espera que no decorrer de 2014 se fixe as regras de formação de preços para cada um dos serviços que compõem o serviço universal, tendo em consideração os princípios estipulados na cláusula 24ª do D L n.º 55/2006 de 27 de Novembro destinado a vigorar salvo disposição em contrário das partes por períodos de três anos.

5.2.Atualização do Calendário de Liberalização

A apenas um ano do término do prazo estipulado no calendário da liberalização dos serviços reservados, chega-se a conclusão de não parece que isso seja possível. Assim, vai-se proceder do à elaboração de um estudo a fim de determinar se a calendarização da liberalização total do sector de forma gradual e controlada até o ano de 2015 como está definido é o mais adequado.

Este estudo servirá de base para estabelecer um quadro claro e rigoroso de atuação no mercado na regulação postal, definindo os objetivos a atingir, assim como um conjunto de obrigações e direitos que o regulador e os operadores devem assumir. Esse quadro define a liberalização gradual dos serviços postais, promovendo a concorrência no sector, mas garantindo a existência da oferta de serviço universal, que abrange os serviços postais de carácter essencial prestados em todo o país, com qualidade e a preços acessíveis; ao mesmo tempo que consagra a defesa dos direitos dos utilizadores e consumidores, impondo obrigações aos prestadores.

A liberalização da atividade postal deverá ter reflexos em termos de maior competitividade e dinamismo no mercado nacional. Como resultado desta evolução regulamentar, é previsível um aumento da concorrência nos serviços postais que se encontram liberalizados, em especial nos serviços de transporte rápido de volumes e documento, nos quais já existem dois operadores licenciados e se pretende introduzir mais.

5.3.Fomento de inovação e novos negócios para o sector postal

As tecnologias de informação e comunicação oferecem um conjunto de oportunidades às empresas do sector postal porquanto existem um conjunto de boas experiências que têm vindo a fomentar a retoma do sector.

Assim sendo, a ANAC além de uma regulação *hands off* em matéria fora do âmbito do serviço universal deverá ter um papel de promotor de fóruns de discussão que proponha acções concretas para o sector postal, que traga sustentabilidade as empresas e garanta a continuidade do serviço público.

O setor detém a maior rede de balcões do país e trata-se de um activo de valor considerável, com muito potencial de negócios da qual se pode tirar proveitos sustentáveis. Uma boa relação entre os operadores postais do país poderá trazer grandes benefícios para todo o mercado, pelo que a ANAC apoiará iniciativas que visem esse propósito.

A ANAC disponibilizará também para apoiar institucionalmente os projectos que visem a melhoria da qualidade na prestação dos serviços postais, nomeadamente a questão da implementação dos códigos de identificação postal, Post ID.

5.4.Revisão e Implementação efectiva e divulgação do Código Postal

O Código Postal de Cabo Verde, um código de quatro algarismos que serve para identificar cada localidade de cada concelho do país, foi aprovado pelo Governo através do Decreto Regulamentar nº07/99, de 6 de Julho. Trata-se de uma ferramenta muito importante 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 projectos 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 ausência desta ferramenta condiciona a eficiência dos serviços postais, além de impedir o desenvolvimento do comércio electrónico uma vez que as grandes lojas electrónicas mundiais normalmente exigem-na para que se possa completar a operação e fazer a entrega dos produtos.

5.5.Regulação do Mercado Postal

A liberalização do Mercado Postal *trouxe* novos player no mercado, trazendo novos desafios em matéria regulação do mercado. Os novos operadores atuam essencialmente no nicho mais rentável do mercado, e tem uma tendência em centralizarem-se em centros urbanos.

Um dos aspetos a ser estudados é a interligação de operadores postais, podendo resultar em ganhos para os novos *players* que pode tirar 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.

Outro aspecto da regulação do setor postal é a melhoria da qualidade dos serviços. Além do convénio de qualidade assinada com a concessionária, é importante fazer uma análise da qualidade dos serviços prestados pelas outras operadoras.

A ANAC apoiará também a introdução do PostID, participando na criação de um quadro regulamentar adequado que traga vantagens aos operadores mas também benefícios para os operadores.

Um dos grandes problemas que o setor postal enfrenta é estrutural e tem a ver com os transportes inter-ilhas, a afectando qualidade forma significativa. Por estas razões, a ANAC deverá dar uma atenção especial á regulação do mercado postal, no sentido de procurar dinamizar melhor o sector.

II. COOPERAÇÃO E REPRESENTAÇÃO DO SETOR

O regime jurídico das Comunicações eletrónicas atribui à ANAC a representação técnica do Estado para sector. Esta atribuição deve integrada 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 actividades de normalização, até a assinatura de protocolos com outras entidades com vista a atingir objectivos que são importantes para os interesses nacionais.

1. Actividades de normalização

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

1.1. Integração no SNQ-CV

Como representante técnico do Estado no sector das comunicações electrónicas, a ANAC deverá coordenar junto as entidades responsáveis pela instalação do SNQ, nomeadamente o Instituto de Gestão de qualidade a forma como poderá integrar a o 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 essa modalidade, as prioridades da ANAC junto do SNQ vão para a normalização técnica e metrologia, 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 acções que devem ser tratadas em conjunto quer para o sector das Comunicações electrónicas quer Postal.

1.2. Relações institucionais e actividades de cooperação

O estatuto da ANAC permite-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.

Para o ano 2014 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.

2.1. Organismos Internacionais

Dando seguimento ao plano estratégico, as relações com entidades internacionais 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, como a UIT e UPU, a ICANN, AFRINIC;
- ii) **Uma vertente bilateral** normalmente com entidades homólogas ou que estão ligadas a determinados sectores que a ANAC também tem atribuições;
- 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.

2.1.1. Vertente de 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 seguintes aspectos:

- i) **Suporte técnico e consultoria**, nomeadamente nos projectos concretos da transição da radiodifusão televisiva analógica para a digital, no projecto do Plano Nacional de Comunicações de Emergência, na criação do Internet Exchange Point, na criação de informação estatística, migração para o IPv6 e gestão do domínio .CV.
- ii) **Formação e transferência de conhecimento**, tanto em participação em fóruns internacionais, como em formações específicas através dos centros de excelência das instituições.
- iii) **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 acções deverão ser levadas a cabo, nomeadamente o acompanhamento das actividades de organizações das queiras a ANAC.

2.1.2. Vertente Bilateral

A ANAC tem vindo a celebrar várias parcerias com algumas das suas congéneres de CPLP como Portugal, Guiné-Bissau e Brasil procurando atingir a excelência nas relações diretas com essas entidades. Também relativamente aos países da CEDEAO, com o Senegal também já existe um

protocolo concreto. Em 2014 a aposta será no amadurecimento dos protocolos já existentes como na procura de novas parcerias que suportem a ANAC na sua procura de expertise.

2.1.3. Vertente Multilateral

Na vertente multilateral, especial destaque continuará a ser dada a ARCTEL-CPLP, dada a proximidade linguística e cultural que dá um contributo substancial na busca por melhores soluções nas actividades de regulação. As actividades 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 actividades da AICEP, Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa, visto ter-se demonstrado ser um espaço de troca de experiencias importantes, tendo a vantagem de ser mais abrangente e incorporar a vertente Postal.

A nível regional, as relações com a CEDEAO devem sofrer uma renovação profunda, alimentada pelo facto de que o novo comissário para as TIC será nomeado pelo Estado de Cabo Verde. Espera-se que poderão surgir grandes oportunidades de elevar a cooperação a um nível de excelência com resultados positivos palpáveis para todos os actores do sector.

A ANAC continuará a participar 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.

2.1.4. Parcerias com Instituições Nacionais

Identificou-se um conjunto de actividades em que se identificou a necessidade de coordenar com outras entidades nacionais a fim de levar avante actividades importantes para o desenvolvimento do país em matérias relacionadas com as comunicações electrónicas e com as 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 projectos sejam concretizados, nomeadamente as seguintes:

- Entidades de regulação e fiscalização no sentido de troca de experiências e entreajudas em matérias que possam ser transversais a dois ou mais sectores;
- Policia Nacional e Polícia Judiciária em vários aspetos que vão desde o apoio a acções de fiscalização até combate a cibercriminalidade passando por aspectos em que a ANAC possa apoiar em acções de investigação;
- Serviços alfandegários no que se refere ao controlo de entrada de equipamentos ou materiais fora das normas aprovadas em Cabo Verde. Alguns dos aspectos a dar prioridade será na aplicação do Regime ITED/ITUR e a transição para TDT no que respeita a importação de materiais e equipamentos;

- Forças Armadas em matéria de segurança às estações remotas de controlo do espectro radioelétrico bem como na definição das faixas de frequências reservadas para utilização militar;
- Direcção Geral de Ordenamento do Território no que respeita ao apoio aos planos de ordenamento do território, nomeadamente no estabelecimento de zonas de servidão radioelétrica, bem como na criação do sistema de informação geográfica de telecomunicações;
- Universidades, IEFP e outros estabelecimentos de ensino, quer em matéria de apoio a iniciativas de I&D, quer na promoção de formações nomeadamente de técnicos ITED/ITUR;
- Associações de defesa de consumidores no que concerne à proteção dos interesses dos consumidores no que diz respeito ao sector das comunicações eletrónicas e postais.

III. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS E DE GESTÃO

O presente capítulo visa expor as actividades de suporte às missões da ANAC em matéria de processos administrativos e de gestão de pessoal e dos recursos financeiros.

As actividades de suporte e gestão e estrutura organizacional devem ser adequados ao desenvolvimento do sector e versáteis o suficiente para acompanhar as rápidas alterações do ambiente envolvente. O ano de 2014 traz grandes desafios, e a ANAC irá reforçar-se com novos quadros suficientes para cobrir o défice existente a fim de cabalmente cumprir as suas funções.

1. Desenvolvimento institucional - Restruturação da ANAC

Uma sólida cultura organizacional projectará uma imagem de confiança e credibilidade junto dos operadores, consumidores, cidadãos e do mercado no geral.

A ANAC irá fazer um esforço acrescido para criar e modificar tipologias de organização interna e metas a atingir e para tal será elaborado um estudo aprofundado sobre as tendências de evolução do sector das comunicações eletrónicas e postais de uma forma geral, para a partir das conclusões que vierem a ser tiradas, decidir sobre qual a melhor estrutura organizativa a adotar para melhor fazer face aos desafios do futuro.

Neste sentido, será lançado um concurso público para contratação de consultoria especializada que além de realizar o referido estudo elaborará um Master Plan para os próximos cinco anos com base no qual se elaborará os futuros planos de actividades.

A reestruturação organizativa da ANAC deverá decorrer durante todo o ano para que em 2015 entre em vigor e as actividades se iniciem sob essa nova organização estrutural.

No entanto, o sucesso deste esforço dependerá, em muito, da capacidade de assumir e fazer assimilar mudanças internas de organização, e capacidade e ousadia de eliminar rotinas que eventualmente já não façam sentido.

Essas capacidades passam essencialmente pela consciencialização da necessidade da mudança, pelo compromisso contínuo das pessoas para dirigir e apoiar o processo de transformação e pelo reforço e reconhecimento dos progressos alcançados face aos programas e metas estabelecidas.

É fundamental reforçar os mecanismos de interação entre os departamentos, quer na discussão de assuntos convergentes, quer na intervenção concreta, ou ainda no apoio em termos gestão administrativa, para a prossecução dos objectivos constantes do plano de actividades da ANAC para 2014.

2. Plano de gestão e suporte

2.1.Plano de Pessoal

O principal desafio da gestão dos recursos humanos passa pela avaliação de desempenho recorrendo às novas ferramentas adotadas. É necessário dar continuidade às iniciativas de mudança no que toca melhoria da eficiência e da produtividade interna e indo ao encontro das expectativas de desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores. Assim, A ANAC irá continuar a desenvolver, em particular, as seguintes vertentes da gestão de Recursos Humanos:

2.1.1. Gestão de desempenho

A aplicação das novas ferramentas de avaliação de desempenho passam pela consolidação de uma cultura de avaliação na ANAC, através da implementação e promoção de acções de melhoria nos instrumentos de avaliação de desempenho que visa essencialmente melhorar os resultados, ajudando as pessoas a atingirem níveis de desempenho mais elevados e consequentemente criar valor para a organização.

Esta nova ferramenta de gestão de desempenho é um modelo delineado especificamente pela ANAC com uma componente de avaliação por competências e outra de avaliação por objectivos, baseados numa perspectiva de colaboração entre chefia e colaborador e consensual sempre que possível, visando a promoção de uma melhoria de desempenho no futuro.

2.1.2.Capacitação e valorização dos Recursos Humanos

Na sociedade do conhecimento, o desenvolvimento de competências em termos de saber, saber fazer e saber estar é essencial para que os trabalhadores possam cumprir a múltipla missão de prestar serviços de qualidade à sociedade e contribuir para a melhoria do desempenho da instituição, designadamente através da inovação ao nível dos processos, da produção de serviços e do fornecimento de informação relevante para a melhoria da actividade de regulação das Comunicações em Cabo Verde. Neste sentido a ANAC para o ano 2014 responderá a estas necessidades através da avaliação prospectiva de competências dos seus trabalhadores nas diversas áreas de actuação prestando assistência através da organização de acções de formação alinhadas com os objectivos estratégicos da instituição.

2.1.3.Reforço dos Recursos Humanos

Está em curso processos de recrutamento para preencher, através de contratos de trabalho, cinco postos de trabalho para 2014. Estes traduzem o mínimo das necessidades consideradas adequadas para desenvolvimento das actividades que a ANAC se propõe realizar.

2.1.4. Gestão das Carreiras

Vai se dar continuidade à implementação do Plano de Cargos Carreiras e salários, permitindo continuar a fazer uma abordagem ajustada aos perfis de evolução dos colaboradores, no que respeita ao modo como é entendida a progressão profissional com base nos desempenhos individuais, na aquisição de competências e na aplicação de regras mais objectivas na avaliação.

2.1.5. Digitalização de processos

O propósito é continuar o processo de digitalização de todos os documentos relacionados com a gestão de recursos humanos, desenvolvendo mais soluções electrónicas e formulários específicos, adaptados ao tipo de tratamento de dados em causa com vista a uma maior gestão dos processos administrativos.

2.1.6. Saúde higiene e segurança no trabalho

Deverá ser dada continuidade ao apoio à assistência médica aos colaboradores, e ao processo de implementação de políticas adequadas de segurança e protecção no trabalho.

Uma especial atenção deverá ser dada à segurança nas suas vertentes *security* e *safety*. Em ambas é necessária a criação de uma cultura que leve as pessoas a terem sempre em mente as normas de segurança.

Na vertente *security* é necessário garantir a segurança das instalações e equipamentos, especialmente os mais sensíveis. Além disso é preciso garantir que informações classificadas sejam mantidas seguras, e que os colaboradores tenham sempre esta consciência e cultivam essa cultura.

Do ponto de vista de *safety*, torna-se necessário por um lado sensibilizar e dar formação a todos os trabalhadores no sentido de combater, dum ponto de vista não médico, as doenças profissionais, identificando os factores que podem afectar o ambiente do trabalho e o trabalhador.

Por outro lado, tendo em conta os vários equipamentos existentes nas instalações da ANAC, deve-se adoptar práticas que minimizem riscos de situações de insegurança do ambiente, sendo necessária uma sensibilização contínua dos colaboradores para utilizarem medidas preventivas e de manuseamento dos equipamentos.

2.2. Plano de comunicação e imagem

A ANAC tem uma grande necessidade de comunicação externa visando essencialmente a comunicação com o público em matérias de interesse para o mercado, tanto para os stakeholders do sector como para o consumidor final.

O ano de 2014 será repleto de acções de comunicação com o público, pois além das comunicações correntes tais como publicação de informações de interesse e medidas regulatórias, a ANAC tem o grande desafio da comunicação com o público em grandes projectos com grande destaque para a transição para TDT.

Além desse projecto, será de elevada importância a comunicação com o público para divulgação do 112-CV, e ainda informações de sensibilização sobre a correcta utilização do espectro radioeléctrico.

Assim sendo, a ANAC recorrerá a todos 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.

Das plataformas de comunicação e interactividade com o público destacam-se dois mais relevantes:

ANAC na Internet

Para além de divulgar as informações sobre as Tecnologias de Informação e as actividades desenvolvidas pela ANAC o site tem sido uma ferramenta muito importante na comunicação, o número de visitantes é expressivo pelo que em 2014 o GCI pretende reforçar a utilização desta ferramenta com a participação mais activa dos demais departamentos.

Com a criação do Portal Consumidor, das contas do Facebook e do Twitter, a ANAC reforçou a sua presença na Internet. Estas constituem uma ferramenta de comunicação importante que levará informação a diversos públicos promovendo, assim o nome da Instituição.

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

Serviço de Atendimento

A criação de um serviço de atendimento é imprescindível para uma boa relação entre a ANAC e os seus públicos-alvo. É importante que haja um serviço de atendimento personalizado e telefónico.

Para tal, o serviço de recepção quer presencial, quer por telefone deverá ser melhorado com a contratação de um colaborador. Para além disso o serviço de atendimento personalizado servirá de suporte para os departamentos que relacionam directamente com o público, nomeadamente na questão das reclamações e queixas, permitindo que as pessoas se sintam mais próximas da ANAC.

2.3.Plano Financeiro

A vasta gama de actividades previstas no presente plano de actividades exige investimentos de grande envergadura. A grande maioria desses investimentos destina-se a projectos importantes para um país que se quer afirmar como uma economia de prestação de serviços.

O presente plano apresenta a previsão de receitas da ANAC para o ano de 2014, no âmbito da sua actividade regulatória e dos recursos a aplicar nos objectivos que visa atingir no decorrer de 2014, com base na estratégia definida no seu plano estratégico e de actividades.

Para o exercício económico de 2014 a ANAC prevê rendimentos provenientes de sua actividade num total de 445.400 contos e prevê realizar despesas necessárias à sua gestão no montante de 311.491 contos.

A previsão de rendimentos, assenta essencialmente, nas taxas de utilização do espectro radioeléctrico e taxas de regulação, previstas na legislação em vigor, conforme quadro seguinte:

Rendimentos	Valor	Peso
Taxas e contribuições	445.400	
- Utilização do Espectro radioeléctrico	390.000	87,56%
- Taxa de Regulação	55.000	12,35%
- Registo de domínios	400	0.09%
Total	445.400	100,00%

O plano de gastos de gastos ascende 311.491 contos, cuja afectação é apresentada no quadro abaixo, por grupos de despesas:

Despesas	Valor	%
- Fornecimentos e Serviços Externos	106.208	34,10%
- Gastos com Pessoal	102.048	32,76%
- Gastos de Depreciação e Amortização	40.543	13,02%
- Outros Gastos	62.692	20,13%
Total	311.491	100.00%

A análise do quadro permite constatar que os gastos com o pessoal representam 32,76% do total de gastos.

Essa rubrica contempla a previsão de pagamento das remunerações e encargos sociais com os órgãos sociais (Conselho de Administração e Fiscal Único) e do pessoal do quadro. Inclui ainda a dotação de mais 9 (nove) quadros superiores para assegurarem o funcionamento dos Departamentos já consagrados na estrutura orgânica, o funcionamento da entidade de certificação de Raiz de Cabo Verde (ECR-CV), e outros para preencherem os lugares deixados por trabalhadores no âmbito da reestruturação do pessoal.

Por seu turno, os gastos previstos com fornecimento e serviços externos, situam-se nos 34,10%. É de salientar, que uma boa parcela deste grupo de despesas, é absorvida pela rubrica Trabalhos Especializados, com estudos, pareceres e consultorias internacionais de projectos estruturantes que a ANAC, ainda carece de meios próprios para a sua elaboração.

A rubrica “outros gastos”, ascende 62.692 contos. Mantém-se no mesmo nível do valor orçamentado no ano anterior. Integra os gastos com quotas a organismos internacionais, com cooperação e patrocínio, e gastos com realização de conferências, workshop a serem realizados na Cidade da Praia. Integra igualmente, os gastos previstos com indemnização por expropriação de habitação nas zonas de servidão do espectro radioelétrico em Monte Pensamento e Monte Gonçalo Afonso, pelos danos materiais a terceiros.

Os Investimentos previstos para o ano de 2014, ascendem o montante de 237.587 contos conforme se apresenta no quadro abaixo:

Activos	Valor	Peso
Activos Fixos Tangíveis	230.829	97,16%
Terrenos e Recursos Naturais	0	0%
Edifícios e outras construções	120.663	50,79%
Equipamentos básicos	24.226	10,20%
Equipamento transporte	2.830	1,19%
Equipamentos Administrativos	5.132	2,16%
Outros activos fixos tangíveis	77.977	32,82%
Activos Intangíveis	6.758	2,24%
Programas de Computador	6.758	2,24%
Total	237.587	100,00%

Este montante de investimentos destina-se substancialmente a:

- Construção das estações de espectro radioelétrico das ilhas do Sal e S.Vicente, infraestruturas nas ilhas do Sal, S.Vicente, Santiago e Maio, no âmbito do projecto transição do sistema de

radiodifusão televisiva analógica para a radiodifusão de Televisiva Digital Terrestre (TDT), e ampliação do espaço pertencente à ANAC em Monte Gonçalo Afonso.

- Aquisição de equipamentos básicos necessários à gestão e fiscalização do espectro radioelétrico, contemplados na última fase do Sistema Integrado de Gestão do Espectro Radioelétrico (SIGER).
- Aquisição de uma viatura ligeira utilitária para o Departamento de Fiscalização, a ser utilizados pelos técnicos para trabalhos de fiscalização e transporte de equipamentos durante os trabalhos de campo.
- Aquisição de equipamentos informáticos – computadores para os novos quadros a serem recrutados e para a GCI. Inclui ainda a aquisição de armários embutidos para arquivo, na sequência do concurso público concluído no final do ano transacto.
- Equipamentos básicos à implementação do projecto “Internet Exchange Point” (PIX-CV), do Centro operacional de comunicações de emergência -112”.
- Aquisição de software informáticos como, sistema integrado de informação sobre o acesso às TIC, que permite ter indicadores estatísticos, como acesso à internet por localidades, software de antena destinado particularmente a gestão e fiscalização do espectro radioelétrico, gestão de domínio, gestão documental e outros para a melhoria administrativa e organizacional.

O presente plano incorpora a previsão para financiamento da primeira fase da transição do Sistema de Radiodifusão de Televisiva Analógica para a Radiodifusão Televisiva Digital Terrestre (TDT), criada pela Resolução do Governo nº 50/2010, de 6 de Setembro e Resolução 123/2013, de 4 de Dezembro. Trata-se de um projecto enquadrado num dos objectivos políticos enunciados no Programa do Governo para VII Legislatura.

A transição do sistema pressupõe o enquadramento de Cabo Verde na política adoptada pela União Internacional das Comunicações (UIT) e pela Comunidade Económica dos Estados da África Ocidental (CEDEAO), com vista a cessação da radiodifusão da televisão analógica, proporcionar aos cabo-verdianos novos serviços ou serviços melhorados de radiodifusão televisiva com melhor qualidade de imagem, garantir a utilização mais eficaz do espectro radioelétrico, promover a acessibilidade da coesão digital e acesso universal.

O total do projecto está orçado em cerca de 750.000 contos, que devido ao elevado montante será implementado por fases.

Para o exercício de 2014 estima-se o montante de 356.000 contos, 50% do total do projecto, destinados a infraestruturas, funcionamento da rede e da comissão.

Tratando-se de um projecto do Governo, entendeu-se destacá-lo dos investimentos da ANAC.

Considerações Finais

Embora as acções constantes do presente plano de actividade tenham sido referenciadas de forma resumida e simplificada, a implementação prática das mesmas revelam-se de um grau de complexidade considerável que exige uma grande disponibilidade de recursos humanos e financeiros.

A grande diversidade e quantidade de desafios que a ANAC terá pela frente no próximo ano por um lado, enaltece e prestigia a instituição, por outro lado, traz consigo grandes responsabilidades que devem ser geridas com inteligência na definição de prioridades

As atribuições nucleares da ANAC relacionadas com a regulação técnica e económica do mercado das comunicações electrónicas e postais em Cabo Verde responsabilizam-na pelo equilíbrio do mercado e pela protecção dos direitos dos utilizadores e cidadãos no geral.

As responsabilidades da gestão, fiscalização e controlo do espectro radioeléctrico para o mercado das comunicações electrónicas acessíveis ao público, bem como para os serviços de radiodifusão, comunicações aeronáuticas e marítimas, trazem consigo grandes desafios que serão melhor abordados com a finalização do projecto SIGER, o que é um motivo de regozijo.

Em matéria de promoção do desenvolvimento das TIC e da Sociedade de Informação, além da implementação de alguns projectos da ENBL, o ano de 2014 será um ano de liberalização do domínio de topo .CV, e também do surgimento de entidades de certificação electrónica nacionais para um bom uso da infraestruturas de chaves públicas de Cabo Verde.

Por fim, provavelmente o maior desafio de 2014 é a operacionalização da Estratégia de transição para a TDT, pois trata-se de um projecto de enorme envergadura que envolve um elevado número de tarefas que estarão sob responsabilidade da ANAC que coordena a comissão de implementação e como tal lidera todo o processo.

Assim sendo, a ANAC deverá continuar a equipar-se de recursos humanos e ferramentas necessárias para enfrentar com êxito todas as acções constantes dos diversos eixos de actuação e dar respostas a muitos desafios que o país enfrenta.

Praia, 28 de Janeiro de 2014

O Conselho de Administração,

David Gomes
Presidente

Carlos Silva
Administrador

ANEXO - Programa de Acção

Acção	Quem?	Quando?
1. Actividades no âmbito do Eixo Regulação das Comunicações Eletrónicas		
1.1. Promoção de Mercados abertos e concorrenciais	DRJ	4T
1.1.1. Regulação dos mercados relevantes	DRJ	4T
1.1.1. Imposição de Obrigações aos Operadores com Poder de Mercado Significativo	DRJ	2T
1.1.1.2. Revisão dos mercados relevantes e OPMS	DRJ	4T
1.1.2. Regulamentação da Partilha de infra-estruturas	GEE/DRJ	2T
1.1.3. Sistema de custeio para os operadores móveis com PMS	DRJ/GEE	2T
1.1.4. Auditoria financeira e analítica à implementação de melhorias ao modelo custeio;	DFI/DRJ	1T
1.2. Modernização tecnológica e desenvolvimento de Infraestruturas	GEE/DRR	1T-4T
1.2.1. Consolidação das redes e serviços 2G e 3G	GEE/DFI	1T-4T
1.2.2. BWA	GEE	2T
1.2.3. Operadoras Móveis Virtuais	GEE	2T
1.2.4. Redes Fixas e Móveis de Nova Geração	GEE	4T
1.3. Proteção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral	DFI	N/A
1.4. Acesso/Serviço Universal	GEE	2T
1.5. Supervisão e Fiscalização	DFI	N/A
1.5.1. Supervisão dos operadores;	DFI	N/A
1.5.2. Supervisão das Relações Operador/consumidor	DFI	N/A
1.5.3. Aferição de QoS nas redes móveis	DFI	N/A
1.5.4. Outras ações de Fiscalização	DFI	N/A
1.6. Implementação do regime ITED/ITUR	GEE/DFI	4T
2. Actividades do Eixo Regulação das TIC e Promoção da Sociedade de Informação	DTI	
2.1. Operacionalização da Estratégia nacional para a Banda Larga (ENBL)	DTI/GEE	N/A
2.2. Regulamentação da Cloud Computing e do negócio de Data Center	DTI/GEE	4T
2.3. Operacionalização da estratégia para evolução para o IPv6	DTI/GEE	2T
2.4. Actividades de Certificação digital e Comércio electrónico	DTI/GEE	N/A
2.5. Gestão do Domínio .CV	DTI	N/A
2.6. PIX-CV	DTI/GEE	4T
2.7. Legislação necessária para o eixo TIC/SI	DTI/GEE	4T

3. Actividades do Eixo dos Recursos Raros;	DRR	
3.1. Gestão do espectro radioelétrico	DGRR	N/A
3.2. Monitorização e Fiscalização	DFCER	N/A
3.2.1. Acções de fiscalização do ER e vistorias as estações	DFCER	N/A
3.3. Gestão de posição orbital	DGRR	2T
3.4. Numeração e Indicativos de chamada	DGRR	N/A
3.4.1. Numeração convencional	DGRR	N/A
3.4.2. ENUM	DGRR	4T
3.4.3. Números e Indicativos de chamada para navios	DGRR	N/A
3.5. Conclusão do SIGER	DRR	2T
3.6. Processo de Transição para Televisão Digital Terrestre (TDT)	DRR/GEE	4T
3.7. Legislação necessária para o eixo da gestão dos recursos raros	DRR/GEE	4T
4. Actividades do Eixo Segurança das Comunicações	GEE	
4.1. Segurança das redes de Comunicações públicas e sistemas de informação	GEE/DTI	4T
4.2. Segurança do espaço cibernético - Cibersegurança	GEE/DTI	N/A
4.2.1. Estratégia Nacional para a Cibersegurança	GEE/DTI	1T
4.2.2. Projeto CERT.CV	DTI/GEE	4T
4.3. Comunicações de Emergência	GEE/DRR	4T
4.3.1. Plano de Comunicações de Emergência;	GEE/DRR	4T
4.3.2. Operacionalização do Número único de emergência (112)	GEE/DRR	4T
4.4. Agenda legislativa para o eixo da Segurança das Comunicações	GEE	4T
5. Actividades do Eixo do Sector Postal	GEE/DRJ	N/A
5.1. Operacionalização Serviço Postal Universal	GEE/DRJ	4T
5.2. Atualização do Calendário de Liberalização	GEE/DRJ	4T
5.3. Fomento de inovação e novos negócios para o sector postal	GEE/DRJ	N/A
5.4. Implementação efectiva e divulgação do Código Postal	GEE/DRJ	4T
5.5. Reforço da Regulação do Mercado Postal	GEE/DRJ	
II. COOPERAÇÃO E REPRESENTAÇÃO DO SETOR		
1. Actividades de normalização	GEE/DTI	
1.1. Integração no SNQ-CV	GEE	
1.2. Relações institucionais e actividades de cooperação	GCI	
2.1. Organismos Internacionais	GEE/GCI	
2.1.1. Vertente de representação internacional do Estado de Cabo Verde	GEE/GCI	
2.1.2. Vertente Bilateral	GEE/GCI	
2.1.3. Vertente Multilateral	GEE/GCI	
2.1.4. Parcerias com Instituições Nacionais	GCI/GEE	
III. ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS E DE GESTÃO	DAF	

1. Desenvolvimento institucional - Restruturação da ANAC	DAF/GEE	
2. Plano de gestão e suporte	DAF	N/A
2.1. Plano de Pessoal	DAF	N/A
2.1.1. Avaliação de desempenho	DAF	N/A
2.1.2. Capacitação e valorização dos Recursos Humanos	DAF	N/A
2.1.3. Reforço dos Recursos Humanos	DAF	N/A
2.1.4. Gestão das Carreiras	DAF	N/A
2.1.5. Digitalização de processos	DAF/DTI	N/A
2.1.6. Saúde higiene e segurança no trabalho	DAF	N/A
2.2. Plano de comunicação e imagem	GCI	N/A
2.3. Plano Financeiro	DAF	N/A

Legenda:

DAF – Departamento de Administrativo e Financeiro

DTI – Departamento de Tecnologias de Informação

DRJ – Departamento de Regulação e Assuntos jurídicos

DRR – Departamento de Recursos Raros

DFCER – Divisão de Fiscalização e Controlo do Espectro Radioelétrico

DGRR – Divisão de Gestão do Recursos Raros

GAC - Gabinete de Apoio ao Conselho de Administração

GCI – Gabinete de Comunicação e Imagem

GEE – Gabinete de Estudos e Estratégia

Nota1:

T – Trimestre (ex. 1T significa 1º Trimestre).

N/A – Não aplicável. Neste caso significa que o carácter da actividade é contínuo e portanto não se aplica um prazo.

Nota 2: O trimestre apontado na tabela é uma referência indicativa da previsão da realização das acções previstas de acordo com o descrito no texto do documento, portanto nem sempre indicando a sua conclusão mas sim a conclusão das fases previstas para aquele período.