

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
OE1	AUMENTAR A CAPACIDADE ESPECIALIZADA DA ARN NA ÁREA TÉCNICA E DE GESTÃO					
A1	Diagnosticar a situação actual em termos de recursos humanos e identificar as necessidades	CA/DAF/CT	RH	ARN	✓ Recrutar AT/UIT; validar e adoptar o resultado AT	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório da AT produzido; • Despacho de adopção emitido
A2	Recrutar novos quadros técnicos nas áreas críticas (gestão de projecto, economista, jurídico-legal, especialista em Recursos Humanos, relações publicas / marketing / comunicação, etc.).	CA/DAF/CT	RH	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar ToR/ ✓ Lançar concurso público; analisar dossier e publicar resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • ToR elaborado e anunciado; • Ordem de serviço emitido
A3	Estabelecer o plano geral de formação (incluindo especialização) para RH	CA/DAF/CT	RH	ARN	✓ Recrutar Assistência Técnica (AT)	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório de avaliação elaborado; • Projecto de plano elaborado
A4	Executar o plano geral de formação (incluindo especializado) para RH	CA/DAF/CT	RH	Local / Exterior	✓ On line / presencial	<ul style="list-style-type: none"> • Número de acções de formações realizadas/ano

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
A5	Institucionalizar e promover seminários de restituição das formações	DAF/CT	RH	ARN	✓ Despacho, seguimento e avaliação	<ul style="list-style-type: none"> • Número de restituições efectuadas
OE2	OPTIMIZAR O POTENCIAL HUMANO DA ARN E IMPRIMIR O DINAMISMO					
A1	Elaborar Termos de referências & adequar o pessoal nos postos de acordo com o perfil e formação	CA	RH	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar ToR/ ✓ Emitir ordem de serviço 	<ul style="list-style-type: none"> • ToR; ordem de serviço
A2	Informar e sensibilizar sobre os objectivos estratégicos traçados para 2015	CA	CT	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar seminários internos ✓ Realizar inquéritos de grau de satisfação 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação de resultados dos inquéritos realizados
A3	Adequar o organograma (preencher / nomear na estrutura)	CA	RH	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Emitir ordem de serviço 	<ul style="list-style-type: none"> • Ordem de serviço emitido
A4	Estabelecer tarefas concretas para cada um, com objectivos e metas (exigir resultados)	CA	RH	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recolher Propostas das Direcções; ✓ Emitir Despacho do CA 	<ul style="list-style-type: none"> • Propostas de planos de actividades das direcções elaboradas; • Despacho de CA emitido
A5	Estabelecer o plano de carreira	CA	RH/AT	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar ToR/AT; ✓ Seminário validação; ✓ Despacho de aprovação 	<ul style="list-style-type: none"> • Seminário de validação efectuado e despacho de CA

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
A6	Fazer a avaliação individual do Pessoal	CA	RH e Direcções	ARN	✓ Definir a metodologia	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de avaliação elaborado
OE3	FORMALIZAR E IMPLEMENTAR OS PROCESSOS INTERNOS DA ARN NUM SISTEMA DE GESTÃO EFICAZ					
A1	Institucionalizar a pratica de elaboração, apresentação e divulgação de relatórios de missões, visitas de estudos e formações.	CA	RH	ARN	✓ Emitir Despacho; seguimento; avaliação	<ul style="list-style-type: none"> Despachos emitidos; Relatórios de seguimento de eventuais recomendações elaborados
A2	Fazer o levantamento sobre os procedimentos actuais por área (Administração, contabilidade e finanças; Fiscalização; sinópticos e Regulamento Interno do FAU	DAF	RH	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definir metodologia de levantamento; ✓ Concertar com as Direcções 	<ul style="list-style-type: none"> Relatórios de levantamentos produzidos
A3	Elaborar um manual de procedimentos Administrativo, contabilístico financeiro, Fiscalização; etc.	CA/CT	RH (+ Direcções); ToR/AT	ARN	✓ Realizar estudo e elaborar projecto de manuais, validar e aprovar	<ul style="list-style-type: none"> Projecto de manual elaborado, validado pelo CT e despacho de aprovação emitido

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
A4	Elaborar e implementar o plano estratégico de desenvolvimento da ARN	CA	RH /(+ Direcções); ToR/AT	ARN	✓ Elaborar ToR/AT; Aprovar o projecto; Operacionalizar, executar e Avaliar	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovação de ToR e relatórios anuais de avaliação produzidos
OE3A REFORÇAR QUADRO JURIDICO E REGULAMENTAR						
A1	Elaborar projectos de diplomas regulamentares pertinentes para aprovação do Governo	CA/CT	DAJ (+ outras direcções)	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar regulamentos pertinentes; ✓ Realizar estudos; ✓ Efectuar consultas ✓ Recolher <i>inputs</i> das direcções; ✓ Validar, aprovar e publicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de projectos de regulamentos submetidos ao Governo
A2	Regulamento relativo ao acesso a cabos submarinos e a infra-estruturas nacionais e internacionais essenciais	CA/CT	DAJ (+ DRE)	ARN	✓ Actualizar; validar aprovar e publicar	<ul style="list-style-type: none"> • Projecto submetido ao governo
A3	Regulamento sobre gestão e controlo de tráfego	CA/CT	DAJ (+DRE)	ARN	✓ Aprovar e publicar	<ul style="list-style-type: none"> • Regulamento promulgado e publicado
A4	Elaborar regulamento sobre gestão de nomes do domínio de Internet e respectivas taxas	CA/CT	DAJ (+DRE)	ARN	✓ Elaborar ToR/AT; estudos; <i>inputs</i> da DRE, validar, aprovar e publicar	<ul style="list-style-type: none"> • Projecto submetido ao governo

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
A5	Elaborar regulamento sobre numeração	CA/CT	DAJ (+DRE)	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectuar estudos; ✓ Recolher inputs da DRE; ✓ Validar, aprovar e publicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Projecto submetido ao governo
A6	Elaborar regulamento sobre taxas de numeração	CA/CT	DAJ (+DRE)	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recolher Input DRE/DMAO; ✓ Realizar consulta pública; ✓ Validar, aprovar e publicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Projecto de tabela de taxa submetido ao Governo
A7	Actualizar taxas de radiocomunicações	CA/CT	DAJ (+DRE)	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectuar estudo; ✓ Recolher <i>inputs</i> da DRE; ✓ Realizar a consulta pública; ✓ Validar, aprovar e publicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Projecto de tabela de taxa submetido ao Governo
A8	Elaborar regulamento sobre radiocomunicações	CA/CT	DAJ (+DRE)	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar ToR/AT; ✓ Realizar estudos; ✓ Recolher <i>inputs</i> da DRE, ✓ Efectuar consulta pública, validar, aprovar e publicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Projecto de regulamento submetido ao Governo
A9	Elaborar regulamento de qualidade de serviço	CA/CT	DAJ	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar ToR/AT; ✓ Realizar estudos; ✓ Recolher <i>inputs</i> da DRE e DMAO; ✓ Efectuar consulta pública, validar, aprovar e publicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Projecto de regulamento submetido ao Governo
A10	Elaborar regulamento e taxas de Homologação	CA/CT	DAJ (+DRE)	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar estudos; ✓ Recolher <i>inputs</i> da DRE; ✓ Efectuar consulta pública, validar, aprovar e publicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Projecto de regulamento submetido ao Governo

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
A11	Actualizar taxas de exercício de actividade das telecomunicações/TIC	CA/CT	DMAO	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar estudos; ✓ Recolher <i>inputs</i> da DRE; ✓ Efectuar consulta pública, validar, aprovar e publicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Projecto de tabela de taxa submetido ao Governo
A12	Elaborar regulamento sobre identificação de assinantes (CLI)	CA/CT	DAJ (+DRE)	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectuar Estudo; ✓ Recolher <i>inputs</i> da DRE+DMAO e validar; ✓ Efectuar consulta Pública, validar e aprovar 	<ul style="list-style-type: none"> • Projecto de regulamento submetido ao Governo
A13	Adequar e/ou renovar os títulos de autorização (licenças, autorizações, registos e acesso aberto) ao novo quadro jurídico - regulamentar	CA/CT	DAJ	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recolher inputs da DRE + DMAO; ✓ Proceder a inventariação de títulos emitidos, validar, aprovar e publicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 75% de número total de títulos emitidos adequados e renovados
A14	Avaliar performances dos operadores em relação as obrigações contratuais	CA/CT	DAJ	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar ToR/AT; ✓ Recolher Input da (DRE+DMAO); 	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório AT elaborado
A15	Auditar (técnica, comercial e financeira) os operadores da rede GSM	CA/CT	DAJ	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar ToR para auditoria; ✓ Proceder a validação e publicação de relatório de auditoria 	<ul style="list-style-type: none"> • Relatórios de auditoria elaborados

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
OE3B	DINAMIZAR AS BASES INSTITUCIONAIS ESSENCIAIS PARA O ACOMPANHAMENTO DA EVOLUÇÃO DOS MERCADOS DAS TIC					
A1	Definir mercados	CA/CT	DMAO	ARN	✓ Realizar estudos, validar, aprovar e publicar	• Mercados definidos
A2	Realizar estudos de opções para ligação internacional (técnicas, financeira, legal, etc.)	CA	CT	ARN	✓ Elaborar ToR para/AT do BM; relatórios; aprovação CA	• Relatório de AT BM produzido
A3	Criar comité nacional de pilotagem de transição da radiodifusão analógica terrestre para digital	CA/CT	DRE	ARN	✓ Elaborar proposta de composição de comité e de projecto ToR e aprovar	• Comité constituído e ToR definidos
A4	Elaborar e implementar estratégias nacionais de transição analógica a digital	CA/CT	DRE (+Comité de Pilotagem)	ARN	✓ Elaborar proposta de estratégias, validar, aprovar e publicar	• Estratégias aprovadas; relatórios de implementação elaboradas
A5	Elaborar plano de implementação de UMTS (3G e 4G)	CA/CT	DRE (+AT)	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar estudos e elaborar ToR/AT; ✓ Elaborar proposta de plano de implementação; ✓ Efectuar consulta pública, validar, aprovar e publicar 	• Projecto de plano submetido ao Governo

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
A6	Elaborar plano director das TIC	Governo+CA	CT+AT+ outros actores	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar ToR/ AT para Diagnóstico sectorial; ✓ Elaborar proposta do plano, validar, aprovar e publicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Projecto do plano director submetido ao Governo
A7	Elaborar elementos mínimos para o catálogo de interligação	CA/CT	DMAO+DRE	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar proposta de elementos mínimos e validar; ✓ Proceder a consulta publica, aprovar e publicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos mínimos e catálogo de interligação aprovado
A8	Rever regularmente as taxas aplicáveis	CA/CT	DRE+DMAO	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar propostas de taxas 2012 (numeração; radiocomunicação; nomes de domínios Internet; Interligação), validar e aprovar 	<ul style="list-style-type: none"> • Taxas actualizadas
A9	Rever, actualizar, Base de dados de gestão de espectro	CA/CT	DRE	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualizar e validar dados existentes / recolher novos dados 	<ul style="list-style-type: none"> • Dados actualizados
A10	Identificar e seleccionar software de gestão de espectro	CA/CT	DRE (+AT)	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar proposta para adopção de software + formação 	<ul style="list-style-type: none"> • Software adoptado e formação
A11	Elaborar o quadro e plano nacional de atribuição de frequência (QNAF +PNAF)	CA/CT	DRE (+AT)	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceder estudos; elaborar proposta, validar, aprovar; publicar 	<ul style="list-style-type: none"> QNAF e PNAF aprovados

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
A12	Criar e implementar bases de dados para gestão de números e nomes de domínios	CA/CT	DRE (+AT)	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar ToR para AT; ✓ Elaborar proposta de estrutura de BD, validar, aprovar, realizar formação 	<ul style="list-style-type: none"> • Base de Dados concebido e funcional
A13	Elaborar regulamento sobre partilha de infra-estruturas	CA/CT	DAJ (+ DRE+DMAO)	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceder estudos; ✓ Recolher input da DRE e DMAO; ✓ Elaborar propostas e validar; ✓ Proceder a consulta publica, aprovar e publicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Projecto de regulamento submetido ao governo
A14	Lançar o site Web da ARN	CA/CT	CA	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recolher Input das Direcções / dar Formação 	<ul style="list-style-type: none"> • Dados /conteúdo carregados
A15	Harmonizar formulários de recolha de dados (SIGTEL, UIT, ARCTEL, etc)	CA/CT	DMAO/DRE	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar estudos; actualizar formulários; proceder a consulta publica e publicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulários harmonizados
OE4	ESTABLECER UM PROGRAMA E PROJETOS DO DESENVOLVIMENTO DO ACESSO UNIVERSAL					
A1	Realizar um estudo socioeconómico para identificar zonas com défice de acesso e outros indicadores relevantes	CA/CT	DMAO/DRE/FAU	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar estudos (visitas); ✓ Elaborar ToR/AT ✓ Aprovar relatório e publicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório de estudo aprovado
A2	Proceder cobrança das contribuições para FAU	CA/CT	FAU	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analisar relatórios e contas; ✓ Calcular montantes devidos; emitir facturas 	<ul style="list-style-type: none"> • Facturas liquidadas

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
A3	Elaborar projectos de conjunto mínimo de prestações no âmbito do acesso universal	CA/CT	DMAO	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar estudos; elaborar projecto de conjuntos mínimos de prestações; ✓ Realizar consulta publica, validar e publicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Conjunto mínimo de prestações
A4	Elaborar programa e projecto de desenvolvimento do acesso universal	CA/CT	FAU	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar estudos e visita de estudo; elaborar ToR/AT; aprovar projectos e publicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de desenvolvimento de acesso
A5	Implementar projectos no quadro do Serviço Universal (pelo menos dois -2 projectos por ano)	CA/CT	FAU	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dar seguimento e proceder avaliação 	<ul style="list-style-type: none"> • Projectos implementados
OE4A	REFORÇO DO QUADRO JURIDICO-LEGAL DO FUNDO DE ACESSO UNIVERSAL (FAU)					
A1	Definir estratégias de desenvolvimento de acesso universal	CA/CT	DMAO/FAU	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar estudos; elaborar ToR/AT; aprovar; publicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégias aprovadas
A2	Elaborar critérios e condições de acesso aos recursos do fundo (FAU)	CA/CT	DMAO/FAU	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar estudos; elaborar critérios, aprovar e publicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Projecto de regulamento submetido ao Governo
A3	Elaborar regulamento interno de funcionamento do fundo	CA/CT	FAU	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar estudos; elaborar regulamento; aprovar e publicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Regulamento aprovado

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
OE5	REFORÇAR A APLICAÇÃO DO REGULAMENTO INTERNO E MELHORAR O AMBIENTE DE TRABALHO					
A1	Finalizar o regulamento interno da ARN	CA/CT	DAJ	ARN	✓ Recolher input das Direcções; realizar estudos, finalizar regulamento, aprovar e publicar	• Regulamento finalizado
A2	Disponibilizar às Direcções a versão papel do regulamento interno e soft copy aos restantes trabalhadores e o Sindicato	CA	DAF/DAJ	ARN	✓ Publicitar internamente	• Regulamento distribuído
A3	Organizar seminários de disseminação do RI para os funcionários	CA	DAF/DAJ	ARN	✓ Realizar workshop internos	• Seminário realizado
A4	Adoptar e implementar mecanismos flexíveis e céleres de comunicação interna entre diferentes níveis da estrutura orgânica da ARN	CA	DAF/DAJ	ARN	✓ Produzir despachos; circulares, e ordens de serviço	• Sistema de comunicação interna adoptado
OE6	AFIRMAR A INDEPENDÊNCIA DA ARN EM RELAÇÃO AOS TERCEIROS					
A1	Estabelecer um código de conduta para os funcionários da ARN	CA	DAJ/DAF	ARN	✓ Elaborar projecto de código; aprovar e publicar	• Manual de conduta elaborado
A2	Reforçar mecanismos de cobrança de receitas	CA	DAF	ARN	✓ Aplicar novas taxas, proceder a facturação e dar seguimento	• Receitas aumentado

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
A3	Implementar a gestão criteriosa dos recursos financeiros	CA	DAF	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar estudos; ✓ Elaborar regulamento de aquisição de bens e serviços, regulamento administrativo - financeiros; ✓ Realizar a auditoria anual as contas 	<ul style="list-style-type: none"> • Critérios adoptados e implementados
A4	Inventariação do património	CA	DAF	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar modelo de inventário e de base de dados; ✓ Aprovar proposta e aplicar 	<ul style="list-style-type: none"> • Património inventariado
A5	Categorização dos clientes em termos de dívidas e constituição de provisão para cobrança duvidosa	CA	DAF	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualizar clientes; constituir listas de cobrança duvidosa; ✓ Enviar lista ao contencioso 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista categorizado de clientes
A6	Recrutar revisor de contas da ARN e FAU	CA	DAF/ FAU	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar ToR; ✓ Anunciar concurso; ✓ Analisar propostas, validar e publicar resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultado de concurso homologado auditor recrutado
A7	Divulgar a Lei de Base e decretos aplicativos	CA	DAJ	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disseminar os diplomas legais através de (Fóruns, seminários, debates) 	<ul style="list-style-type: none"> • Seminários realizados
A8	Identificar áreas críticas de regulação (gestão das Telecom/TIC, contabilidade reguladora, etc.)	CA/CT	CT	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar diagnóstico por área; ✓ Recolher input das direcções 	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas identificadas

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
A9	Elaborar e implementar plano de especialização	CA	RH	ARN	✓ Elaborar ToR/AT; validar proposta do plano; aprovar e publicar	• Plano elaborado
A10	Pagar atempadamente as quotas de filiação nos organismos internacionais	CA	DAF	ARN	✓ Proceder transferências bancárias	• Quotas regularizadas
A11	Divulgar e sensibilizar o publico sobre as actividades da ARN	CA/CT	CA (GRE)	ARN	✓ Realizar inquéritos; ✓ Acompanhar e divulgar as actividades da ARN	• Actividades divulgadas
A12	Conduzir regularmente inquéritos sobre a satisfação do serviço prestado pelos operadores/prestadores de serviço e pela ARN	CA/CT	DAJ (+DMAO)	ARN	✓ Recolher dados; proceder inquéritos e fiscalizações	• Relatório de inquéritos divulgados
A13	Definir e divulgar claramente os níveis padrões de QoS para conhecimento dos consumidores	CA/CT	DMAO +DRE	ARN	✓ Elaborar folhetos desdobráveis e proceder sua divulgação	• Elementos divulgados
A14	Publicar regularmente os resultados de fiscalização	CA/CT	DAJ (+DAF)	ARN	✓ Elaborar relatórios, validar, aprovar e publicar (Sitio da ARN, rádios, jornais)	• Relatórios de fiscalização publicados
A15	Divulgar todas e quaisquer decisões pertinentes da ARN	CA/CT	DAJ (+DAF)	ARN	✓ Publicar despachos e decisões / produzir deliberações do CA (Sitio Web da ARN, rádios, jornais)	• Informações publicadas
A16	Publicar regularmente os resultados de consulta pública;	CA/CT	DAJ (+DAF)	ARN	✓ Publicar (Sitio web da ARN, rádios, jornais)	• Consultas publicadas

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
A17	Publicar os relatórios de actividades e contas da ARN	CA/CT	DAF	ARN	✓ Elaborar, aprovar e publicar (Sitio web da ARN, rádios, jornais)	• Relatórios publicados
A18	Identificar e elaborar projectos de normas ou diplomas regulamentares pertinentes para aprovação do governo	CA/CT	DAJ	ARN	✓ Recolher Input das direcções, realizar consulta pública, publicar regulamentos	• Projecto de diplomas submetidos ao Governo
A19	Reforçar controlo das actividades dos operadores (controlo de tráfego)	CA/CT	DMAO (+DRE)	ARN	✓ Recolher Input das direcções	• Aprovação e publicação
OE7	BAIXAR OS CUSTOS NO SECTOR DAS TIC					
A1	Ponderar sobre as condições de renovação das licenças GSM (técnicas, financeira) e os valores das licenças	CA/CT	DAF	ARN	✓ Recolher Input das direcções	• Condições definidas
A2	Promover incentivos (redução/isenção, etc.) para a redução de custos na indústria das TIC	CA/CT	DAF	ARN	✓ Realizar estudos; ✓ Recolher Input das direcções; ✓ Elaborar, validar e aprovar propostas de incentivos	• Lista de incentivos elaborados
A3	Obrigar os operadores a implementar a contabilidade analítica	CA/CT	DAF (DMAO)	ARN	✓ Produzir deliberação e dar Seguimento; ✓ Realizar auditoria	• Contabilidade analítica implementada
A4	Simplificar e flexibilizar procedimentos de oferta de redes e Serviços de Valor Acrescentado (SVA)	CA/CT	DAJ	ARN	✓ Recolher Input das direcções; realizar CP; validar; aprovar e publicar	• Procedimentos adoptados

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
A5	Intensificar a promoção da concorrência entre os operadores	CA/CT	DMAO (DRE)	ARN	✓ Instituir observatório e dar seguimento de mercado	<ul style="list-style-type: none"> Níveis de concorrência e satisfação dos consumidores acrescidos
A6	Obrigar os operadores a orientar tarifas para os custos	CA/CT	DAF (DMAO)	ARN	✓ Elaborar ToR/AT, validar e publicar relatórios	<ul style="list-style-type: none"> Tarifas orientadas para os custos
OE8	INVESTIR EN MEIOS E INFRA-ESTRUCTURAS					
A1	Adquirir os meios de trabalho informáticos e outros softwares (SMS4DC)	CA/CT	DAF	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recolher input da DRE; ✓ Elaborar listas de equipamentos; validar e aprovar 	<ul style="list-style-type: none"> Meios adquiridos
A2	Instalação de Back Bone nacional em Fibra Óptica	CA/CT	CA	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualizar estudo de viabilidade do projecto e mobilizar fundos 	<ul style="list-style-type: none"> Rede instalada
A3	Instalação do Cabo Submarino em Fibra óptica para o Back-Bone internacional	CA/CT	CA	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar estudo de viabilidade do projecto e mobilização de fundos 	<ul style="list-style-type: none"> Cabo FO amarrado
A4	Adquirir equipamentos de fiscalização radioelétrica, (estação fixo, estação móvel -viatura e transportável) + equipamentos para gestão de domínio e formação	CA/CT	DAF (+DRE)	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar mercado, elaborar short list e pedido de manifestação de interesse; ✓ Avaliar as propostas e Adquirir equipamentos e dar formação 	<ul style="list-style-type: none"> Equipamento de fiscalização operacional

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
A5	Adquirir equipamentos para fiscalização (Qualidade de Serviço)	CA/CT	DAF (+DMAO)	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar mercado; ✓ Elaborar short list e pedido de manifestação de interesse; ✓ Avaliar as propostas e validar; ✓ Adquirir equipamentos e dar formação 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamento de QoS operacional
A6	Adquirir terreno e construir a sede	CA	DAF	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adquirir e legalizar terreno; ✓ Elaborar projecto e construir edifício 	<ul style="list-style-type: none"> • Sede construído
A7	Adquirir terreno e construir centros de fiscalização	CA	DAF (+DRE)	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adquirir e legalizar terreno; ✓ Elaborar projecto e construir edifício 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro construído e operacional
A8	Financiar projectos de acesso dos serviços das telecomunicações em zonas com défice	CA/CT	FAU	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar e elaborar projectos; ✓ Implementar, dar seguimento e avaliar 	<ul style="list-style-type: none"> • Projectos implementados (pelo menos 2/ ano)
A9	Comprar equipamentos para bancos de dados	CA/CT	DAF	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recolher Input das direcções (listagem das necessidades e características técnicas); ✓ Aplicar procedimentos de aquisição 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamentos instalados e operacionais
A10	Adquirir mobiliários de escritório	CA	DAF	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar as necessidades; Aplicar os procedimentos de aquisição 	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliário adquirido

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
A11	Adquirir sistema de gestão de contabilidade multiposto	CA/CT	DAF	ARN	✓ Realizar estudos, adoptar sistema de gestão e adquirir	• Sistema implementado e operacional
A12	Adquirir sistema de gestão de recursos humanos e formação (software tipo Primavera)	CA/CT	DAF	ARN	✓ Realizar estudos; adoptar sistema e adquirir sistema	• Sistema implementado e operacional
OE9 DIVERSIFICAR AS RECEITAS E ACRESCENTAR VALOR DA ARN						
A1	Identificar novas fontes de receitas (domínios da Internet. gw, ..)	CA/CT	DAF (+DAJ)	ARN	✓ Recolher input das direcções ✓ Atribuir autorizações administrativas (licenças, etc.) para novos serviços	• Número de autorizações emitidas
A2	Aplicar taxas sobre os recursos de numeração, nomes de domínios, homologação, etc.	CA/CT	DAJ	ARN	✓ Recolher input das direcções ✓ Realizar estudos, elaborar projectos de taxas; ✓ Realizar consulta pública; ✓ Validar e publicar	• Novas tabelas de taxas publicadas
A3	Actualizar taxas de radiocomunicações	CA/CT	DRE (+DAF + DMAO)	ARN	✓ Analisar tabelas existentes; ✓ Realizar estudos; elaborar projecto de nova tabela; ✓ Realizar consulta pública, validar, aprovar e publicar	• Tabela de taxas actualizada e publicada

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
OE10 AUMENTAR A VISIBILIDADE DA ARN A NIVEL NACIONAL						
A1	Institucionalizar Guichet de Atendimento Publico	CA/CT	DAF	ARN	✓ Elaborar ToR; proceder recrutamento	• Guichet estabelecido
A2	Interagir com associações de consumidores	CA/CT	DAJ	ARN	✓ Identificar associações de consumidores; ✓ Identificar e estabelecer parcerias; ✓ Promover encontros periódicos	• Memorandos de parceria; número de encontros promovidos
A2	Dinamizar interactividade do sitio web da ARN	CA/CT	CA (+DRE)	ARN	✓ Recolher Input das direcções; ✓ Conceber formulários interactivos	• Formulários disponíveis e funcionais
OE11 FOMENTAR UM QUADRO LEGAL PROSPECTIVO PARA ACESSORIA AO GOVERNO SOBRE AS POLITICAS DE TICs						
A1	Identificar / elaborar estudos prospectivos de expansão da legislação	CA/CT	DAJ	ARN	✓ Recolher Input das direcções; ✓ Realizar estudos; ✓ Identificar e elaborar projectos	• Número de projectos identificados e elaborados

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
A2	Colaborar e propor ao Governo estratégias de implementação de estudos prospectivos de expansão das TICs e de desenvolvimento no sector	CA	CT	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recolher input das direcções ✓ Realizar estudos; ✓ Elaborar propostas 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de projectos de estratégias elaborados
A3	Apoiar o Governo na tomada de decisões importantes sobre o sector	CA	CT	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Emitir pareceres técnicos; ✓ Realizar assessorar técnico - institucional e representação técnica 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de pareceres e projectos de regulamento
OE12 CONTRIBUIR AO DESENVOLVIMENTO DOS TICs NA REGIÃO E AO NIVEL INTERNACIONAL						
A1	Acolher e/ou organizar eventos internacionais no país	CA	CT	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Escolher temas; ✓ Negociar eventual comparticipação financeira dos parceiros ✓ Organizar evento 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 3 eventos/ ano
A2	Participar/contribuir nos fóruns e conferências, grupos de Estudos, grupos de trabalho regionais e internacionais	CA	CT	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inscrever e participar nos Grupos de Trabalho e dar seguimento presencial ou On line 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de participações
A3	Aplicar os regulamentos internacionais (UIT, CEDEAO, UEMOA, UAT, etc.)	CA	DAJ	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicar regulamentos; efectuar transposição e dar seguimento 	<ul style="list-style-type: none"> • Número de regulamentos
A4	Estabelecer parcerias / convénios / memorandos com organismos congéneres	CA	DAJ	ARN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar projectos de memorando e acordos de cooperação 	<ul style="list-style-type: none"> • Memorandos assinados

	ACTIVIDADES/PROJECTOS	DIRIGIDOS POR QUEM?	EXECUTADOS POR QUEM?	ONDE DEVERIAM SER EXECUTADOS?	COMO?	INDICADORES (KPI)
A5	Harmonizar as taxas de interligação e tarifas de Telecom (UEMOA-CEDEAO)	CA	CT	ARN	✓ Efectuar transposição a dar seguimento	• Taxas e tarifas harmonizadas
A6	Pagar as quotas devidas aos órgãos regionais e internacionais	CA	DAF	ARN	✓ Identificar; contabilizar; escalonar e pagar	• Número de dívidas pagas (%)