

AGÊNCIA REGULADORA MULTISSETORIAL DA ECONOMIA - ARME
Conselho de Administração

Deliberação n.º 40/CA/2025

Sumário: Aprovando o regulamento que estabelece a estrutura, a organização e as normas de funcionamento da Agência Reguladora Multissetorial da Economia (ARME).

De 4 de junho de 2025

Aprova o regulamento que estabelece a estrutura, a organização e as normas de funcionamento da Agência Reguladora Multissetorial da Economia (ARME)

A Agência Reguladora Multissetorial da Economia (ARME) é, nos termos do Decreto-Lei n.º 50/2018, de 20 de setembro, uma autoridade administrativa independente, responsável pela regulação técnica e económica dos setores das comunicações, energia, água e transportes coletivos urbanos e interurbanos de passageiros, assegurando o equilíbrio entre os interesses dos consumidores, operadores e do Estado.

Além disso, a ARME exerce competências regulatórias em matérias do mercado da comunicação social, nos aspetos que não estejam atribuídos a outras autoridades administrativas independentes.

Entre as suas atribuições específicas, destaca-se a gestão do espectro radioelétrico, conforme previsto na alínea j) do n.º 1 do artigo 12º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 50/2018, de 20 de setembro. Esta função é essencial para garantir o uso eficiente dos recursos radioelétricos, promovendo a inovação tecnológica e a expansão das redes e dos serviços de comunicações.

No domínio da certificação digital, a ARME exerce as funções de Entidade de Certificação Raiz de Cabo Verde (ECR-CV) e de Autoridade Credenciadora, assumindo um papel central na Infraestrutura de Chaves Públicas de Cabo Verde (ICP-CV), nos termos do Decreto-Lei n.º 44/2009, de 9 de novembro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 33/2013, de 20 de setembro, e do Decreto-Lei n.º 27/2023, de 20 de outubro, respetivamente.

Como a ECR-CV, a ARME é responsável por certificar as entidades de certificação de nível inferior, em conformidade com as normas nacionais aplicáveis à emissão de certificados digitais qualificados, assegurando a conformidade com as políticas de certificados e diretrizes definidas pelo Conselho Gestor (CG), e enquanto Autoridade Credenciadora é responsável pela credenciação, supervisão e fiscalização das entidades certificadoras.

Adicionalmente, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 42/2009, de 2 de novembro, com a redação dada pelo Decreto-Lei n.º 12/2023, de 1 de março, que estabelece as regras gerais sobre o registo do domínio “.cv”, compete à ARME a planificação, gestão, manutenção e operacionalização do domínio sob o ccTLD (*country code Top Level Domain*) correspondente a

Cabo Verde (.cv), acompanhar as melhores práticas internacionais sobre a matéria. Esta responsabilidade reforça o papel da ARME na promoção da soberania digital e na gestão segura e eficiente da presença digital nacional.

A atuação da ARME é operacionalizada através das suas unidades orgânicas especializadas, que desenvolvem atividades técnicas, regulatórias, de supervisão e de apoio institucional, garantindo a eficácia e a transparência na implementação das políticas públicas setoriais. A estrutura orgânica e funcional da Agência é, assim, essencial para a realização eficiente e eficaz da sua missão.

No âmbito da elaboração do Plano Estratégico da ARME 2024-2026, impõe-se uma adequação da atual estrutura orgânica às atuais necessidades, tendo em atenção quer o seu estágio de desenvolvimento enquanto instituição e regulador, quer os princípios que subjazem à sua criação e à própria estrutura orgânica e funcional.

A escolha de uma estrutura mais consentânea com os objetivos estratégicos da ARME, para além dos benefícios funcionais, ajuda a transmitir, interna e externamente, a própria estratégia do regulador a todas as partes interessadas.

A ARME estrutura-se em unidades orgânicas que refletem a diversidade e complexidade dos setores que regula. Cada unidade orgânica é dotada de competências específicas, mas atua de forma coordenada e integrada, sob a orientação estratégica do Conselho de Administração, órgão máximo de decisão da Agência.

Nesta senda, na perspetiva de fluidez funcional e da gestão, optou-se pela criação de uma nova unidade orgânica e pela reestruturação de outras, por forma a redimensionar as estruturas, apostando-se na rentabilização e eficácia das mesmas e no reforço das suas atribuições, além de responder aos novos desafios estratégicos.

Assim, cria-se o Gabinete de Mediação e Apoio ao Consumidor (GMAC), reestrutura-se o Departamento Jurídico, de Mediação e Apoio ao Consumidor (DJMAC), que deixa de integrar as atribuições relativas à mediação e apoio ao consumidor, transforma-se o Gabinete de Estratégia, Estudos e Estatísticas (GEEE) em um Departamento, e o Departamento de Administração e Finanças passa a denominar-se Departamento de Valorização de Pessoas e Gestão de Recursos.

Neste contexto, considerando os princípios que regem a estrutura orgânica da ARME, nomeadamente os princípios de racionalidade, economicidade, flexibilidade e funcionalidade, bem como os princípios que estiveram na base da sua criação;

Por forma a contribuir para a prossecução dos objetivos estratégicos da ARME, nomeadamente promover maior rapidez dos processos regulatórios e promover a celeridade da resposta aos consumidores, e

Convindo estruturar a organização e o funcionamento da ARME, dotando-a das competências necessárias à prossecução dos seus objetivos;

O Conselho de Administração da ARME, reunido em sessão ordinária de 4 de junho de 2025, deliberou, nos termos da alínea f) do n.º 1 do artigo 40º dos Estatutos da ARME, aprovados pelo Decreto-Lei nº 50/2018, de 20 de setembro, o seguinte:

Artigo 1.º

Aprovação

É aprovado o regulamento que estabelece a estrutura, a organização e as normas de funcionamento da Agência Reguladora Multisectorial da Economia (ARME), anexo à presente deliberação, da qual faz parte integrante.

Artigo 2.º

Criação e reestruturação de serviços

1. É criado o Gabinete de Mediação e Apoio ao Consumidor (GMAC).
2. São reestruturados os seguintes serviços:
 - a) O Departamento Jurídico, de Mediação e Apoio ao Consumidor (DJMAC), que deixa de integrar as atribuições de mediação e apoio ao consumidor, passa a denominar-se Departamento Jurídico (DJ);
 - b) O Gabinete de Estratégia, Estudos e Estatísticas (GEEE), que passa a ser um departamento e a denominar-se Departamento de Estratégia, Estudos e Estatísticas (DEEE);
 - c) O Departamento de Administração e Finanças (DAF), que passa a denominar-se Departamento de Valorização de Pessoas e Gestão de Recursos (DVPGR).

Artigo 3.º

Revogação

É revogada a Estrutura Orgânica e funcional da ARME, aprovada pela Deliberação nº 34/CA/2019, de 27 de outubro, alterada pela Deliberação n.º 14/CA/2021, de 6 de maio e pela Deliberação n.º 05/CA/2022, de 11 de fevereiro.

Artigo 4.º**Entrada em vigor**

A presente deliberação entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

O Conselho de Administração, na cidade da Praia, aos 4 de junho do ano de 2025. — A Presidente, *Leonilde Santos* e os Administradores, *João de Pina F. Tomar* e *Carlos Ramos*.

ANEXO

(a que se refere o artigo 1º da Deliberação n.º 40 /CA/2025, de 4 de junho)

REGULAMENTO QUE ESTABELECE A ESTRUTURA, A ORGANIZAÇÃO E AS NORMAS DE FUNCIONAMENTO DA AGÊNCIA REGULADORA MULTISSECTORIAL DA ECONOMIA (ARME)

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento estabelece a estrutura, a organização e as normas de funcionamento da Agência Reguladora Multisectorial da Economia (ARME).

Artigo 2.º

Princípios gerais

A estrutura orgânica da ARME rege-se pelos seguintes princípios gerais:

- a) Racionalidade, a organização da estrutura deve assegurar fluxos ordenados e regulares de informações, garantindo uniformidade, segurança, celeridade e efetividade no processo decisório;
- b) Economicidade, a definição e o dimensionamento das unidades de estrutura devem facilitar a supervisão, o controlo e a coordenação, bem como permitir o aproveitamento regular de eventual capacidade ociosa, assegurando a eficiência e a otimização de recursos;
- c) Flexibilidade, a estrutura deve permitir a continuidade do funcionamento da instituição, sua permanente renovação e ampliação, através do melhor aproveitamento dos recursos disponíveis, garantindo adaptabilidade e eficiência organizacional;
- d) Funcionalidade, a estrutura deve permitir a crescente especialização dos colaboradores.

CAPÍTULO II

ESTRUTURA ORGÂNICA

Artigo 3.º

Unidades orgânicas

1. A estrutura organizacional da ARME compreende unidades orgânicas, cada uma com funções, níveis e responsabilidades específicos, conforme o organograma constante do Anexo ao presente regulamento, do qual faz parte integrante.
2. A estrutura organizacional da ARME compreende as seguintes unidades orgânicas:
 - a) Departamentos; e
 - b) Gabinetes.
3. Os departamentos podem dividir-se em unidades deles dependentes, designadas de áreas.
4. Os Departamentos são unidades interna responsáveis pelas grandes áreas funcionais, com objetivos específicos e definidos na ARME.
5. Os Gabinetes são unidades de estrutura singular, com natureza técnico-administrativa e de assessoria direta, vinculados ao Conselho de Administração.
6. As Áreas desempenham funções técnico-administrativas, sendo responsáveis por uma parte das atividades do departamento ao qual estão integradas.
7. A estrutura da ARME comporta Equipas Funcionais, em função da prossecução das atribuições e competências da ARME, e segundo os princípios da flexibilidade e da polivalência dos recursos humanos e materiais, podendo operar tanto dentro de uma mesma unidade quanto entre diferentes unidades.

Artigo 4.º

Estrutura geral da ARME

1. A Estrutura da ARME compreende as seguintes unidades de estrutura:
 - a) Conselho de Administração (CA);
 - b) Gabinete de Apoio ao Conselho (GAC);
 - c) Gabinete de Comunicação e Imagem (GCI);

- d) Gabinete de Mediação e Apoio ao Consumidor (GMAC);
- e) Departamento Jurídico (DJ);
- f) Departamento de Valorização de Pessoas e Gestão de Recursos (DVPGR);
- g) Departamento de Eletricidade e Água e Saneamento (DEAS);
- h) Departamento de Combustíveis e Transportes (DCT);
- i) Departamento de Comunicações Eletrônicas e Postais (DCEP);
- j) Departamento de Gestão e Controle de Espectro (DGCE);
- k) Departamento de Tecnologias de Informação (DTI);
- l) Departamento de Estratégia, Estudos e Estatísticas (DEEE).

Artigo 5.º

Dependência e gestão das unidades de estrutura

1. Os Departamentos e os Gabinetes dependem hierarquicamente do Conselho de Administração.
2. Os Departamentos são geridos por um Diretor.
3. Os Gabinetes podem ser geridos por um Coordenador ou um membro do Conselho de Administração.
4. Os Diretores e os Coordenadores de Gabinetes dependem, diretamente, do membro do Conselho de Administração a quem for delegada essa competência.
5. A gestão da área é assegurada pelo Diretor, ou por um Coordenador funcional designado mediante proposta fundamentada do Diretor.

Artigo 6.º

Competência do Diretor e do Coordenador

1. Os Diretores e os Coordenadores de Gabinete exercem as suas funções no âmbito da unidade de estrutura em que se integram, desenvolvendo as suas atividades em conformidade com as atribuições definidas no presente regulamento, sem prejuízo de outras que lhe sejam atribuídas por demais regulamentação interna.
2. Compete aos Diretores e Coordenadores de Gabinetes, designadamente:

- a) Gerir as atividades das respectivas unidades, em conformidade com a linha geral de atuação definida pelo Conselho de Administração;
- b) Dirigir e coordenar, de forma eficiente, as atividades das unidades sob sua responsabilidade;
- c) Controlar os resultados setoriais, assegurando a sua produção e o cumprimento dos objetivos estabelecidos;
- d) Promover a execução das ordens e despachos do membro do Conselho de Administração do respectivo pelouro, no âmbito das competências da unidade sob sua responsabilidade.

3. Compete ainda aos Diretores e Coordenadores Funcionais:

- a) Dirigir o pessoal integrado na área, distribuir, orientar e controlar a execução dos trabalhos;
- b) Organizar as atividades da área, em conformidade com o plano de atividades definido, e proceder à avaliação dos respetivos resultados;
- c) Promover a formação e capacitação do pessoal da área;
- d) Elaborar pareceres e informações sobre assuntos da competência da área sob sua responsabilidade.

CAPÍTULO III

UNIDADES DE ESTRUTURA

Artigo 7º

Gabinete de Apoio ao Conselho

O Gabinete de Apoio ao Conselho tem como missão prestar apoio pessoal e técnico ao Conselho de Administração, assegurando o seu funcionamento eficaz, bem como o da ARME em geral, competindo-lhe, designadamente:

- a) Apoiar a realização de eventos internos e externos;
- b) Efetuar o planeamento e o acompanhamento da cooperação com organismos nacionais;
- c) Elaborar programas de receção e estadia de visitantes a convite da ARME;
- d) Efetuar tratamento de correspondência e preparação administrativa dos documentos,

bem como a organização e a manutenção dos arquivos de processos, legislação e outra documentação relevante;

e) Efetuar a marcação de entrevistas, atendimento telefónico e secretariado das reuniões do Conselho de Administração e do Conselho Consultivo, providenciando o registo das diversas intervenções;

f) Elaborar atas das reuniões do Conselho de Administração e do Conselho Consultivo;

g) Efetuar a receção, tratamento e distribuição de documentação de e para os membros dos Conselhos;

h) Coordenar o apoio logístico aos membros do Conselho de Administração e restantes trabalhadores da ARME, quando acompanhados destes, nas deslocações em serviço;

i) Colaborar, em articulação com o Gabinete de Comunicação e Imagem, no tratamento e na difusão de informação associada às atividades do Conselho de Administração da ARME;

j) Elaborar a redação das deliberações emanadas das reuniões do Conselho de Administração e promover a sua publicação;

k) Assegurar a intervenção da ARME em organismos e outras instituições internacionais;

l) Analisar a documentação e a informação divulgada ou oriunda de organismos internacionais e regionais e coordenar a sua distribuição interna assegurando a gestão corrente do respetivo expediente;

m) Desenvolver e acompanhar iniciativas de cooperação bilateral, multilateral e técnica, bem como a cooperação institucional com os países de língua oficial portuguesa.

Artigo 8º

Gabinete de Comunicação e Imagem

O Gabinete de Comunicação e Imagem tem como missão definir e assegurar a estratégia de comunicação e imagem, ao nível interno e externo, em linha com as orientações e com os objetivos estratégicos da ARME, competindo-lhe, designadamente:

a) Planear e implementar estratégias de comunicação integradas que promovam a imagem institucional da ARME;

b) Assegurar a gestão de meios de comunicação internos e externos, em articulação com a imprensa;

- c) Assegurar a gestão e divulgação de conteúdos informativos e promocionais através de diversos canais, como redes sociais, newsletters, e o site institucional;
- d) Administrar as redes sociais, garantindo uma presença ativa e engajada que reflita os valores, missão e visão da ARME;
- e) Assegurar a divulgação das notas e comunicados de imprensa da ARME;
- f) Assegurar uma comunicação interna eficaz, mantendo os colaboradores informados sobre atividades de outras entidades congêneres e políticas regulatórias da ARME;
- g) Assegurar as relações-públicas e a comunicação externa;
- h) Assegurar a assessoria de imprensa ao Conselho de Administração da ARME;
- i) Assegurar a assessoria técnica ao Conselho de Administração da ARME, na relação com os órgãos de comunicação social;
- j) Organizar conferências de imprensa;
- k) Assegurar a criação de materiais informativos, promocionais e institucionais, designadamente, flyers, brochuras e boletins informativos;
- l) Promover e assegurar o funcionamento do Centro de Documentação e garantir a divulgação interna de informação atualizada, bem como dar respostas a solicitações externas;
- m) Promover a imagem institucional da ARME, acompanhar o desenvolvimento de publicações de natureza técnica e institucional, bem como as campanhas informativas que sejam lançadas;
- n) Assegurar a operacionalização da imagem corporativa da ARME;
- o) Coordenar, promover e apoiar eventos institucionais, como conferências, seminários e feiras, que ajudem a divulgar as atividades e a missão da ARME;
- p) Acompanhar o desenvolvimento de assuntos de natureza internacional, bem como assegurar a intervenção da ARME nas organizações regionais e internacionais relevantes no domínio dos setores regulados;
- q) Promover e coordenar a divulgação interna das intervenções e posições assumidas pela ARME nos organismos e instâncias regionais e internacionais.

Artigo 9º**Gabinete de Mediação e Apoio ao Consumidor**

1. O Gabinete de Mediação e Apoio ao Consumidor (GMAC) tem como missão assegurar o atendimento ao consumidor, promover, no âmbito da resolução de conflitos entre operadores e consumidores, ações de conciliação e mediação, competindo-lhe designadamente:

- a) Prestar aos consumidores todo o apoio necessário e disponibilizar informações sobre os serviços regulados pela ARME;
- b) Recolher dos consumidores, opiniões e sugestões relativas ao funcionamento dos serviços, com vista ao seu aperfeiçoamento e à melhoria dos níveis de qualidade;
- c) Promover mais e melhores informações ao consumidor através do Portal do Consumidor e doutros meios informativos;
- d) Auxiliar o consumidor na formulação de reclamações e denúncias, quando efetuadas presencialmente na ARME;
- e) Gerir as reclamações inseridas no Sistema de Gestão de Reclamações, em articulação com as demais unidades da ARME;
- f) Propor medidas consideradas pertinentes para melhorar as relações entre os consumidores e os prestadores de serviços;
- g) Receber pedidos de informação e preparar as respetivas respostas;
- h) Informar os consumidores sobre a situação dos seus pedidos e processos em curso, através do Sistema de Gestão das Reclamações;
- i) Fornecer aos departamentos setoriais informações sobre os serviços mais reclamados, e dados estatísticos das queixas e reclamações ao DEEE;
- j) Propor ações de fiscalização visando a resolução das reclamações;
- k) Prestar todo o apoio necessário na organização do evento de comemoração do Dia Internacional do Consumidor, celebrado a 15 de março;
- l) Colaborar com entidades de apoio e defesa do consumidor.

2. Compete ao Gabinete de Mediação e Apoio ao Consumidor, designadamente, na área de atendimento e triagem de reclamações:

- a) Receber as reclamações de forma presencial, através das folhas de reclamação e do

Sistema de Gestão de reclamações da ARME;

b) Efetuar a triagem de queixas, reclamações e pedidos de informação;

c) Apoiar na elaboração de informação ao consumidor, como flyers, guias e outros materiais informativos;

d) Gerir o Portal do Consumidor e as reclamações na página da ARME no Facebook.

3. Compete ao Gabinete de Mediação e Apoio ao Consumidor, designadamente, na área de tratamento das reclamações, mediação ou conciliação:

a) Elaborar as respostas às queixas, reclamações e pedidos de informação;

b) Mediar e conciliar conflitos entre operadores e consumidores;

c) Apoiar a preparação de conteúdos informativos para o Portal do Consumidor;

d) Gerir e Monitorizar o Sistema de Gestão das Reclamações.

Artigo 10º

Departamento Jurídico

1. O Departamento Jurídico (DJ) tem como missão prestar apoio jurídico especializado ao Conselho de Administração e às demais unidades orgânicas da ARME, promover a adoção das melhores práticas, garantir a conformidade legal, prevenir e resolver conflitos, bem como contribuir para a uniformização de procedimentos e a eficiência dos processos, competindo-lhe, designadamente:

a) Prestar assessoria jurídica ao Conselho de Administração e às unidades orgânicas da ARME;

b) Dar suporte legal às decisões do Conselho de Administração, em matéria regulatória e administrativa;

c) Emitir pareceres jurídicos sobre todas as matérias relacionadas com as atribuições da ARME, quando superiormente solicitados;

d) Elaborar deliberações e instruções do Conselho de Administração;

e) Prestar assessoria jurídica à atividade regulatória da ARME;

f) Colaborar na definição, acompanhamento e desenvolvimento do quadro legal dos sectores regulados pela ARME, nomeadamente comunicações eletrónicas e postais,

energia, água, transportes coletivos urbanos e interurbanos de passageiros;

g) Apoiar a elaboração de regulamentos nas matérias da competência da ARME;

h) Participar, no âmbito da assessoria ao Governo, na elaboração de propostas de atos legislativos e normativos relativos aos setores regulados pela ARME;

i) Prestar assessoria jurídico na celebração de contratos, acordos e protocolos;

j) Apoiar os processos de credenciação, certificação e licenciamento, garantindo a conformidade legal;

k) Prestar assessoria na supervisão das licenças dos operadores dos setores regulados pela ARME;

l) Colaborar na resolução das reclamações dos consumidores;

m) Intervir, quando solicitado, em processos disciplinares, sindicâncias, inquéritos ou averiguações;

n) Assegurar as tarefas inerentes à instrução de processos de contraordenação, ou outros processos sancionatórios;

o) Prestar assessoria jurídica no âmbito de recursos administrativos;

p) Prestar assessoria jurídica no âmbito dos processos de natureza contenciosa, designadamente com serviços de apoio jurídico externos;

q) Zelar pelo cumprimento dos procedimentos e normas regulamentares e legislativas;

r) Participar na elaboração e revisão de manuais e materiais de orientação relativos às áreas de atuação da ARME;

s) Prestar informações de natureza jurídica aos diversos setores de atividade da ARME;

t) Colaborar na organização, compilação e atualização da base de dados e do arquivo de processos jurídicos, regulamentos internos, legislação nacional e internacional, incluindo tratados, acordos, protocolos e outros documentos que impliquem direitos ou obrigações no âmbito da atividade da ARME.

2. O DJ divide-se nas seguintes áreas:

a) Jurídica; e

b) Apoio ao Contencioso.

Artigo 11º**Departamento de Valorização de Pessoas e Gestão de Recursos**

1. O Departamento de Valorização de Pessoas e Gestão de Recursos (DVPGR) tem como missão garantir a gestão integrada dos recursos humanos, financeiros, patrimoniais e materiais da ARME, promovendo a valorização das pessoas, a eficiência organizacional e a sustentabilidade dos recursos.
2. Compete ao DVPGR, designadamente, na área de valorização de capital humano:
 - a) Planear e organizar a gestão e o desenvolvimento na carreira dos recursos humanos, assegurando níveis elevados de motivação;
 - b) Apoiar a definição e a implementação das políticas e estratégias de gestão dos recursos humanos;
 - c) Promover, de forma eficaz, os instrumentos de gestão integrada dos recursos humanos, alinhando-os com os objetivos estratégicos da instituição;
 - d) Elaborar o plano de formação, promovendo o desenvolvimento profissional dos colaboradores, de modo a assegurar níveis elevados de desempenho;
 - e) Gerir e assegurar o correto funcionamento do Sistema de Avaliação de Desempenho;
 - f) Garantir o recrutamento, a seleção e o acolhimento dos novos colaboradores.
3. Compete ao DVPGR, designadamente, na área Financeira:
 - a) Assegurar a prestação de contas, controlando a contabilidade geral e coordenando a elaboração da conta de gestão;
 - b) Elaborar o Relatório e Contas;
 - c) Garantir a intermediação com o Fiscal Único nomeadamente no envio de documentos de gestão e cumprimento de recomendações para a melhoria da gestão;
 - d) Gerir a tesouraria;
 - e) Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais, garantindo a correta aplicação da legislação em vigor;
 - f) Assegurar a cobrança das taxas e contribuições financeiras às reguladas;
 - g) Executar o orçamento anual aprovado;

h) Propor as alterações/retificações orçamentais.

4. Compete ao DVPGR, designadamente, na área de Administração, Logística e Património:

- a) Fazer a gestão administrativa do pessoal, no que diz respeito ao processamento dos salários, atualização de informações e gestão de contratos;
- b) Efetuar a gestão administrativa, nomeadamente o economato, a gestão de parque automóvel, a limpeza, a manutenção e a conservação de instalação e equipamentos;
- c) Gerir a correspondência, incluindo o seu registo, distribuição, digitalização e arquivo;
- d) Definir procedimentos administrativos;
- e) Executar a aquisição de bens e serviços para a ARME, sem prejuízo das competências atribuídas à Unidade de Gestão das Aquisições (UGA), e em coordenação com esta.

5. O DVPGR divide-se nas seguintes áreas:

- a) Valorização do Capital Humano;
- b) Financeira; e
- c) Logística e Património.

6. Junto do DVPGR funciona a Unidade de Gestão de Aquisições (UGA), responsável pela condução dos procedimentos de contratação pública para a aquisição de bens e serviços da ARME, garantindo o cumprimento da legislação aplicável.

Artigo 12.º

Departamento de Eletricidade, Água e Saneamento

1. O Departamento de Eletricidade, Água e Saneamento (DEAS) tem como missão regular, supervisionar e promover a eficiência dos setores elétrico e de água e saneamento, garantir a qualidade de serviço, a sustentabilidade económico-financeira das entidades reguladas e a proteção dos interesses dos consumidores.

2. Compete ao DEAS, designadamente, na área de eletricidade:

- a) Elaborar e apresentar propostas das tarifas e preços, de revisão dos modelos de cálculos tarifários estabelecidos nos regulamentos tarifários, das normas complementares do setor;
- b) Analisar os impactos das decisões tarifárias;

- c) Acompanhar as melhores práticas de regulação tarifária do setor a nível internacional e analisar a estrutura tarifária, os custos marginais e incrementais, as opções tarifárias, e os determinantes de custos e variáveis de faturação do setor;
- d) Acompanhar o desempenho económico-financeiro das entidades reguladas e promover a realização de estudos de mercado, benchmarks internacionais e análise de modelos de negócio;
- e) Analisar a adequação e promover a atualização dos regulamentos existentes de modo a responder às evoluções e solicitações do mercado;
- f) Determinar o custo médio ponderado de capital das atividades reguladas;
- g) Estabelecer as regras de contabilidade regulatória para o setor e garantir a sua aplicação pelas entidades reguladas;
- h) Supervisionar o mercado do serviço público do setor elétrico, com base nos regulamentos e na legislação setorial aplicável;
- i) Apresentar propostas e acompanhar a elaboração de regulamentos para regulação do setor;
- j) Planear ações de fiscalização e auditorias à aplicação das tarifas e preços regulados, das regras de faturação, assim como da implementação das medidas de promoção de eficiência e combate ao desperdício;
- k) Promover ações de fiscalização, auditorias e supervisões;
- l) Monitorar a qualidade do serviço e a relação comercial entre as partes envolvidas, incluindo entidades reguladas, consumidores e outras entidades, como produtores independentes e outras partes interessadas em serviços adicionais, como armazenamento de energia, operação, controle e despacho, entre outros.
- m) Acompanhar a operação do sistema elétrico nacional, incluindo o despacho e as interligações ao sistema público;
- n) Emitir pareceres em resposta às solicitações dos consumidores;
- o) Analisar estatísticas do setor elétrico;
- p) Acompanhar a efetividade das tarifas como mecanismo regulatório.

3. Compete ao DEAS, designadamente, na área de água e saneamento:

- a) Elaborar e apresentar propostas das tarifas e preços, de revisão dos modelos de cálculos tarifários estabelecidos nos regulamentos tarifários, das normas complementares do setor;
- b) Analisar os impactos das decisões tarifárias;
- c) Acompanhar as melhores práticas de regulação tarifária do setor a nível internacional e analisar a estrutura tarifária, os custos marginais e incrementais, as opções tarifárias, e os determinantes de custos e variáveis de faturação do setor;
- d) Acompanhar o desempenho económico-financeiro das empresas reguladas, elaborar estudos de viabilidade e promover a realização de estudos de mercado, benchmarks internacionais e análise de modelos de negócio;
- e) Determinar o custo médio ponderado de capital das atividades reguladas;
- f) Estabelecer as regras de contabilidade regulatória para o setor e garantir a sua aplicação por parte das entidades reguladas;
- g) Apresentar propostas e acompanhar a elaboração de regulamentos referentes ao acesso às redes, infraestruturas e interligações, à qualidade de serviço, às relações comerciais, ao tratamento regulatório dos ativos das reguladas, bem como aos respetivos documentos complementares;
- h) Elaborar pareceres nomeadamente sobre propostas de pedido de interligação e de acesso às redes e outras infraestruturas públicas ou de utilidade pública;
- i) Monitorizar a segurança de abastecimento dos serviços regulados;
- j) Definir as condições gerais de contratos de uso das redes e infraestruturas;
- k) Promover ações de fiscalização e auditoria à aplicação das tarifas e preços regulados, das regras de faturação, assim como a implementação de medidas de promoção de eficiência e combate ao desperdício;
- l) Realizar ou determinar fiscalizações e verificações técnicas às instalações, redes e equipamentos as reguladas, sempre que necessário;
- m) Zelar pelo cumprimento das obrigações das entidades gestoras, decorrentes das legislações aplicáveis, com o objetivo de promover a eficiência e a qualidade do serviço prestado aos consumidores e a sustentabilidade económico-financeira daquelas entidades, contribuindo para o desenvolvimento geral do setor.
- n) Supervisionar o planeamento e a expansão dos serviços regulados;

- o) Acompanhar a evolução das perdas, a definição de valores-padrão, a conceção e a aplicação de mecanismos de ajustamento e de incentivo à redução de perdas;
- p) Realizar inspeções e verificações técnicas às instalações, redes e equipamentos das entidades reguladas.

4. O DEAS divide-se nas seguintes áreas:

- a) Regulação Económica;
- b) Regulação Técnica; e
- c) Fiscalização.

Artigo 13º

Departamento de Combustíveis e Transportes

1. O Departamento de Combustíveis e Transportes (DCT) tem como missão regular o abastecimento contínuo e eficiente de combustíveis ao consumidor final, no mercado nacional, fiscalizar o cumprimento das normas estabelecidas, bem como regular e fiscalizar o setor dos transportes coletivos urbanos e interurbanos de passageiros.

2. Compete ao DCT, designadamente, na área de combustíveis:

- a) Elaborar e apresentar propostas de tarifas, de revisão dos modelos de cálculos tarifários, dos regulamentos tarifários, das normas complementares do setor;
- b) Analisar os impactos das decisões tarifárias;
- c) Atualizar os preços dos produtos em conformidade com a legislação e regulamentos aplicáveis;
- d) Acompanhar as melhores práticas de regulação tarifária do setor ao nível internacional e analisar a estrutura tarifária, os custos marginais e incrementais, as opções tarifárias, e os determinantes de custos do setor;
- e) Acompanhar o desempenho económico-financeiro das empresas reguladas, elaborar estudos de eficiência e promover a realização de estudos de mercado, benchmarks internacionais e análise de modelos de negócios;
- f) Determinar o custo médio ponderado de capital das atividades reguladas;
- g) Estabelecer as regras de contabilidade regulatória para o setor e garantir a sua aplicação por parte das entidades reguladas;

- h) Promover em articulação com os organismos competentes a elaboração de legislação e regulamentação relativa ao licenciamento, à responsabilidade técnica, à segurança e à fiscalização das instalações e atividades do setor;
- i) Promover a criação de um inventário nacional das instalações petrolíferas, de postos de venda e de revendedores de combustíveis;
- j) Acompanhar a definição das políticas de promoção dos biocombustíveis e outros combustíveis renováveis, em matéria de regulamentação, especificações técnicas e de obrigações de incorporação no mercado;
- k) Acompanhar, em articulação com a tutela responsável pelo Setor da Energia, as ações adequadas a adotar em situações de crise, de emergência ou em caso de ocorrência de acidentes graves no setor;
- l) Apresentar propostas e acompanhar a elaboração de regulamentos referentes ao acesso de terceiros às grandes instalações de armazenamento, transporte e distribuição, bem como à qualidade de serviço, à qualidade do produto, às relações comerciais, ao tratamento regulatório dos ativos das empresas reguladas, e, os respectivos documentos complementares;
- m) Elaborar pareceres às propostas de pedido de acesso às infraestruturas declaradas de utilidade pública, bem como à monitorização da segurança de abastecimento dos produtos regulados e definir as condições gerais de contratos de uso das infraestruturas petrolíferas reguladas;
- n) Acompanhar a evolução das perdas, a definição de valores-padrão, a conceção e a aplicação de mecanismos de ajustamento e de incentivo à redução de perdas;
- o) Executar programas de controlo de qualidade dos carburantes destinados ao consumidor final, através da colheita de amostras de combustível em estações de serviço;
- p) Analisar e responder a reclamações sobre matérias da competência da ARME referentes à importação, transporte, distribuição e comercialização de produtos derivados de petróleo;
- q) Informar e emitir parecer técnico em ações ou situações que envolvam matérias de suas atribuições;
- r) Planear as ações de fiscalização e auditorias à aplicação das tarifas e preços regulados, das regras de faturação, bem como da implementação das medidas de promoção de eficiência, e gestão da procura e combate ao desperdício;

- s) Fiscalizar o cumprimento das obrigações relativas à constituição de reservas obrigatórias de produtos petrolíferos;
- t) Fiscalizar a qualidade dos combustíveis comercializados em todo o território nacional, garantindo ao consumidor a integridade dos produtos fornecidos pelos operadores no mercado;
- u) Instruir os procedimentos de contraordenação resultantes da violação das disposições legais e regulamentares.

3. Compete ao DCT, designadamente, na área de transportes:

- a) Elaborar e apresentar propostas de tarifas e preços, de revisão dos modelos de cálculos tarifários, dos regulamentos tarifários e das normas complementares do setor;
- b) Analisar os impactos das decisões tarifárias;
- c) Acompanhar as melhores práticas de regulação tarifária do setor a nível internacional e analisar a estrutura tarifária, os custos marginais e incrementais, as opções tarifárias, e os determinantes de custos e variáveis de faturação do setor;
- d) Acompanhar o desempenho económico-financeiro das empresas reguladas, elaborar estudos de eficiência e promover a realização de estudos de mercado, benchmarks internacionais e análise de modelos de negócio;
- e) Determinar o custo médio ponderado de capital das atividades reguladas;
- f) Estabelecer as regras de contabilidade regulatória para o setor e garantir a sua aplicação por parte das reguladas;
- g) Apresentar propostas e acompanhar a elaboração de regulamentos referentes ao tratamento regulatório dos ativos das empresas reguladas;
- h) Definir e rever, periodicamente, os coeficientes de consumo eficientes e os percentuais máximos de referência que são aplicados nos cálculos das tarifas;
- i) Planear as ações de fiscalização e auditoria à aplicação das tarifas e preços regulados, das regras de faturação, assim como da implementação das medidas de promoção de eficiência, gestão da procura e combate ao desperdício.

4. O DCT divide-se nas seguintes áreas:

- a) Regulação Económica;

- b) Regulação Técnica; e
- c) Fiscalização.

Artigo 14º

Departamento de Comunicações Eletrônicas e Postais

1. O Departamento de Comunicações Eletrônicas e Postais (DCEP) tem como missão garantir a regulação, supervisão e acompanhamento do setor das comunicações eletrônicas e postais, promovendo a concorrência sustentável no mercado e a defesa dos legítimos interesses dos consumidores, em termos de escolha, preço e qualidade de serviços.
2. Compete ao DCEP, designadamente, na área das comunicações eletrônicas:
 - a) Atribuir os títulos de exercício da atividade de comunicações eletrônicas, em concertação com o DGCE;
 - b) Garantir a existência de condições que permitam satisfazer, de forma eficiente, a procura da prestação dos serviços que envolvam o setor regulado;
 - c) Garantir aos titulares de concessões, autorizações, licenças de operação ou outros títulos a existência de condições que lhes permitam o cumprimento das obrigações decorrentes desses títulos;
 - d) Garantir aos operadores de comunicações o acesso às redes, em condições de transparência e igualdade, nos termos previstos na lei;
 - e) Garantir, nas atividades reguladas que prestam serviço de interesse geral de comunicações, o cumprimento das competentes obrigações de serviço universal, quando aplicável;
 - f) Proteger os direitos e interesses dos consumidores, especialmente dos utentes do serviço universal, designadamente, em matéria de preços, tarifas e qualidade de serviço;
 - g) Assegurar a objetividade das regras de regulação e a transparência das relações comerciais entre os operadores dos setores regulados e entre estes e os consumidores;
 - h) Assegurar a definição e a atualização de regras genéricas para identificação de operadores com poder de mercado significativo (PMS) nos mercados relevantes do setor;
 - i) Velar pela aplicação e fiscalização do cumprimento das leis, e regulamentos aplicáveis aos setores regulados, bem como pelo cumprimento por parte dos operadores das disposições dos respetivos títulos de exercício das atividades;

- j) Promover a informação e o esclarecimento dos consumidores, em coordenação com as entidades competentes, relativos ao uso público das comunicações;
- k) Arbitrar e resolver os litígios que surjam no âmbito das comunicações, nos termos definidos na lei;
- l) Assegurar a realização de estudos nas áreas das comunicações, quer diretamente quer sob a forma de apoio a entidades públicas ou privadas, nomeadamente quando envolvam a introdução de redes e serviços avançados, a redução de assimetrias regionais e a adoção de medidas aplicáveis aos cidadãos com necessidades especiais;
- m) Colaborar com outras entidades públicas e privadas na promoção da investigação científica aplicada às comunicações, bem como na divulgação nacional e internacional do setor das comunicações eletrónicas e postais;
- n) Apoiar tecnicamente os organismos e serviços aos quais incumbe o acompanhamento do processo de estabelecimento e gestão da rede integrada de comunicações de emergência;
- o) Proceder à divulgação do quadro regulatório em vigor e das suas competências e iniciativas, bem como dos direitos e obrigações dos operadores e dos consumidores;
- p) Proceder à análise da problemática do serviço universal nos mercados das comunicações envolvendo designadamente a determinação dos custos e das formas do seu funcionamento;
- q) Assegurar e atualizar os instrumentos de regulação para o estabelecimento e desenvolvimento do serviço universal no setor das comunicações bem como colaborar na verificação do cumprimento das obrigações dos respetivos prestadores do serviço;
- r) Apreçar situações de diferendos entre operadores do setor e apoiar a resolução de conflitos quando esteja em causa o cumprimento de medidas regulatórias ou quando se verificam condições que envolvam alteração de estruturas do mercado;
- s) Assegurar procedimentos de controlo de acesso de operadores aos mercados do setor das comunicações preparando, sempre que necessário, adequados títulos de exercício de atividade e de atribuição de direitos;
- t) Elaborar e aplicar, em estreita colaboração com o DGCE, o plano de numeração, denominação e endereçamento, com base nas recomendações internacionais e tendo em conta as necessidades do mercado e dos serviços estabelecidas pelo GPE;
- u) Participar no planeamento das comunicações civis de emergência do setor das

comunicações no âmbito de questões técnicas inerentes à sua implementação e desenvolvimento;

v) Acompanhar e propor procedimentos para a inscrição de projetistas e de instaladores de infraestruturas de telecomunicações em edifícios, bem como proceder ao registo das respetivas entidades certificadoras;

w) Assegurar a participação e intervenção da ARME em organismos e outras instâncias, a nível nacional, regional e internacional, no âmbito do desenvolvimento das suas atribuições.

x) Informar e emitir parecer técnico em ações ou situações que envolvam matéria das suas atribuições.

3. Compete ao DCEP, designadamente, na área das comunicações postais:

a) Promover e facilitar o desenvolvimento do setor postal, visando a disponibilização de serviços de qualidade, num ambiente concorrencial e a preços acessíveis;

b) Garantir a oferta do serviço universal em todo o território nacional;

c) Fornecer soluções acessíveis e confiáveis aos consumidores e às operadoras postais;

d) Assegurar a viabilidade económico-financeira na oferta de serviços postais essenciais para o desenvolvimento do setor postal e satisfação dos consumidores.

4. O DCEP divide-se nas seguintes áreas:

a) Regulação Económica;

b) Regulação Técnica; e

c) Fiscalização.

Artigo 15º

Departamento de Gestão e Controlo de Espetro

1. O Departamento de Gestão e Controlo de Espetro (DGCE) tem como missão assegurar o planeamento, gestão e controlo do espectro, no quadro da sua efetiva e eficiente utilização, bem como a gestão do Plano Nacional de Numeração (PNN), competindo-lhe, designadamente:

a) Propor a adoção de critérios para a gestão de números do PNN e do espectro radioelétrico;

- b) Assegurar a planificação e a atribuição de recursos espectrais de acordo com as regras aplicáveis à utilização do espectro radioelétrico, bem como assegurar a coordenação entre as comunicações civis, militares e paramilitares e a coordenação com os países vizinhos;
- c) Assegurar a consignação de números do PNN e de frequências, bem como o licenciamento de estações e de redes de radiocomunicações;
- d) Estabelecer e acompanhar a implementação de procedimentos harmonizados no âmbito da gestão do espectro radioelétrico e dos recursos de numeração;
- e) Assegurar a participação e intervenção da ARME em organizações regionais e internacionais, em grupos de trabalho ou outras iniciativas a nível nacional, regional e internacional, no âmbito das atividades inerentes à gestão e controlo de utilização do espectro radioelétrico e dos recursos de numeração;
- f) Controlar e fiscalizar a utilização do espectro radioelétrico e elaborar autos de notícia em caso de violação das disposições legais e ou regulamentares;
- g) Efetuar vistorias às estações de radiocomunicações, realizando medições de parâmetros técnicos por forma a garantir a conformidade das licenças concedidas;
- h) Garantir uma utilização do espectro radioelétrico livre de interferências;
- i) Instruir os procedimentos de contraordenação resultantes da violação das disposições legais e/ou regulamentares;
- j) Proceder a medições de radiações não ionizantes e verificação da sua conformidade relativamente aos níveis de referência estabelecidas nas normas e recomendações da Comissão Internacional para a Proteção de Radiações Não-Ionizantes (ICNIRP) e da Organização Mundial da Saúde (OMS);
- k) Informar e emitir parecer técnico em ações ou situações que envolvam matéria relacionadas às suas atribuições;
- l) Elaborar e assegurar a execução do seu plano específico de controlo do espectro e colaborar na execução de ações constantes dos planos específicos de fiscalização do setor das comunicações eletrónicas;
- m) Proceder à homologação de equipamentos transmissores, com base nas normas nacionais e internacionais vigentes;
- n) Propor a adoção de regimes legais aplicáveis ao setor das radiocomunicações;
- o) Analisar, em estreita colaboração com o DCEP, os pedidos de autorização de redes e

serviços de comunicações eletrônicas, que envolvam a utilização do espectro radioelétrico e de recursos de numeração, e estabelecer as condições associadas aos direitos de utilização de frequências e de números;

p) Emitir direitos de utilização de frequências, quer a empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrônicas quer a empresas que utilizam estas redes ou serviços.

2.O DGCE divide-se nas seguintes áreas:

- a) Gestão; e
- b) Fiscalização.

Artigo 18º

Departamento de Tecnologias de Informação

1. O Departamento de Tecnologias de Informação (DTI) tem como missão fomentar e coordenar o desenvolvimento das tecnologias de informação, garantindo a segurança dos dados e o desempenho operacional da ARME, bem como gerir e manter os domínios sob o ccTLD (*country code Top Level Domain*) correspondente a Cabo Verde (.CV), no âmbito da delegação conferida pela *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers* (ICANN).

2. Compete ao DTI, designadamente, na área de domínio .CV:

- a) Gerir o domínio .CV;
- b) Assegurar o registo e a manutenção técnica e administrativa dos domínios sob o ccTLD .CV;
- c) Acompanhar e propor as normas e procedimentos sobre as melhores práticas internacionais que versam sobre a gestão de ccTLD;
- d) Receber e processar as solicitações de registo de domínio .CV;
- e) Representar a ARME perante as organizações internacionais de governança da Internet, nomeadamente Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN), Internet Assigned Numbers Authority (IANA), The Internet Numbers Registry for Africa (AFRINIC), Internet Society (ISOC), e Internet Governance Forum (IGF) Regional e Global.

3. Compete ao DTI, designadamente, na área de assistência operacional às atividades internas:

- a) Gerar relatórios e configurar hardware e software de segurança;
- b) Administrar e configurar a firewall;
- c) Fazer a proteção contra ciberataques;
- d) Analisar riscos e fazer auditorias internas;
- e) Efetuar a definição de ativos;
- f) Administrar os IPs e a arquitetura de rede;
- g) Garantir as comunicações de voz e dados;
- h) Garantir o funcionamento da rede sem fio;
- i) Administrar os relatórios e os equipamentos de rede do Data Center;
- j) Administrar os Access Points e as comunicações com os provedores;
- k) Gerir o sistema e as aplicações;
- l) Gerar e analisar relatórios de sistemas;
- m) Administrar os equipamentos terminais, incluindo impressoras;
- n) Prestar apoio aos colaboradores na resolução de problemas relacionados com equipamentos informáticos e outras questões técnicas semelhantes.
- o) Gerir o hardware do Data Center;
- p) Administrar os equipamentos de energia;
- q) Garantir o funcionamento da sala Multiuso.
- r) Administrar os utilizadores;
- s) Propor softwares para equipamentos;
- t) Administrar os softwares dos funcionários;
- u) Gerir as Licenças;
- v) Administrar os e-mails;
- w) Administrar os sites da ARME.

x) Planear o Data Center;

y) Responsabilizar-se pelos ativos de Tecnologias de Informação.

4. Compete ao DTI assegurar o funcionamento da Entidade de Certificação Raiz de Cabo Verde (ECR-CV), no âmbito das infraestruturas de Chaves Públicas.

5. O DTI divide-se nas seguintes áreas:

a) Domínio.CV;

b) Assistência Operacional Interna.

Artigo 19º

Departamento de Estratégia, Estudos e Estatística

1. O Departamento de Estratégia, Estudos e Estatística (DEEE) tem como missão assegurar a assessoria ao Conselho de Administração na formulação, implementação e monitorização de estratégias, na produção de estatísticas, na elaboração de análises científicas, estudos estratégicos e de mercados, coordenar a elaboração do orçamento da ARME, em articulação com todas as unidades orgânicas e acompanhar a sua execução, bem como definir e implementar uma estratégia para a Qualidade.

2. Compete ao DEEE, designadamente, na área de planeamento e controlo de gestão:

a) Colaborar no processo de planeamento estratégico, bem como no desenvolvimento do Plano Estratégico da ARME;

b) Contribuir para a articulação institucional e assegurar a mensuração, avaliação e divulgação das atividades da ARME, estimulando o alinhamento destas com os objetivos estratégicos;

c) Coordenar e elaborar, em conjunto com as demais Unidades Orgânicas, o Plano de Atividades da ARME;

d) Identificar eventuais constrangimentos na execução do plano de atividades e propor medidas para a sua correção;

e) Manter permanentemente informado o membro do Conselho de Administração responsável pelo pelouro, sobre o cumprimento das atividades planeadas nos programas e projetos da instituição;

f) Coordenar e elaborar, em conjunto com as demais Unidades Orgânicas, o Relatório de

Atividades e o Relatório de Análise de Impacto Regulatório da ARME;

- g) Colaborar na implementação de programas, projetos e ações sistêmicas integradas com vista ao cumprimento dos objetivos institucionais;
- h) Coordenar a integração e monitorização da atuação das diversas áreas da ARME com vista ao cumprimento das políticas, metas e projetos estabelecidos;
- i) Apoiar as Unidades Orgânicas na elaboração e desenvolvimento dos seus respetivos projetos/programas e acompanhar o processo de implementação dos mesmos;
- j) Registrar e monitorizar todos os projetos/programas desde a sua conceção até à sua conclusão;
- k) Verificar se os projetos/programas implementados estão a atingir os objetivos para os quais foram concebidos;
- l) Elaborar o Orçamento anual;
- m) Acompanhar a execução orçamental e elaborar relatórios periódicos;
- n) Elaborar os orçamentos retificativos; e,
- o) Apoiar as demais Unidades Orgânicas no processo de preparação, elaboração e execução do orçamento.

3. Compete ao DEEE, designadamente, na Área de Estudos e Estatísticas:

- a) Coordenar o desenvolvimento de estudos de prospeção estratégica sobre os setores regulados e a produção de relatórios de comportamento dos mercados;
- b) Coordenar a produção e a publicação periódica das estatísticas sobre os setores, em articulação com as demais unidades orgânicas da ARME;
- c) Prestar assessoria ao Conselho de Administração através da realização de pareceres e propostas técnicas relacionados com a sua área de atuação e de conhecimento;
- d) Assegurar a intervenção da ARME em grupos de trabalho, organismos ou noutras instâncias nacionais, regionais e internacionais, no âmbito do desenvolvimento das suas atribuições;
- e) Efetuar a coordenação técnica de todas as publicações do Departamento, bem como das séries estatísticas divulgadas na página da ARME;
- f) Proceder à construção e gestão de Sistema de Informação Estatística (base de dados);

- g) Coordenar e desenvolver projetos de investigação, inovação e desenvolvimento;
- h) Elaborar e publicar estudos, artigos e análises técnicas e científicas;
- i) Colaborar com os órgãos de produção estatística nacional e internacional;
- j) Definir e propor metodologia de abordagem estatística, econométrica e da ciência de dados;
- k) Colaborar com outros departamentos na realização de estudos, definição de abordagens que envolvam métodos estatísticos, econométricos e da ciência de dados, Business intelligence and Predictive Analytics;
- l) Assegurar e coordenar os trabalhos de Auditoria da Qualidade de dados;
- m) Garantir a implementação das normas e dos modelos de operação estatística de acordo com o Sistema Nacional de Estatística e as melhores práticas;
- n) Garantir a recolha, monitorização, tratamento, produção e divulgação de informação adequada, designadamente estatística, no quadro do Sistema Estatístico Nacional, nas áreas de intervenção da ARME, e garantir o acesso dos utilizadores ao mesmo, e colaborar com o Instituto Nacional de Estatística em matéria de Estatísticas Nacionais;
- o) Assegurar a coordenação e a produção de informação estatística, previsão e estudos;
- p) Desenvolver, coordenar e publicar estudos alinhados com as atribuições da ARME;
- q) Assegurar a atualização dos softwares estatísticos e de previsão, soluções de Business Analytics;
- r) Elaborar estatísticas, séries temporais e dados prospetivos e previsões setoriais;
- s) Sistematizar e promover o adequado armazenamento de informação histórica.

4. Compete ao DEEE, designadamente, na área de gestão da qualidade:

- a) Promover a cultura de qualidade;
- b) Apoiar na definição da política e implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ);
- c) Divulgar o conteúdo, os objetivos e o significado da política da Qualidade;
- d) Colaborar na realização do diagnóstico interno para identificar e definir os processos de trabalho necessários para o SGQ e sua implementação;

- e) Colaborar no mapeamento dos processos do SGQ, estabelecendo sua sequência, convergência e interações;
- f) Realizar ações de formação sobre os conceitos de gestão da qualidade e suas ferramentas em todos os níveis;
- g) Elaborar os procedimentos de controlo de documentos e registos com base nos padrões e requisitos da Norma ISO 9001 e capacitar auditores internos para realizar auditorias;
- h) Elaborar, dinamizar, rever e atualizar o Manual da Qualidade;
- i) Elaborar instrumentos e procedimentos de deteção de necessidades de melhoria, implantação de ações corretivas e/ou preventivas para manter a conformidade e a eficácia do SGQ, de acordo com os requisitos da Norma ISO 9001;
- j) Elaborar um programa de auditorias internas e externas, e submetê-lo à aprovação, para verificação e acompanhamento da manutenção do SGQ;
- k) Elaborar instrumentos e procedimentos para a recolha de dados sobre a satisfação do cliente, tanto interno como externo, em relação ao produto e ao SGQ; realizar periodicamente pesquisas de satisfação do cliente.

5. O DEEE divide-se nas seguintes áreas:

- a) Planeamento e Controlo de Gestão;
- b) Estudos e Estatísticas;
- c) Gestão da Qualidade.

Artigo 20º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação no Boletim Oficial.

Anexo

Organograma da ARME

(A que se refere o n.º 1 do artigo 3º do Regulamento)

