



# BOLETIM DA REPÚBLICA

PUBLICAÇÃO OFICIAL DA REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE

## 5.º SUPLEMENTO

IMPRESA NACIONAL DE MOÇAMBIQUE, E.P.

### AVISO

A matéria a publicar no «Boletim da República» deve ser remetida em cópia devidamente autenticada, uma por cada assunto, donde conste, além das indicações necessárias para esse efeito, o averbamento seguinte, assinado e autenticado: Para publicação no «Boletim da República».

### SUMÁRIO

Conselho de Ministros:

Decreto n.º 6/2011:

Aprova o Regulamento sobre Qualidade de Serviços Públicos de Telecomunicações.

Decreto n.º 7/2011:

Cria o Conselho Nacional de Exames, Certificação e Equivalências, abreviadamente designado por CNECE.

Decreto n.º 8/2011:

Cria o Instituto de Educação Aberta e à Distância, abreviadamente designado por IEDA.

### CONSELHO DE MINISTROS

#### Decreto n.º 6/2011

de 3 de Maio

Tornando-se necessário estabelecer parâmetros, indicadores e metas de qualidade dos serviços públicos de telecomunicações, o Conselho de Ministros, ao abrigo do disposto na alínea b) do artigo 9 da Lei n.º 8/2004, de 21 de Julho, decreta:

Artigo 1. É aprovado o Regulamento sobre Qualidade de Serviços Públicos de Telecomunicações, em anexo ao presente Decreto, dele fazendo parte integrante.

Art. 2. Os parâmetros, indicadores e metas de qualidade de serviço estabelecidos nos termos e condições das licenças de telecomunicações já atribuídas passam a reger-se pelo disposto no presente Decreto.

Art. 3. Compete ao Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique (INCM) zelar pelo cumprimento do disposto no presente Decreto.

Art. 4. O presente Decreto entra em vigor 180 dias após a sua publicação.

Aprovado pelo Conselho de Ministros, aos 25 de Janeiro de 2011.

Publique-se.

O Primeiro-Ministro, *Aires Bonifácio Baptista Ali*.

### Regulamento sobre Qualidade de Serviços Públicos de Telecomunicações

#### CAPÍTULO I

#### Disposições Gerais

##### ARTIGO 1

##### Objecto

O presente Regulamento estabelece o regime jurídico aplicável aos níveis de qualidade de serviço praticados pelos operadores e prestadores de serviços públicos de telecomunicações e define os parâmetros e as metas de qualidade para cada serviço no âmbito do presente Regulamento.

##### ARTIGO 2

##### Âmbito

1. O presente Regulamento é aplicável a todos os operadores e prestadores, públicos e privados, de serviços públicos de telecomunicações desde que estejam em actividade há mais de um ano no território nacional.

2. O disposto no presente Regulamento aplica-se aos seguintes serviços:

- a) Telefonia fixa;
- b) Telefonia móvel celular;
- c) Interligação;
- d) Circuitos alugados;
- e) Dados;
- f) Internet.

**ARTIGO 3**  
**Definições**

O significado dos termos e expressões utilizados neste Regulamento constam do glossário, em anexo.

**ARTIGO 4**  
**Objectivos**

São objectivos do presente Regulamento:

- a) Aferir os níveis de qualidade de serviço praticados pelos operadores e prestadores de serviços públicos de telecomunicações em relação aos parâmetros, indicadores e metas fixados no presente Regulamento;
- b) Melhorar os níveis de qualidade de serviço praticados pelos operadores e prestadores de serviços públicos de telecomunicações, mediante a identificação de falhas e deficiências na prestação dos serviços;
- c) Manter disponível a informação sobre os níveis de qualidade de serviço praticados pelos operadores e prestadores de serviços públicos de telecomunicações de forma a oferecer aos utilizadores a possibilidade de escolha do operador e serviço pretendido;
- d) Criar condições para a satisfação do utilizador dos serviços públicos de telecomunicações e contribuir para o desenvolvimento do mercado no domínio das telecomunicações.

**ARTIGO 5**  
**Parâmetros e metas de qualidade de serviço**

1. Os parâmetros e as metas aplicáveis para cada serviço no âmbito do presente Regulamento constam das tabelas no Anexo 1.
2. A Autoridade Reguladora pode rever os parâmetros e metas de qualidade de serviço ou definir outros, sempre que se mostrar necessário.
3. Cabe à Autoridade Reguladora definir os métodos de medição dos parâmetros de qualidade de serviço.

**ARTIGO 6**  
**Áreas geográficas**

Para efeitos de aferição dos níveis de qualidade de serviço, no âmbito do presente Regulamento, consideram-se as seguintes áreas geográficas:

- a) Província de Cabo Delgado;
- b) Província do Niassa;
- c) Província de Nampula;
- d) Província da Zambézia;
- e) Província de Tete;
- f) Província de Manica;
- g) Província de Sofala;
- h) Província de Inhambane;
- i) Província de Gaza;
- j) Província do Maputo;
- k) Cidade de Maputo.

**ARTIGO 7**  
**Obrigações dos operadores e prestadores de serviços**

São obrigações dos operadores e prestadores de serviços públicos de telecomunicações:

- a) Praticar níveis de qualidade de serviço iguais ou acima das metas fixadas no presente Regulamento;

- b) Providenciar informações aos utilizadores sobre os níveis de qualidade de serviço praticados;
- c) Estabelecer mecanismos de medição de qualidade de serviço de acordo com o presente Regulamento;
- d) Submeter trimestralmente à Autoridade Reguladora relatórios sobre os níveis de qualidade de serviço registados e toda a informação adicional que for solicitada;
- e) Estabelecer e manter um serviço de atendimento para consultas sobre o serviço, preços, níveis de qualidade e outros;
- f) Onde o serviço esteja disponível, providenciar aos utilizadores igual acesso e qualidade, independentemente da sua categoria e da área geográfica;
- g) Submeter à aprovação da Autoridade Reguladora os contratos-tipo a celebrar com os utilizadores, contendo os termos e condições aplicáveis, incluindo os níveis de qualidade de serviço a praticar.

**ARTIGO 8**  
**Interrupções**

1. A prestação de serviços públicos de telecomunicações é contínua, podendo ser interrompida pelos seguintes motivos:

- a) Casos fortuitos ou de força maior;
- b) Razões de interesse público;
- c) Razões operacionais;
- d) Razões de segurança pública;
- e) Razões de segurança do Estado;
- f) Facto imputável ao cliente tais como incumprimento de obrigações contratuais, acções fraudulentas e outros;
- g) Facto imputável a um outro operador ou prestador de serviço de telecomunicações;
- h) Acordo com o cliente;
- i) A pedido do cliente para casos de roubo, furto, perda e outros.

2. Qualquer interrupção na prestação dos serviços públicos de telecomunicações por razões de segurança, casos fortuitos ou de força maior deve ser comunicada à Autoridade Reguladora mediante relatório devidamente fundamentado no prazo máximo de dois dias a contar a partir da data da ocorrência.

3. Nos casos previstos nas alíneas b), c), d) e g) do n.º 1 do presente artigo, o operador ou prestador de serviço deve comunicar imediatamente ao público em geral e à Autoridade Reguladora.

**CAPÍTULO II**  
**Medições e Publicação dos Relatórios de Qualidade de Serviço**

**ARTIGO 9**  
**Medições dos operadores e prestadores de serviço**

1. Os operadores e prestadores de serviços públicos de telecomunicações devem efectuar regularmente medições de qualidade do serviço em conformidade com os parâmetros constantes do Anexo ao presente Regulamento.

2. Podem ser efectuadas medições de qualidade de serviço a nível nacional, regional e local para determinado tipo de oferta de serviços, mediante decisão da Autoridade Reguladora.

## ARTIGO 10

**Medições da Autoridade Reguladora**

1. A Autoridade Reguladora pode efectuar medições e publicar relatórios de qualidade de serviço.

2. Para os efeitos do disposto no número anterior, a Autoridade Reguladora pode efectuar aferições de qualidade de serviço designadamente *drive tests*, *indoor tests*, testes estáticos bem como pesquisa de opinião do grau de satisfação dos utilizadores ou utilizar dados submetidos pelos operadores e prestadores de serviços de telecomunicações.

## ARTIGO 11

**Submissão dos relatórios de qualidade de serviço**

Os operadores e prestadores de serviços públicos de telecomunicações devem submeter à aprovação da Autoridade Reguladora no prazo de quinze dias após o término de cada trimestre o relatório de medição da qualidade do serviço com informação sobre os níveis registados nesse trimestre em cada um dos parâmetros fixados neste Regulamento.

## ARTIGO 12

**Publicação de relatórios**

1. Os operadores e prestadores de serviços públicos de telecomunicações devem publicar os relatórios sobre a qualidade do serviço em pelo menos um jornal de maior circulação e respectivos sítios de *Internet*, nos trinta dias subsequentes ao termo de cada trimestre.

2. O conteúdo dos relatórios de qualidade do serviço publicados deve ser perceptível e de fácil interpretação pelos utilizadores.

## ARTIGO 13

**Proibição de publicação de informação de terceiros**

É vedada aos operadores e prestadores de serviços públicos de telecomunicações a publicação de informações sobre a qualidade de serviço referente a outros operadores e prestadores de serviços públicos de telecomunicações.

## ARTIGO 14

**Conteúdo e formato dos relatórios**

O relatório de aferição da qualidade de serviço dos Operadores e Prestadores de Serviços de telecomunicações é elaborado no formato de uma matriz e deve conter os seguintes elementos:

- a) Serviço objecto de aferição;
- b) Área geográfica;
- c) Período de referência;
- d) Parâmetros e metas aplicáveis para esse serviço;
- e) Método de medição;
- f) Indicação das metas atingidas e não atingidas pelos operadores;
- g) Observações dos operadores relativas às metas não atingidas.

## ARTIGO 15

**Informação adicional e correcções**

A Autoridade Reguladora pode solicitar aos operadores e prestadores de serviços públicos de telecomunicações o envio de informação adicional relativa a processos de medição de qualidade de serviço bem como exigir que estes efectuem correcções aos relatórios submetidos.

## ARTIGO 16

**Auditoria**

A Autoridade Reguladora goza da prerrogativa de auditar os dados de medição de qualidade de serviço conservados pelos operadores e prestadores de serviços públicos de telecomunicações bem como todo o processo de medição.

## ARTIGO 17

**Relatório da Autoridade Reguladora**

O relatório de aferição da qualidade do serviço elaborado e publicado pela Autoridade Reguladora deve conter, entre outros elementos, a seguinte informação:

- a) Serviço objecto de aferição;
- b) Área geográfica;
- c) Período de referência;
- d) Parâmetros e metas aplicáveis para esse serviço;
- e) Métodos de medição;
- f) Metas alcançadas por cada operador;
- g) Observações dos operadores aceites pela Autoridade Reguladora relativas aos constrangimentos enfrentados na prestação do serviço;
- h) Dados ou elementos comparativos de qualidade de serviço que a Autoridade Reguladora considerar imprescindíveis.

## ARTIGO 18

**Conservação de dados**

Os operadores e prestadores de serviços públicos de telecomunicações devem conservar electronicamente os dados referentes às medições de qualidade de serviço efectuadas por um período de três anos após a publicação dos respectivos relatórios de qualidade de serviço.

## CAPÍTULO III

**Regime Sancionatório**

## ARTIGO 19

**Infracções**

1. Nos termos do presente Regulamento, constituem infracções cometidas pelos operadores ou prestadores de serviços públicos de telecomunicações, a ocorrência das seguintes situações:

- a) Interrupção do serviço, fora dos casos previstos no artigo 8 do presente Regulamento;
- b) Omissão de realização de medições dos parâmetros de qualidade de serviço;
- c) Inobservância dos métodos de medição aprovados pela Autoridade Reguladora;
- d) Falta de submissão de relatórios de qualidade de serviço à Autoridade Reguladora;
- e) Ausência de publicação trimestral de relatórios de qualidade de serviço;
- f) Não conservar os dados obtidos no processo de aferição de qualidade de serviço;
- g) Recusa em submeter os dados solicitados pela Autoridade Reguladora;
- h) Submeter dados falsos à Autoridade Reguladora;
- i) Publicar relatórios de qualidade de serviço com dados falsos;
- j) Obstruir a auditoria da Autoridade Reguladora;

k) Publicar relatórios de qualidade de serviço que contenham dados referentes a outros operadores ou prestadores de serviços públicos de telecomunicações.

2. As infrações ao presente Regulamento são sancionadas em função de cada serviço, parâmetro, área geográfica e período de referência.

#### ARTIGO 20

##### Multas

1. Sem prejuízo do disposto nos artigos 59 e 65 da Lei n.º 8/2004, de 21 de Julho e demais legislação, as infrações previstas no artigo 19 do presente Regulamento são punidas com as seguintes multas:

- a) Pela interrupção do serviço fora dos casos previstos no artigo 8 do presente Regulamento: 6 000 000,00MT;
- b) Pela omissão de realizar medições de parâmetros de qualidade para cada serviço aplicável, área geográfica ou período de referência: 6 000 000,00MT;
- c) Pela falta de submissão de relatórios de qualidade de serviço à Autoridade Reguladora: 5 000 000,00MT;
- d) Pela ausência de publicação de relatórios de qualidade de serviço para cada serviço aplicável, área geográfica ou período de referência: 5 000 000,00MT;
- e) Por publicar relatórios de qualidade de serviço que contenham dados referentes a outros operadores ou prestadores de serviços de telecomunicações: 5 000 000,00MT;
- f) Por submeter dados falsos à Autoridade Reguladora: 5 000 000,00MT;
- g) Por publicar relatórios de qualidade de serviço com dados falsos: 5 000 000,00MT;
- h) Pela recusa de conservação dos dados utilizados no processo de aferição de qualidade de serviço: 3 000 000,00MT;
- i) Pela recusa em submeter os dados solicitados pela Autoridade Reguladora, nos termos do presente Regulamento: 3 000 000,00MT;
- j) Por obstruir a auditoria da Autoridade Reguladora: 3 000 000,00MT;
- k) Por cada parâmetro não observado: 600 000,00MT;
- l) Por cada método de medição não observado: 600 000,00MT.

2. Aos prestadores de serviços públicos de telecomunicações é aplicado um terço do valor das multas previstas no n.º 1 do presente artigo.

#### ARTIGO 21

##### Reincidência

1. Verifica-se a reincidência quando o operador ou prestador de serviços públicos de telecomunicações no prazo de três meses após a aplicação da multa voltar a praticar a mesma infração prevista no artigo 19 do presente Regulamento.

2. Em caso de reincidência dos operadores e prestadores de serviços públicos de telecomunicações o valor das multas previstas no artigo 20 do presente Regulamento será elevado ao dobro.

#### ARTIGO 22

##### Aplicação da multa

1. Compete à Autoridade Reguladora aplicar as multas previstas no presente Regulamento através da notificação para pagamento das mesmas à operadora ou prestadora de serviço público de telecomunicações infractora.

2. Os operadores e prestadores de serviços públicos de telecomunicações têm o prazo de vinte dias a contar da data da recepção da notificação para procederem ao pagamento da multa.

3. O não cumprimento do disposto no número anterior determina o agravamento do valor da multa em 10% para a primeira quinzena e 1% por cada dia de atraso até ao limite de trinta dias.

4. A Autoridade Reguladora acciona os mecanismos de execução fiscal caso a operadora ou prestadora de serviços públicos de telecomunicações não efectue o pagamento voluntário da multa aplicada, incluindo o agravamento da mesma prevista no n.º 3 do presente artigo.

5. A aplicação da medida prevista no número anterior não isenta a possibilidade da Autoridade Reguladora proceder a revogação da licença ou registo de telecomunicações.

#### ARTIGO 23

##### Não cumprimento das metas de qualidade de serviço

1. Os operadores e prestadores de serviços públicos de telecomunicações que não atingirem as metas de qualidade de serviço previstas no presente Regulamento, devem comunicar à Autoridade Reguladora as razões do não cumprimento da meta, tendo em conta o parâmetro aplicável, a área geográfica e o período de referência.

2. A Autoridade Reguladora pode atender as razões do não cumprimento da meta, solicitando soluções e data para o seu cumprimento.

#### ARTIGO 24

##### Suspensão de celebrar novos contratos

1. O operador ou prestador de serviços públicos de telecomunicações não pode celebrar novos contratos com os utilizadores, incluindo pré-pagos, se passado um ano após a aplicação de multas voltar a não alcançar, pelo menos, a metade das metas de qualidade de serviço previstas no presente Regulamento para cada tipo de serviço aplicável.

2. Compete à Autoridade Reguladora notificar a operadora ou prestadora de serviços públicos de telecomunicações da suspensão de celebrar novos contratos bem como o levantamento da suspensão.

3. É revogada a licença ou registo de telecomunicações ao operador ou prestador de serviços públicos de telecomunicações que não observar o disposto no presente artigo.

#### ARTIGO 25

##### Reclamações

1. Os operadores e prestadores de serviços públicos de telecomunicações podem, no prazo de cinco dias após a recepção da notificação para pagamento da multa, apresentar reclamação junto à Autoridade Reguladora.

2. A reclamação produz efeito suspensivo mediante a prestação de caução em dinheiro no valor de um terço da multa aplicada.

**ARTIGO 26**  
**Recurso contencioso**

Da decisão sobre a reclamação cabe recurso ao Tribunal Administrativo nos termos da Lei.

**ARTIGO 27**  
**Destino do valor das multas**

O valor das multas cobradas à luz do presente Regulamento tem a seguinte repartição:

- a) 60% Para a Autoridade Reguladora;
- b) 40% Para o orçamento do Estado.

**ARTIGO 28**  
**Reajuste das multas**

O valor das multas previstas no presente Regulamento é reajustado por Diploma Ministerial Conjunto dos Ministros que superintendem as áreas das Finanças e das Comunicações.

**ARTIGO 29**  
**Disposição final**

Os operadores e prestadores de serviços públicos de telecomunicações licenciados após a entrada em vigor do presente Regulamento cumprem as disposições do presente Regulamento passado um ano a contar do início da actividade.

**ANEXO 1**

**Parâmetros, Indicadores e Metas de Qualidade de Serviços Públicos de Telecomunicações**

**Serviço de Telefonia Fixa – STF**

**Quadro síntese dos parâmetros de Qualidade de Serviço (QoS)**

Parâmetros de Qualidade -	Indicadores de Qualidade	Metas de Qualidade	Aplicação
PQSF1 – Prazo de fornecimento da ligação	1.1 Fornecimento da ligação inicial	3 dias úteis	Onde houver disponibilidade de serviço
	1.2 Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação dentro do prazo	95%	
PQSF2 - Facturação	2.1 Percentagem de reclamação por facturação	≤ 3%	Total dos clientes do operador ou prestador de serviço no período em causa
	2.2 Período de resolução da reclamação de facturação	≤ 10 dias úteis	
	2.3 Período de re-ligação	Máximo 2 dias úteis	Após resolução da facturação
PQSTF3 - Avarias	3.1 Percentagem de avarias	≤ 5%	Total dos clientes do operador ou prestador de serviço
	3.2 Tempo de reparação de avaria por linha de cliente	24 horas em zonas urbanas e 48 horas em zonas rurais	
	3.3 Tempo de reparação de outras avarias	3 dias úteis em zonas urbanas e 5 dias úteis em zonas rurais	
	3.4 Percentagem de reparação de avarias dentro do prazo	95%	
PQSTF4 – Atendimento ao cliente	4.1 Percentagem de resposta aos Pedidos de Informação	95%	
	4.2 Percentagem de Atendimento Pessoal ao cliente	95%	
	4.3 Tempo médio de atendimento nos serviços de linha de cliente	30 segundos	
PQSTF5 – Qualidade das chamadas telefónicas	5.1 Percentagem de chamadas com terminação Normal	90 %	
	5.2 Percentagem de chamadas estabelecidas	90%	
	5.3 Percentagem da Qualidade áudio da voz na conversação	95%	Na escala MOS com a amostra de 3.5

Parâmetros de Qualidade	Indicadores de Qualidade	Metas de Qualidade	Aplicação
PQSF6 – Suspensão	6.1. Pré-pagos	<p>Cliente pré-pago apenas pode ocorrer uma suspensão na sua linha telefónica se não recarregar dentro de dois meses.</p> <p>Após a suspensão da linha o operador deve permitir a recepção de chamadas por um período não inferior a cinco dias a partir da data da suspensão.</p> <p>Caso a situação persista nos dois meses seguintes poderá ocorrer a sua desactivação.</p>	
	6.2. Pós-pagos	<p>Cliente pós-pago apenas pode ocorrer uma suspensão na sua linha telefónica nos seguintes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Por não pagamento de duas facturas em meses seguidos;</li> <li>– Mediante aviso prévio (10 dias antes) por não pagamento;</li> </ul> <p>Após a suspensão da linha o operador deve permitir a recepção de chamadas por um período não inferior a cinco dias a partir da data da suspensão.</p> <p>Caso a situação persista nos dois meses seguintes poderá ocorrer a sua desactivação.</p>	

## Serviço de Telefonia Móvel Celular – STMC

## Quadro síntese dos parâmetros de Qualidade de Serviço (QoS)

Parâmetros de Qualidade	Indicadores de Qualidade	Metas de Qualidade	Aplicação
		<b>=Tempo de Resolução=</b>	
PQSTMC1 – Facturação	1.1 Taxação incorrecta do valor da taxa mensal	5 dias úteis	Período em referência
	1.2 Taxação incorrecta de valor de chamadas e SMS	3 Horas	Período em referência
	1.3 Taxação de chamadas não completadas	3 Horas	
	1.4 Taxação de SMS não entregues	3 Horas	
	1.5 Taxação de chamadas para além da duração	3 Horas (Excepto facturação de <i>roaming</i> )	
PQSTMC2 – Suspensão	2.1 Pré-pagos	Cliente de cartão pré-pago apenas pode ser desactivado se dentro de três meses este cartão não for utilizado ou recarregado. Caso a situação persista nos dois meses seguintes o cliente perde o respectivo número de telefone	
	2.2 Pós-Pagos	Clientes de cartões pós-pagos apenas podem ser suspenso nos seguintes casos: – Por não pagamento de pelo menos uma factura; – Mediante aviso prévio (SMS, telefone, <i>e-mail</i> ) dez dias antes por não pagamento; Após a suspensão da linha, os operadores devem permitir a recepção de chamadas por um período de cinco dias contados a partir da data da suspensão.	
PQSTMC3 – Desempenho da rede	3.1 Percentagem de chamadas estabelecidas com sucesso na hora de pico	95%	Período em referência
	3.2 Percentagem de chamadas completadas na hora de pico	95%	Período em referência
	3.3 Tempo médio de estabelecimento de uma chamada na hora de pico	10 segundos – chamadas internacionais 5 segundos – chamadas nacionais	
	3.4 Percentagem de queda de chamadas na hora de pico	5%	
	3.5 Percentagem de congestionamento do tráfego na hora de pico	5%	
	3.6 Capacidade de carga a utilizar na hora de pico dos HLR, VLR, BSC, MSC	80%	
	3.7 Qualidade média de voz na conversação na mesma rede	90% das amostras acima de 3 na escala de MOS	
	3.8 Percentagem de entrega de SMS com sucesso no período de pico	90%	
	3.9 Tempo médio de entrega das SMS	10 segundos	

Parâmetros de Qualidade	Indicadores de Qualidade	Metas de Qualidade	Aplicação
PQSF6 – Suspensão	6.1. Pré-pagos	<p>Cliente pré-pago apenas pode ocorrer uma suspensão na sua linha telefónica se não recarregar dentro de dois meses.</p> <p>Após a suspensão da linha o operador deve permitir a recepção de chamadas por um período não inferior a cinco dias a partir da data da suspensão.</p> <p>Caso a situação persista nos dois meses seguintes poderá ocorrer a sua desactivação.</p>	
	6.2. Pós-pagos	<p>Cliente pós-pago apenas pode ocorrer uma suspensão na sua linha telefónica nos seguintes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Por não pagamento de duas facturas em meses seguidos;</li> <li>– Mediante aviso prévio (10 dias antes) por não pagamento;</li> </ul> <p>Após a suspensão da linha o operador deve permitir a recepção de chamadas por um período não inferior a cinco dias a partir da data da suspensão.</p> <p>Caso a situação persista nos dois meses seguintes poderá ocorrer a sua desactivação.</p>	

Parâmetros de Qualidade	Indicadores de Qualidade	Metas de Qualidade	Aplicação
PQSTMC4 – Falhas na rede	4.1 Tempo de resolução de interferência entre células	3 horas	
	4.2 Tempo de resolução por falhas numa determinada área geográfica com várias estações base com impacto no tráfego	8 horas excepto situações graves	
	4.3 Tempo de resolução por falhas de uma estação base com impacto no tráfego	8 horas em áreas rurais 2 horas em áreas urbanas Excepto falhas nocturnas ou em locais de difícil acesso.	
	4.4 Percentagem de falhas da rede no recarregamento de créditos de chamadas/SMS	2%	No período de referência
	4.5 Percentagem de falhas da rede na verificação do crédito do cliente	2%	
	4.6 Tempo de reparação para outro tipo de falhas que afectem o tráfego	24 horas em áreas rurais e 3 horas em áreas urbanas	
PQSTMC5 – Cobertura do serviço.	5.1 Exterior	- 85 dBm (GSM); - 100 dBm (UMTS)	90% das amostras aceitáveis
	5.2 Interior	- 100 dBm (GSM); - 105 dBm (UMTS)	
	5.3 Em veículos	- 90 dBm (GSM); - 100 dBm (UMTS)	
	5.4 Rodovias	- 85 dBm (GSM); - 100 dBm (UMTS)	
PQSTMC6 – Atendimento ao cliente	6.1 Tempo médio de atendimento de chamadas	80 % do total de chamadas devem ser atendidas em 60 segundos	
	6.2 Percentagem de abandono de chamadas	10 % do total de chamadas	
	6.3 Tempo de espera para o atendimento físico nos sectores de atendimento	Máximo 20 Minutos	
PQSTMC7 – Reclamações	7.1 Número de reclamações diárias relacionadas com o bloqueio da rede nas chamadas de entrada e saída	10 reclamações	Em cada área geográfica
	7.2 Número de reclamações diárias relacionadas com a entrega de SMS/MMS	10 reclamações	Em cada área geográfica
	7.3 Número de reclamações diárias relacionadas com o mau funcionamento no recarregamento de créditos de chamadas/SMS	10 reclamações	Em cada área geográfica
	7.4 Número de reclamações diárias relacionadas com <i>Voice mail</i>	2 reclamações	Em cada área geográfica

**Serviço de Circuitos Alugados – SCA**

Quadro síntese dos parâmetros de Qualidade de Serviço (QoS)

Parâmetros de Qualidade	Indicadores de Qualidade	Metas de Qualidade	Aplicação
PQSCA1 – Suspensão	1.1 Taxa média de reclamação sobre suspensão	2 % do total do parque no período em causa	Caso o operador ou prestador no seu SLA com o cliente não usar parâmetros de qualidade de serviço, usam-se os constantes no presente Regulamento
	1.2 Tempo médio de resolução sobre a reclamação de suspensão	1 dia	
PQSCA2 – Facturação	2.1 Taxa média de reclamação sobre facturação	3 % do total de circuitos alugados	
	2.2 Tempo médio de resolução da reclamação sobre facturação	3 dias	
PQSCA3 – Fornecimento Inicial do serviço	Tempo de fornecimento de serviço após o pedido	72 horas	
PQSCA4 – Avarias	4.1 Taxa de avarias	5% do total dos circuitos alugados	
	4.2 Tempo de reparação de avarias	1 dia em zona urbana e 2 dias em zonas rurais	
PQSCA5 – Disponibilidade	5.1 Circuito de comutação por circuito	98 %	
	5.2 Circuito de comutação por pacote	90 %	
	5.3 Circuito temporário	99 %	

**Serviço de Circuitos Alugados para Interligação entre Provedores de Serviços – SCAI**

Quadro síntese dos parâmetros de Qualidade de Serviço (QoS)

Parâmetros de Qualidade	Indicadores de Qualidade	Metas de Qualidade	Aplicação
PQSCA1 – Desactivação	1.1 Taxa média de reclamação sobre desactivação	$\leq 1\%$ do total dos clientes / operadores no período em causa	Entre provedores de serviços de telecomunicações
	1.2 Tempo médio de resolução sobre a reclamação de desactivação	$\leq$ Meio dia	
PQSCA2 – Facturação	2.1 Taxa média de reclamação sobre facturação	$\leq 1\%$ do total de clientes/ operadores no período em causa	
	2.2 Tempo de resolução da reclamação sobre facturação	3 dias	
PQSCA3 – Fornecimento Inicial do serviço	Tempo de fornecimento de serviço após o pedido	72 horas	
PQSCA4 – Avarias	4.1 Taxa de avarias	$\leq 1\%$ do total dos clientes/ operadores no período em causa	
	4.2 Tempo de reparação de avarias	$\leq 2$ dias	
PQSCA5 – Disponibilidade	5.1 Circuito de comutação por circuito	98 %	
	5.2 Circuito de comutação por pacote	90 %	

**Serviço de Interligação com a rede Fixa (SIRF)**

Quadro síntese dos parâmetros de Qualidade de Serviço (QoS)

Parâmetros de Qualidade	Indicadores de Qualidade	Metas de Qualidade	Aplicação	
PQSIRF1 – Facturação	1.1 Taxa média de reclamação sobre facturação	Percentagem de desvio não pode ser $\geq$ a 2 %	Rede fixa - fixa	
	1.2 Tempo de resolução da reclamação sobre facturação	$\leq$ 5 dias		
PQSIRF2 – Avarias	2.1 Percentagem de avarias	1% do total de operadores interligados		Rede fixa - móvel
	2.2 Tempo de reparação das avarias	$\leq$ 12 Horas		
PQSIRF3 – Prazo para o fornecimento inicial do serviço	3.1 Período de negociação do acordo de interligação	25 dias		Terminação na rede fixa
	3.2 Ligação inicial	5 dias		
PQSIRF4 – Desconexão	4.1 Percentagem de desconexão de circuitos	$\leq$ 1% do total de operadores interligados no período em referência	Terminação na rede móvel	
	4.2 Tempo de resolução sobre desconexão de circuitos	$\leq$ 1 dia útil		
PQSIRF5 – Desempenho da rede	5.1 Taxa de chamadas sucedidas	= 95 %	Terminação na rede móvel	
	5.2 Taxa de satisfação na provisão do serviço	= 95 %		
	5.3 Taxa de disponibilidade	= 99.9 %		

**Serviço de Interligação com a rede Móvel (SIRM)**

Quadro síntese dos parâmetros de Qualidade de Serviço (QoS)

Parâmetros de Qualidade	Indicadores de Qualidade	Metas de Qualidade	Aplicação	
PQSIRM1 – Avarias	1.1 Percentagem de avarias	$\leq$ 1% do total de operadores interligados	Rede móvel-móvel	
	1.2 Tempo de reparação de avarias	$\leq$ 1 Hora		
PQSIRM2 – Prazo para o fornecimento inicial do serviço	2.1 Período de negociação do acordo de interligação	25 dias		Rede móvel - fixa
	2.2 Ligação inicial	5 dias úteis		
PQSIRM3 – Desempenho da rede	3.1 Taxa de chamadas sucedidas	= 95 %		Terminação na rede móvel
	3.2 Taxa de retenção de chamadas	= 95 %		
	3.3 Taxa de sucesso de transmissão e entrega de SMS	= 95 %		
	3.4 Taxa de disponibilidade	= 98 %		
PQSIRM4 – Facturação	4.1 Taxa de reclamação sobre facturação	Percentagem de desvio não pode ser $\geq$ a 2 %	Terminação na rede móvel	
	4.2 Tempo de resolução da reclamação sobre facturação	$\leq$ 5 dias		
PQSIRF – Desconexão	5.1 Percentagem de desconexão	$\leq$ 1% do total de operadores interligados no período em referência	Terminação na rede móvel	
	5.2 Tempo de resolução sobre desconexão	$\leq$ 1 dia útil		

**Serviço de Internet de Banda Larga e Estreita – SIBLE**

## Quadro síntese dos parâmetros de Qualidade de Serviço (QoS)

Parâmetros de Qualidade	Indicadores de Qualidade	Metas de Qualidade	Aplicação
PQSIBLE1 – Fornecimento da ligação inicial	Tempo de fornecimento de serviço após o pedido	2 dias	Onde houver disponibilidade do serviço
PQSIBLE2 – Avarias	2.1 Taxa de avarias	2 % do total de clientes no período em causa	
	2.2 Tempo de reparação de avarias	24 horas zonas urbanas e 48 horas zonas rurais	
PQSIBLE3 – Facturação	3.1 Taxa de reclamação sobre facturação	2 % do total de clientes no período em causa	
	3.2 Tempo de resolução da reclamação sobre facturação	5 dias	
	4.1 Número de tentativas de “dial-up” para o acesso à internet	≤ 3	Taxa de sucesso no acesso superior a 90%
PQSIBLE4 – Qualidade de transmissão de informação	4.2 Tempo de transferência da informação	Depende da capacidade contratada pelo cliente	
	4.3 Capacidade de transmissão dos dados	Deve ser superior a 70% do especificado no contrato com o cliente	
	4.4 Atraso médio na propagação dos pacotes (latência)	Deve ser especificado no contrato com o cliente	
	4.5 Índice de sucesso na transferência da informação	95 %	

**Serviço de Dados (SD)**

## Quadro síntese dos parâmetros de Qualidade de Serviço (QoS)

Parâmetros de Qualidade	Indicadores de Qualidade	Metas de Qualidade	Aplicação
PQSD1 – Fornecimento da ligação inicial	Tempo de fornecimento de serviço após o pedido	2 dias	Onde houver disponibilidade do serviço
PQSD2 – Avarias	2.1 Taxa de avarias	2 % do total de clientes no período em causa	
	2.2 Tempo de reparação de avarias	24 horas zonas urbanas e 48 zonas rurais	
PQSD3 – Facturação	3.1 Taxa de reclamação sobre facturação	2 % do total de clientes no período em causa	
	3.2 Tempo de resolução da reclamação sobre facturação	5 dias	
PQSD4 – Qualidade de transmissão de informação	4.1 Banda de <i>upstream</i> e <i>down stream</i>	Na hora de pico a taxa de <i>upstream</i> e <i>down stream</i> deve ser de 95% em relação a banda contratada pelo cliente independentemente se a comutação é por circuitos ou por pacotes	
	4.2 Capacidade de transmissão dos dados	Deve ser especificado no contrato com o cliente	
	4.3 Atraso médio na propagação dos pacotes (latência)	Deve ser especificado no contrato com o cliente	
	4.4 Disponibilidade	95 %	

**Serviço de Internet de Banda Larga e Estreita – SIBLE**

## Quadro síntese dos parâmetros de Qualidade de Serviço (QoS)

Parâmetros de Qualidade	Indicadores de Qualidade	Metas de Qualidade	Aplicação
PQSIBLE1 – Fornecimento da ligação inicial	Tempo de fornecimento de serviço após o pedido	2 dias	Onde houver disponibilidade do serviço
PQSILE2 – Avarias	2.1 Taxa de avarias	2 % do total de clientes no período em causa	
	2.2 Tempo de reparação de avarias	24 horas zonas urbanas e 48 horas zonas rurais	
PQSIBLE3 – Facturação	3.1 Taxa de reclamação sobre facturação	2 % do total de clientes no período em causa	
	3.2 Tempo de resolução da reclamação sobre facturação	5 dias	
	4.1 Número de tentativas de "dial-up" para o acesso à <i>internet</i>	≤ 3	Taxa de sucesso no acesso superior a 90%
PQSIBLE4 – Qualidade de transmissão de informação	4.2 Tempo de transferência da informação	Depende da capacidade contratada pelo cliente	
	4.3 Capacidade de transmissão dos dados	Deve ser superior a 70% do especificado no contrato com o cliente	
	4.4 Atraso médio na propagação dos pacotes (latência)	Deve ser especificado no contrato com o cliente	
	4.5 Índice de sucesso na transferência da informação	95 %	

**Serviço de Dados (SD)**

## Quadro síntese dos parâmetros de Qualidade de Serviço (QoS)

Parâmetros de Qualidade	Indicadores de Qualidade	Metas de Qualidade	Aplicação
PQSD1 – Fornecimento da ligação inicial	Tempo de fornecimento de serviço após o pedido	2 dias	Onde houver disponibilidade do serviço
PQSD2 – Avarias	2.1 Taxa de avarias	2 % do total de clientes no período em causa	
	2.2 Tempo de reparação de avarias	24 horas zonas urbanas e 48 zonas rurais	
PQSD3 – Facturação	3.1 Taxa de reclamação sobre facturação	2 % do total de clientes no período em causa	
	3.2 Tempo de resolução da reclamação sobre facturação	5 dias	
PQSD4 – Qualidade de transmissão de informação	4.1 Banda de <i>upstream</i> e <i>down stream</i>	Na hora de pico a taxa de <i>upstream</i> e <i>down stream</i> deve ser de 95% em relação a banda contratada pelo cliente independentemente se a comutação é por circuitos ou por pacotes	
	4.2 Capacidade de transmissão dos dados	Deve ser especificado no contrato com o cliente	
	4.3 Atraso médio na propagação dos pacotes (latência)	Deve ser especificado no contrato com o cliente	
	4.4 Disponibilidade	95 %	

## ANEXO 2

## Glossário

Para efeitos do presente Regulamento, deve-se entender por:

- a) **Autoridade Reguladora** – Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique (INCM), Autoridade Reguladora dos Sectores Postal e de Telecomunicações;
- b) **Acessibilidade** – Capacidade de estabelecimento de comunicação entre dois extremos;
- c) **Área geográfica** – Área de prestação delimitada na Licença de Telecomunicações, na qual o prestador está autorizado a explorar o serviço;
- d) **BSC (Estação Controladora de Base)** – parte da infra-estrutura da rede móvel celular que desempenha as funções de gestão do sinal rádio e atribuição de frequências das estações de base;
- e) **BTS (Estação Transmissora e Receptora de Base)** – Estação para transmissão e recepção de sinais de rádio e permite a comunicação com o terminal móvel;
- f) **Caso Fortuíto** – Acontecimento natural imprevisível e inevitável;
- g) **Caso de Força Maior** – Acção humana imprevisível e inevitável.
- h) **Centro de Atendimento** – Órgão do prestador de serviço ou credenciado deste, responsável por recebimento de pedidos de informação ou reclamações;
- i) **Central de Comutação e Controle** – Conjunto de equipamentos destinados a controlar o sistema que executa o Serviço Telefónico, interligar o sistema à rede pública de telecomunicações ou a qualquer outra rede de telecomunicações;
- j) **Chamada completada** – Chamada estabelecida, originada ou terminada, em que houve atendimento e comunicação;
- k) **Chamada não completada** – Chamada originada em que houve cruzamento de linha ou não houve atendimento no outro extremo;
- l) **Chamada com terminação normal** – Chamada telefónica estabelecida com sucesso pela rede e que terminou de forma normal;
- m) **Chamada estabelecida** – Chamada em que a ligação é efectuada com sucesso entre um equipamento terminal e outro de telecomunicações;
- n) **Chamada não estabelecida** – Chamada em que a ligação é efectuada sem sucesso entre um equipamento terminal e outro de telecomunicações;
- o) **Circuitos alugados** – Meios de telecomunicações de uma rede pública que proporciona a transmissão transparente entre pontos terminais;
- p) **Drive Test (Teste em movimento)** – Processo de medição da qualidade de serviço, efectuado em movimento;
- q) **Equipamento terminal** – Aparelho ligado ou a ser ligado directa ou indirectamente a um ponto terminal da rede de telecomunicações com vista à transmissão, emissão ou recepção, tratamento de informação, respeitando as especificações técnicas apropriadas;
- r) **Estação móvel** – Equipamento terminal do Serviço de Telecomunicações que pode operar quando em movimento ou estacionada em qualquer lugar;
- s) **HLR (Registador de Localização Interna)** – Principal base de dados de informação de utilizadores que estão autorizados a utilizar uma determinada rede de telefonia móvel celular;
- t) **Interligação** – ligação física e lógica das redes de telecomunicações utilizadas por diferentes operadores, de forma a permitir o acesso e as comunicações entre os diferentes utilizadores dos serviços prestados;
- u) **Linha de assinante** – conjunto de recursos físicos e lógicos pelos quais um utilizador é conectado a uma rede de telecomunicações;
- v) **MMS (Serviço de Mensagens Multimédia)** – Serviço disponível em redes de telefonia móvel celular que permite enviar mensagens de conteúdo multimédia entre terminais móveis;
- w) **Marcação** – Procedimento que permite aos utilizadores dos serviços de telecomunicações estabelecer uma ligação;
- x) **Meta** – Valor numérico ou percentual que é alcançado na medição dos parâmetros de qualidade de serviço;
- y) **Método de medição** – Forma de medir os parâmetros de qualidade de serviço;
- z) **MOS (Medida da Qualidade Áudio)** – Índice de qualidade de áudio de uma comunicação do tipo extremo a extremo;
- aa) **MSC (Centro de Controle da Rede Móvel)** – Centro de comutação de uma rede de telefonia móvel celular responsável pelo processamento de chamadas e outros serviços;
- bb) **Node B** – Estações de base utilizadas em redes de telefonia móvel celular de terceira geração (UMTS);
- cc) **Operador de telecomunicações** – Qualquer sociedade comercial que se dedique à exploração ou gestão de uma rede pública de telecomunicações, podendo também prestar serviços de telecomunicações ao público em geral;
- dd) **Parâmetro** – Característica mensurável da qualidade de um aspecto de serviço;
- ee) **Período de pico** – Períodos de tempo, em que ocorrem o maior interesse no estabelecimento de ligações por parte dos utilizadores;
- ff) **Prestador de Serviços de telecomunicações** – Qualquer pessoa singular ou colectiva, que ofereça serviços de telecomunicações utilizando a rede ou infra-estrutura de terceiros;
- gg) **Qualidade áudio** – Perceptibilidade das conversações mediante o estabelecimento de uma ligação com sucesso;
- hh) **Rede de telecomunicações** – Conjunto de meios físicos, denominados infra-estruturas ou campos electromagnéticos que suportam a transmissão, recepção e emissão de sinais;
- ii) **Rede de telecomunicações móveis** – conjunto de infra-estruturas e sistemas que suporta o serviço de telecomunicações não fixo;
- jj) **RNC (Controlador da Rede Rádio)** – Elemento da rede de acesso rádio em redes de telefonia móvel de terceira geração, responsável por controlar o Node B a que está interligado;
- kk) **SMS (Serviço de Mensagens Curtas)** – Serviço de mensagens curtas disponível nas redes de telefonia móvel celular que permite o envio de mensagens curtas entre equipamentos terminais;

- ll) **Serviço de telefonia móvel celular** – Serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse público que possibilita a comunicação entre estações móveis e de estações móveis para outras estações, observadas as disposições constantes na regulamentação;
- mm) **Serviço de telefonia fixa** – Oferta ao público em geral do transporte directo da voz, em locais fixos, permitindo a qualquer consumidor, através de equipamento ligado a um ponto terminal da rede, comunicar com outro ponto terminal;
- nn) **Serviço público de telecomunicações** - Serviço fixo, móvel, de dados e *internet* colocado à disposição do público;
- oo) **Sector de atendimento** - Estabelecimento, do próprio prestador ou credenciado deste, onde o assinante tem acesso pessoal, por telefone ou por outro meio a qualquer serviço e informação do mesmo, oferecido pelo operador;
- pp) **Telecomunicações de uso público** – Serviço de telecomunicações fornecido ao público em geral;
- qq) **Utilizador** – Pessoa singular ou colectiva que utiliza ou solicita um serviço de telecomunicações de uso público;
- rr) **VLR (Registador de Localização de Visitantes)** – Base de dados temporária para a localização e registo de utilizadores que estão em *roaming* numa determinada rede de telefonia móvel celular.

---

### Decreto n.º 7/2011

de 3 de Maio

Havendo necessidade de se criar uma entidade que possa de forma eficaz e eficiente gerir e administrar o processo de exames escolares em todo o território nacional, bem como assegurar o estabelecimento e gestão do sistema de equivalências e de reconhecimento de habilitações de todos os tipos e níveis de ensino obtidos no País ou no exterior, ao abrigo da alínea f) do n.º 1 do artigo 204 da Constituição da República, o Conselho de Ministros decreta:

Artigo 1 – 1. É criado o Conselho Nacional de Exames, Certificação e Equivalências, abreviadamente designado por CNECE.

2. O CNECE é uma instituição pública dotada de autonomia técnica e administrativa, subordinada ao Ministro da Educação.

Art. 2. O Conselho Nacional de Exames, Certificação e Equivalências tem a sua sede na Cidade de Maputo.

Art. 3 – 1. O CNECE é composto por:

- a) Um Presidente nomeado pelo Ministro da Educação;
- b) Director da Direcção Executiva;
- c) Directores das áreas de ensino do Ministério da Educação;
- d) Representante do Ministério da Função Pública;
- e) Representante do Ministério do Trabalho;
- f) Representante do Ministério das Finanças;
- g) Um Representante de cada uma das seguintes entidades;
- i) Instituições do ensino superior;
- ii) Organizações do sector produtivo;
- iii) Organizações sócio-profissionais da área da educação;
- iv) Ordens profissionais.

2. Os membros do CNECE referidos nas alíneas d), e), f) e g) do número anterior são designados pelo Ministro da Educação, sob proposta do Director da Direcção Executiva, após consulta aos respectivos sectores.

Art. 4. O CNECE é assistido por uma Direcção Executiva dirigida por um Director Nacional, nomeado pelo Ministro da Educação.

Art. 5. O CNECE é responsável pela gestão e a administração do processo de exames escolares em todo o território nacional e o estabelecimento e gestão de um sistema legal de certificação de habilitações literárias, equivalências e de reconhecimento de todos os níveis académicos obtidos no País ou no exterior.

Art. 6. Compete ao CNECE:

- a) Propor políticas sobre os exames escolares, certificação e equivalências;
- b) Propor a definição de normas, regulamentos e orientações metodológicas do processo de exames escolares, certificação de habilitações literárias e profissionais;
- c) Garantir a elaboração, gestão, supervisão e administração de exames escolares no âmbito do Sistema Nacional de Educação;
- d) Reconhecer e atribuir equivalências académicas de todos os tipos e níveis de ensino obtidos no País ou no estrangeiro e emitir as respectivas certidões;
- e) Aprovar projectos e programas de actividades do CNECE;
- f) Propor a aprovação do calendário de exames escolares e garantir a sua implementação.

Art. 7. O Ministro da Educação submeterá, no prazo de 90 dias, após a publicação do presente Decreto, à aprovação pela entidade competente do Estatuto Orgânico do Conselho Nacional de Exames, Certificação e Equivalências, bem como do respectivo quadro do pessoal.

Aprovado pelo Conselho de Ministros, 1 de Fevereiro de 2011.

Publique-se

O Primeiro-Ministro, *Aires Bonifácio Baptista Ali*.

---

### Decreto n.º 8/2011

de 3 de Maio

Havendo necessidade de se criar uma instituição responsável pela promoção da formação à distância de professores em exercício e de cidadãos não cobertos pelo sistema de ensino presencial e ou outros com outras necessidades de formação, bem como a promoção de cursos profissionais de curta duração, visando a preparação dos jovens e adultos para o auto-emprego e a distribuição de materiais auto-instrucionais, para além do desenvolvimento e divulgação de pesquisas sobre as novas metodologias de ensino, ao abrigo do disposto na alínea f) do n.º 1 do artigo 204 da Constituição da República, o Conselho de Ministros decreta:

Artigo 1 – 1. É criado o Instituto de Educação Aberta e à Distância, abreviadamente designado por IEDA.

2. O IEDA é uma instituição pública dotada de autonomia técnica e administrativa, subordinada ao Ministério da Educação.

Art. 2. O IEDA tem a sua sede no Distrito de Marracuene, Província do Maputo.