

REVISÃO DO ECOSSISTEMA DFS E RECOMENDAÇÕES

Enviado por :
DevEmerge Global Consultancy Private Limited, India



Informações do Projecto

Projecto	Revisão do Ecosistema Jurídico-Regulatório e das Infra-estruturas de Pagamento na Guiné-Bissau
Cliente	Programa Regional de Integração Digital da África Ocidental Guiné-Bissau (WARDIP – Guiné-Bissau)
País	Guiné-Bissau
Duração do Projecto	Janeiro de 2025 – Setembro de 2025
Nome do documento	Revisão do Ecosistema DFS e Recomendações
Versão do documento	1.3
Data da versão	6 de Outubro de 2025



Reconhecimento

A DevEmerge Global Consultancy Private Limited, agradece sinceramente ao Programa de Integração Digital Regional da África Ocidental (WARDIP), o Banco Mundial e ao Ministério dos Transportes, Telecomunicações e Economia Digital (MTTDE) por nos seleccionar para realizar este projecto que visa 'Rever o Ecosistema Jurídico-Regulatório e as Infra-estruturas de Pagamento na Guiné-Bissau'.

A equipe de consultoria expressa a sua mais profunda gratidão e reconhecimento a todas as partes interessadas que forneceram apoio, sem o qual o relatório inicial não teria sido concluído.

Estamos extremamente gratos ao WARDIP, MTTDE, Autoridade Reguladora Nacional (ARN), Ministério das Finanças, Ministério da Justiça, Faculdade de Direito, Instituto Tecnológico para Modernização Administrativa (ITMA), por ancorar este relatório inicial e nos guiar por todos os estágios de suporte administrativo e operacional. Agradecemos ainda todos os insights e suporte de todos os Key Stakeholders.



Glossário de termos-chave

Termo / Sigla	Definição
AML/CFT	Anti-Money Laundering / Combate ao Financiamento do Terrorismo: Conjunto de normas para prevenir a lavagem de dinheiro e financiamento ilícito.
API	Application Programming Interface: Interface que permite a integração entre sistemas informáticos, essencial para a interoperabilidade financeira.
ARN	Autoridade Reguladora Nacional: Regula os serviços de telecomunicações e digitais.
B2G	Business-to-Government: Pagamentos de empresas para o Estado, como impostos, taxas portuárias e contribuições.
CEDEAO	Comunidade Económica dos Estados da África Ocidental
Conta Única do Tesouro (CUT)	Sistema de gestão financeira pública que centraliza os pagamentos e receitas do Estado.
DFS	Digital Financial Services: Equivalente em inglês para Serviços Financeiros Digitais.
ENIF	Estratégia Nacional de Inclusão Financeira.
ENTD.GW	Estratégia Nacional de Transformação Digital da Guiné-Bissau.
FGDs	Discussões de grupos focais
Fintech	Empresas que oferecem serviços financeiros baseados em tecnologia, normalmente inovadores, flexíveis e de menor escala.
Fintech Agregadora Nacional	Plataforma de integração aberta que permite o acesso de entidades privadas a serviços financeiros digitais públicos e privados através de APIs padronizadas.
FPS	Fast Payment System: Sistema de Pagamentos Rápidos que permite liquidação instantânea de pequenas transacções.
G2P	Government-to-Person: Pagamentos realizados pelo governo aos cidadãos, como salários, pensões e subsídios.
GIM-UEMOA	Groupement Interbancaire Monétique de l'UEMOA: Organização responsável pela interoperabilidade de pagamentos electrónicos nos países da UEMOA.
GoGB	Governo da Guiné-Bissau
IME	Instituições de Moeda Electrónica: Empresas autorizadas a emitir e gerir carteiras digitais (ex. Orange Money, Teletaku).
INSS	Instituto Nacional de Segurança Social: Responsável pela gestão de pensões, subsídios e contribuições sociais.



ITMA	Instituto Tecnologias para a Modernização Administrativa.
KIIs	Entrevista com informante-chave
Kontaktu	Plataforma nacional usada na Guiné-Bissau para a digitalização de pagamentos públicos.
KYC	Know Your Customer: Processo de verificação de identidade do cliente, exigido por reguladores.
MTTED	Ministério dos Transportes, Telecomunicações e Economia Digital.
NIF	Número de Identificação Fiscal: Identificador único de contribuintes usado para fins tributários.
P2G	Person-to-Government: Pagamentos realizados pelos cidadãos ao governo, como impostos, taxas escolares, etc.
P2P	Person-to-Person: Transferências de dinheiro entre indivíduos, comum em plataformas de mobile money.
PIB	Produto Interno Bruto
PNPDI	Estrutura nacional que integra e coordena todas as plataformas e serviços de pagamento digitais, públicos e privados, na Guiné-Bissau.
PNUD	Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
POC	Ponto de contacto
PRENDA	Programa Regional Desenvolvimento da Economia Digital
RTGS	Real Time Gross Settlement: Sistema de liquidação bruta em tempo real.
SFD	Serviços Financeiros Digitais: Conjunto de serviços financeiros disponibilizados através de plataformas digitais como mobile money, carteiras digitais, banca online, entre outros.
SICA-UEMOA	Sistema Interbancário de Compensação Automático da UEMOA: Sistema regional para compensação de transacções de retalho.
STAR-UEMOA	Sistema de Transferência Automática e de Liquidação da UEMOA: Sistema regional de liquidação em tempo real para grandes transacções.
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UEMOA	União Económica e Monetária da África Ocidental
WARDIP	Programa Regional de Integração Digital da África Ocidental.

Índice

<i>Informações do Projecto</i>	1
<i>Reconhecimento</i>	2
<i>Glossário de termos-chave</i>	3
<i>Índice</i>	5
<i>Resumo Executivo</i>	10
1 Introdução	12
1.1 Contextualização do estudo	12
1.2 Objectivos do relatório.....	12
1.3 Metodologia aplicada	12
2 Visão Geral do Ecossistema de Serviços Financeiros Digitais (SFD) na Guiné-Bissau 15	
2.1 Definição de SFD	15
2.2 Principais actores do ecossistema.....	17
2.3 Infra-estruturas de suporte	24
2.4 Integração da Guiné-Bissau nos sistemas de compensação e liquidação regionais.	29
2.4.1 Sistemas de Liquidação e Compensação da UEMOA.....	29
2.4.2 Estado Atual da Ligação da Guiné-Bissau	30
2.4.3 Desafios e Barreiras para a Integração Completa.....	31
2.4.4 Acções e Iniciativas em Curso para Melhorar a Ligação	31
2.4.5 Recomendações para uma Integração Plena.....	32
2.5 G2P e P2G na Guiné-Bissau	32
2.5.1 Atores/Entidades do Governo Envolvidas:	33
2.5.2 Pagamentos do Governo para os Cidadãos (G2P)	34
2.5.3 Pagamentos dos Cidadãos para o Governo (P2G):	36
2.5.4 Oportunidades para Expansão dos Serviços G2P e P2G:	37
2.6 Barreiras socio-culturais de Acesso e Uso de SFD	37
1. Informalidade e Limitações na Identificação Fiscal.....	38
3 Políticas e Estratégias em implementação para a Guiné-Bissau	41
3.1 Estratégia Nacional de Inclusão Financeira ENIF (2023-2027).....	41
3.1.1 Pilares da ENIF	42
3.1.2 Principais indicadores e KPI's da ENIF	43

3.2	Estratégia Nacional de Transformação Digital (ENTD.GW 2025-2030)	44
3.2.1	Principais iniciativas	45
3.2.2	Indicadores de desempenho (KPI) da ENTG.GW	48
3.3	Guia para a Digitalização dos Pagamentos dos Estados-Membros da UEMOA	49
3.3.1	Particularidades para a Guiné-Bissau:	50
3.3.2	Integração com os sistemas regionais	51
3.4	Instrução N° 001/24 do BCEAO	52
3.5	Instrução N° 008-05-2015 do BCEAO	55
3.6	Relação entre as instruções 001/24, 008-5-2015 e o Guia para Digitalização dos Pagamentos dos Estados-Membros	56
4	<i>Contribuições dos Stakeholders</i>	60
4.1	Resultados do Workshop de Alinhamento	60
4.1.1	Aspirações e Objectivos para os Serviços Financeiros Digitais (SFD)	60
4.1.2	Barreiras e desafios	62
4.1.3	Soluções para resolver os desafios	66
4.1.4	Recomendações para promover a aceitação de SFD	69
4.2	Reuniões Individuais com Stakeholders	70
4.2.1	Ministério das Finanças	71
4.2.2	Ministério da Economia	72
4.2.3	MTTED, ARN e ITMA	73
4.2.4	ITMA – Instituto Tecnologias para a Modernização Administrativa	75
4.2.5	INSS	76
4.2.6	BCEAO	77
4.2.7	Bancos - A opinião do Ecobank	77
4.2.8	Operadores de moeda electrónica	79
4.2.9	UNDP	80
4.3	Análise Comparativa das Contribuições	82
4.3.1	Aspirações e Objectivos	82
4.3.2	Desafios Identificados	82
4.3.3	Soluções Propostas	83
4.3.4	Prioridades para a Promoção dos SFD	84
4.3.5	Conclusão da Análise Comparativa	84
5	<i>Implementação dos Pagamentos Rápidos (FPS) na Guiné-Bissau</i>	86



5.1	O que é o FPS – Fast Payment system	86
5.2	Iniciativas de implementação do FPS	87
5.3	Implementação do FPS na Guiné-Bissau	88
5.4	Criação de um Índice Nacional de Prontidão para Pagamentos Rápidos (FPS)	91
5.4.1	Acções de Intervenção por Entidade	91
5.4.2	Avaliação e Implementação.....	93
6	<i>Analise SWOT do ecossistema DFS na Guiné-Bissau.....</i>	94
7	<i>Conclusões e Recomendações Gerais.....</i>	96
7.1	Recomendações para uma arquitectura de pagamentos mais integrada e efectiva	96
7.1.1	Criação de uma Plataforma Nacional de Pagamentos Digitais Integrada.....	96
7.1.2	Promoção da Massificação do Número de Identificação Fiscal (NIF)	98
7.1.3	Desenvolvimento de um Ecossistema de Fintechs Local com APIs Abertas	99
7.1.4	Implementação de uma Plataforma de Microcrédito e Microfinanças Digitais	100
7.1.5	Implementação de Soluções Blockchain para Rastreabilidade de Transacções Governamentais	101
7.1.6	Reforço da Produção e Divulgação de Dados Estatísticos Fiáveis e Atuais.....	102
7.2	Recomendações para o sector das instituições de moeda electrónica	104
7.2.1	Interoperabilidade Obrigatória entre MMO, Bancos e Fintechs	104
7.2.2	Regulamentação sobre Partilha de Receitas e Gestão de Comissões	104
7.2.3	Leis Específicas para Segurança e Protecção de Dados em SFD	104
7.2.4	Adopção de Políticas para Reduzir Custos de Transacção	105
7.2.5	Incentivos para Uso de SFD em Pagamentos Governamentais (G2P e P2G).....	105
7.2.6	Facilitação de Processos KYC para Inclusão Financeira	105
7.2.7	Regulamentação de API para Integração de Fintechs	105
7.3	Recomendações para acesso aos sistemas de compensação e liquidação da UEMOA	106
7.3.1	Acelerar a Automação de Processos.....	106
7.3.2	Promover a Integração com o FPS-UEMOA (Prioridade) e STAR-UEMOA.....	106
7.3.3	Capacitação Técnica e Formação	107
7.3.4	Monitoria Activa e Supervisão	107
7.4	Medidas para Reduzir a Dependência do Dinheiro Físico e expansão de SFD.....	108
7.4.1	Integração de Pagamentos Digitais nos Serviços Públicos	108
7.4.2	Incentivos para Comerciantes e Consumidores.....	108
7.4.3	Expansão da Rede de Agentes e Pontos de Acesso	108



7.4.4	Campanhas de Sensibilização e Literacia Digital.....	109
7.4.5	Redução das Taxas de Transferências Digitais.....	109
7.4.6	Interoperabilidade entre Operadores e Bancos	109
7.4.7	Introdução de Microcréditos e Serviços Digitais Complementares.....	109
7.4.8	Fortalecimento da Segurança e Protecção ao Consumidor	109
7.4.9	Desenvolvimento de Soluções de Pagamento Offline	109
7.4.10	Regulamentação para Garantir Competição e Inovação	109
7.5	Criação de uma Fintech Agregadora de Serviços de Pagamento Nacionais	110
7.6	Plano de Acção para a Implementação das Recomendações sobre Serviços Financeiros Digitais (SFD)	111
7.6.1	Reforço da Plataforma Kontaktu como Sistema Nacional de Pagamentos do Estado	112
7.6.2	Criação da Fintech Agregadora Nacional de APIs	114
7.6.3	Comité Nacional de SFD: Diálogo Interinstitucional, Redução de Custos e Monitoria do Ecosistema	116
7.6.4	Lançamento de Iniciativas Alinhadas com a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF)	118
7.6.5	Aceleração da Interoperabilidade Regional e Integração com os Sistemas da UEMOA.....	120
Anexos.....		123
Referências bibliográficas.....		123

Lista de Figuras

<i>Figura 1 - Metodologia.....</i>	<i>13</i>
<i>Figura 2 – Utilizadores de telefonia móvel</i>	<i>25</i>
<i>Figura 3. Análise SWOT do ecossistema DFS na Guiné-Bissau</i>	<i>94</i>

Lista de tabelas

Tabela 1 – Transacções G2P, B2G e P2G	34
Tabela 2 ENIF KPI's.....	43
Tabela 3 ENT.D.GW KPI's.....	48
Tabela 4 Tarifário de moeda electrónica	64
Tabela 5 Tarifário entre moeda electrónica e bancos	65



Resumo Executivo

O presente relatório apresenta uma análise detalhada do ecossistema de Serviços Financeiros Digitais (SFD) na Guiné-Bissau, avaliando as Infraestruturas existentes, o enquadramento regulatório, a integração nos sistemas regionais da UEMOA e o nível de utilização por parte da população. O estudo resulta de consultas a diversas entidades públicas e privadas, complementadas por revisões documentais, com o objectivo de identificar barreiras, oportunidades e recomendações estratégicas para acelerar a digitalização financeira no país.

A análise evidencia que a Guiné-Bissau enfrenta constrangimentos estruturais significativos. Segundo o *World Bank Digital Government Study (2021)*, apenas cerca de 300.000 pessoas possuem Número de Identificação Fiscal (NIF), representando menos de 15% da população, o que confirma a predominância da economia informal. Do lado financeiro, o FMI estima que o crédito formal à economia representa apenas 15% do PIB em 2023, ilustrando a limitada penetração do sector bancário e os desafios para a expansão da inclusão financeira.

Apesar destes obstáculos, já existem casos de uso relevantes de SFD no país. Os serviços de moeda electrónica disponibilizados pela Orange Money e pela MTN, cuja operação foi adquirida em 2025 pela Telecel, permitem operações básicas como transferências P2P, recargas de telemóvel, pagamentos de facturas, cash-in e cash-out. Do lado do Estado, os fluxos P2G registam avanços: a plataforma Kontaktu permite o pagamento de impostos via operadores móveis e APIs bancárias, tendo processado mais de 2,5 mil milhões de FCFA em receitas fiscais digitais desde o seu lançamento. Já os fluxos G2P permanecem mais dependentes do numerário e das transferências bancárias, embora estejam em curso pilotos com cartões pré-pagos para pensões e a plataforma OmniPlus (Ecobank) seja utilizada para o pagamento de salários do sector público.

Em termos de integração regional, a Guiné-Bissau está ligada ao sistema STAR-UEMOA, mas a participação ainda é parcial e encontra-se em fase de testes e adaptação de procedimentos, prevendo-se a plena operacionalização até 2026. Torna-se igualmente prioritário acelerar a integração ao FPS-UEMOA, que permitirá liquidação instantânea e interoperabilidade plena entre bancos, operadores de moeda electrónica e fintechs, alinhando o país com as melhores práticas internacionais.

O relatório conclui que, para que a Guiné-Bissau possa consolidar um ecossistema financeiro digital mais robusto, inclusivo e seguro, são necessárias medidas estruturais e regulatórias que assegurem a integração nacional e regional, a eficiência operacional e o fortalecimento da confiança dos utilizadores sendo estas detalhadas e desenvolvidas nos capítulos 7.1 a 7.5.

No Capítulo 7.6, é apresentado um **Plano de Ação para a Implementação das Recomendações sobre Serviços Financeiros Digitais (SFD)**, que organiza as medidas propostas segundo eixos estratégicos e responsabilidades institucionais. Entre as ações prioritárias, destacam-se:

- a **consolidação da Kontaktu** como sistema nacional de pagamentos do Estado, abrangendo operações P2G (pagamentos de cidadãos e empresas ao Estado), G2P (pagamentos do Estado

a cidadãos e beneficiários) e G2G (transações entre entidades públicas), interoperável com bancos, operadores e sistemas regionais (STAR-UEMOA, SICA-UEMOA e FPS-UEMOA);

- o **reforço da literacia financeira e digital**, alinhado com a ENIF, com campanhas a iniciar de imediato, em paralelo com a expansão dos agentes e pontos de acesso em todo o território;
- a **redução gradual dos custos de transação** em operações de baixo valor, como resultado do estudo do modelo de custeio atual dos serviços, priorizando fluxos públicos (impostos, serviços essenciais e benefícios sociais);
- e a **criação de uma Fintech Agregadora Nacional de APIs**, que permita o acesso seguro, padronizado e interoperável de fintechs, bancos e prestadores privados a todos os serviços de pagamentos digitais, incluindo serviços de utilidade pública, pagamentos ao Estado e outros serviços financeiros disponíveis no mercado.

Para efeitos deste Resumo Executivo, a tabela seguinte apresenta uma síntese das recomendações estratégicas, com indicação das entidades líderes, do apoio do WARDIP e do nível de prioridade.

Tabela Consolidada de Acções

Recomendação (Cap. 7.x)	Entidades Responsáveis	Papel do WARDIP	Prioridade
[7.6.1] Consolidar a Kontaktu como sistema nacional de pagamentos do Estado (P2G, G2P e G2G).	DGCI, Tesouro Nacional, MTTDE, ITMA, BCEAO	Apoio técnico e financeiro para expansão, integração regional e modernização da plataforma.	Alta
[7.6.2] Criar a Fintech Agregadora Nacional de APIs para integração de serviços públicos e privados.	MTTDE, BCEAO, Setor Privado	Apoio técnico e financeiro à conceção e sandbox; incentivo à gestão privada sob supervisão pública.	Alta
[7.6.3] Criar e operacionalizar o Comité Nacional de SFD para diálogo interinstitucional, monitoria e redução de custos.	MTTDE, BCEAO, Ministério das Finanças, Operadores, Bancos	Facilitar coordenação interinstitucional, análises de custos e indicadores de desempenho.	Alta
[7.6.4] Implementar campanhas nacionais de literacia financeira e digital, em alinhamento com a ENIF.	MTTDE, BCEAO, MEF, INSS, Operadores	Apoiar campanhas, capacitação e incentivos à expansão de agentes digitais.	Alta
[7.6.5] Acelerar a integração da Guiné-Bissau nos sistemas FPS-UEMOA, STAR-UEMOA e SICA-UEMOA.	BCEAO, Bancos, MTTDE	Apoio técnico e institucional à interoperabilidade regional (conforme princípios CPPI e Fast Payments Toolkit).	Alta

1 Introdução

1.1 Contextualização do estudo

Nos últimos anos, os Serviços Financeiros Digitais (SFD) têm desempenhado um papel fundamental na promoção da inclusão financeira e no desenvolvimento económico em diversos países. A digitalização dos pagamentos e a adopção de soluções tecnológicas no sector financeiro são fatores-chave para melhorar a acessibilidade, a eficiência e a transparência das transacções, tanto no sector público como no privado.

Na Guiné-Bissau, apesar do crescimento do sector digital, ainda persistem desafios significativos relacionados com a infra-estrutura, a regulamentação, a interoperabilidade e a adesão da população aos serviços financeiros digitais. Este estudo insere-se no âmbito dos esforços para avaliar o ecossistema de SFD no país, identificar lacunas e barreiras existentes e propor recomendações estratégicas que impulsionem o desenvolvimento sustentável e a modernização do sector.

1.2 Objectivos do relatório

O presente relatório tem como objectivo fornecer uma análise detalhada do ecossistema de Serviços Financeiros Digitais na Guiné-Bissau, identificando os principais desafios e oportunidades. Especificamente, pretende-se:

- Avaliar a infraestrutura existente e a interoperabilidade dos serviços financeiros digitais;
- Identificar barreiras regulatórias, tecnológicas e culturais que limitam a adopção dos SFD;
- Analisar a aceitação de pagamentos electrónicos e os desafios enfrentados pelos comerciantes e consumidores;
- Examinar a prontidão do país para a implementação do Sistema de Pagamentos Rápidos da UEMOA (FPS);
- Apresentar recomendações estratégicas para fortalecer a inclusão financeira e melhorar a eficiência dos sistemas de pagamento digital.

Este relatório servirá como uma base para orientar futuras iniciativas e políticas voltadas para a digitalização dos serviços financeiros na Guiné-Bissau, alinhando-se às melhores práticas internacionais e aos objectivos de desenvolvimento sustentável.

1.3 Metodologia aplicada

Conforme apresentado no Inception Report, usámos uma abordagem de métodos mistos para realizar a avaliação de diagnóstico e análise de lacunas, a fim de compreender o actual panorama regulatório e o ecossistema de SFD da Guiné-Bissau.



Figura 1 - Metodologia

O **primeiro passo da metodologia** adotada para este estudo consistiu na análise da documentação existente, permitindo uma compreensão aprofundada do ecossistema de Serviços Financeiros Digitais (SFD) na Guiné-Bissau. A revisão documental foi fundamental para estabelecer um enquadramento teórico e contextual, bem como para identificar regulamentações, políticas e iniciativas já em vigor que impactam o sector.

Para este efeito, foram analisados diversos documentos estratégicos e regulatórios relevantes, fornecidos pelo Comité Técnico do Projecto WARDIP. Estes documentos foram utilizados como referência para a avaliação do ecossistema SFD existente e do quadro regulatório vigente.

Abaixo está a lista dos principais documentos solicitados e analisados:

- Estratégia Nacional de Inclusão Financeira
- Projecto de Lei sobre a Protecção de Dados Pessoais, desenvolvido no âmbito do Projecto WARCIP
- Plano de Estabelecimento de Agências de Segurança Cibernética e Protecção de Dados
- Estudo de Viabilidade sobre Modelos de Governação em Cibersegurança e Protecção de Dados, incluindo o Manual de Operações e apoio ao Desenvolvimento de Capacidades em Cibercrime na Guiné-Bissau
- Necessidades Legislativas para a Transição Digital na Guiné-Bissau
- Estudo de Viabilidade para o Desenvolvimento de um Quadro de Interoperabilidade, camada de troca de dados e plataforma de serviços, bem como um plano de ação para a digitalização dos principais serviços públicos
- Todas as demais legislações relacionadas com serviços financeiros

A análise detalhada destes documentos permitiu identificar lacunas regulatórias, desafios institucionais e oportunidades para reforçar o quadro normativo e operacional do ecossistema SFD no país.

Após a conclusão da revisão documental, a **segunda etapa da metodologia** consistiu na realização de entrevistas com informantes-chave (KIIs). Este processo permitiu obter informações

complementares e aprofundadas sobre o ecossistema de Serviços Financeiros Digitais (SFD) na Guiné-Bissau, recolhendo perspectivas directas de stakeholders estratégicos.

Foram conduzidas consultas com representantes de diferentes Ministérios, autoridades reguladoras, instituições financeiras, empresas do sector tecnológico e digital, bem como outras organizações e indivíduos envolvidos direta ou indirectamente no desenvolvimento e implementação dos SFD no país.

A selecção dos entrevistados teve como objectivo garantir uma abordagem abrangente, incluindo diversos pontos de vista institucionais e técnicos sobre desafios, oportunidades e necessidades do sector. As entrevistas foram conduzidas de forma estruturada, abordando temas como regulamentação, infra-estruturas, interoperabilidade e inclusão financeira.

Os insights recolhidos nesta fase foram fundamentais para validar os achados da revisão documental e identificar possíveis lacunas e recomendações estratégicas para a evolução do ecossistema SFD na Guiné-Bissau.

A terceira etapa da metodologia consistiu na realização de um workshop de consulta às partes interessadas, com o objectivo de validar os achados preliminares e recolher contribuições adicionais dos principais actores do ecossistema de Serviços Financeiros Digitais (SFD) na Guiné-Bissau.

O workshop contou com a participação de representantes de diversos ministérios, instituições e universidades, que estiveram activamente envolvidos em discussões sobre os desafios e oportunidades do sector. Os participantes realizaram uma sessão de brainstorming, partilhando propostas sobre como alcançar os objectivos do projecto. Além disso, foram incentivados a expressar suas expectativas em relação aos SFD, identificar os principais desafios à sua adopção e sugerir estratégias para superar esses desafios, promovendo a inclusão financeira e o desenvolvimento sustentável do sector.

Adicionalmente, a equipa de consultores conduziu discussões directas com diversas partes interessadas para aprofundar o entendimento sobre o escopo do projecto e os requisitos para a sua implementação bem-sucedida. O detalhe destas duas acções estão apresentados no capítulo 4.

2 Visão Geral do Ecosistema de Serviços Financeiros Digitais (SFD) na Guiné-Bissau

A presente análise visa realizar uma avaliação abrangente do ecossistema de Serviços Financeiros Digitais (SFD) na Guiné-Bissau, englobando os actores do ecossistema, infra-estruturas de suporte e a digitalização das transacções governamentais G2P (Governo-para-Pessoa) e P2G (Pessoa-para-Governo).

A avaliação inclui o mapeamento das infra-estruturas de pagamento digital e a integração nos sistemas regionais, a análise das soluções de pagamento orientadas ao usuário final, bem como gateways de pagamento e infra-estruturas tecnológicas que suportam o processamento de transacções electrónicas.

2.1 Definição de SFD

Os Serviços Financeiros Digitais (SFD) referem-se à oferta de produtos e serviços financeiros através de plataformas digitais, incluindo pagamentos móveis, transferências de dinheiro, crédito, seguros e investimentos. Estes serviços são viabilizados por tecnologias como redes móveis, internet, blockchain e inteligência artificial, proporcionando acesso financeiro mais amplo, seguro e eficiente.

Segundo o Banco Mundial (World Bank), os SFD desempenham um papel fundamental na inclusão financeira, permitindo que populações anteriormente excluídas do sistema bancário tradicional acedam a serviços financeiros essenciais. O CGAP (Consultative Group to Assist the Poor) destaca que os SFD ajudam a reduzir custos e melhorar a acessibilidade, especialmente para comunidades em áreas remotas.

O UNDP (United Nations Development Programme) sublinha que os SFD são impulsionadores do desenvolvimento económico, promovendo a digitalização da economia e aumentando a participação de pequenos negócios e empreendedores nos mercados financeiros. Além disso, o FMI (Fundo Monetário Internacional) enfatiza que a regulação e segurança dos SFD são essenciais para garantir um ambiente de confiança e estabilidade no sector financeiro digital.

Os SFD abrangem diversas soluções tecnológicas, incluindo:

- Dinheiro móvel e carteiras digitais, ou como alguns bancos centrais referem, Instituições de moeda electrónica (ex.: M-Pesa, Orange Money)
- Pagamentos electrónicos e transacções sem contacto como transferências P2P
- Plataformas de crédito digital e microfinanças
- Seguros digitais e investimentos online
- Sistemas de identidade digital e autenticação segura

A transição do dinheiro físico para Soluções de Finanças Digitais (SFD), como pagamentos móveis, bancos digitais e carteiras electrónicas, pode trazer vários benefícios para um país em desenvolvimento onde o uso de dinheiro em espécie ainda é predominante como é o caso da Guiné-Bissau. A adopção

de SFD na economia de um país tem diversas vantagens tanto para o país como para o cidadão uma vez que estes permitem:

Maior Inclusão Financeira - Facilita o acesso aos serviços financeiros para populações sem conta bancária.

- Muitos cidadãos não têm acesso a bancos tradicionais, mas possuem telemóveis, o que facilita o uso de carteiras digitais como mPesa, Orange Money, entre outros.
- Pequenos comerciantes podem começar a aceitar pagamentos digitais sem a necessidade de contas bancárias tradicionais.

Redução dos Custos Operacionais - O dinheiro físico tem altos custos logísticos e de segurança.

- Transporte, armazenamento e segurança do dinheiro em espécie são caros.
- O governo e empresas reduzem os custos de impressão e circulação de notas.

Aumento da Segurança e Redução de Crimes Financeiros - Menos circulação de dinheiro físico significa menos assaltos e fraudes.

- Crimes como roubo de dinheiro, falsificação de notas e corrupção diminuem.
- Pagamentos digitais deixam registos electrónicos, tornando mais difícil o desvio de fundos.

Facilidade nas Transacções e Maior Eficiência - Pagamentos digitais são mais rápidos e reduzem filas e burocracias.

- Pagamentos instantâneos (QR Code, USSD, mobile banking, NFC) evitam trocos e agilizam compras.
- Empresas e governos podem pagar salários e benefícios sociais directamente nas contas digitais dos cidadãos (G2P) enquanto estes podem também, de modo mais fácil, pagar os seus impostos e outros compromissos financeiros ao estado (P2G).

Maior Transparência e Controle Financeiro - Menos evasão fiscal e mais eficiência na arrecadação de impostos.

- O governo pode rastrear melhor as transacções e reduzir a economia informal, aumentando também as receitas.
- As empresas têm mais controlo sobre os seus pagamentos e receitas, reduzindo fraudes.

Promoção da Economia Digital e Inovação - Impulsiona o crescimento do comércio electrónico e fintechs.

- Facilita o desenvolvimento de startups e a inovação em serviços financeiros digitais.
- As empresas podem vender online sem precisar de lojas físicas.

Resiliência em Tempos de Crise - Em pandemias ou emergências, os pagamentos digitais evitam o contato físico.

- Durante crises como COVID-19, os pagamentos móveis foram essenciais para manter a economia em funcionamento e o acesso das pessoas a bens e serviços com pagamentos digitais.

Conclui-se que os SFD são um componente essencial para a modernização do sector financeiro, do país e da melhora de vida dos seus cidadãos. Eles possibilitam maior transparência, eficiência e crescimento económico, alinhados às melhores práticas globais e às directrizes de entidades internacionais.

2.2 Principais actores do ecossistema

O ecossistema de Serviços Financeiros Digitais (SFD) na Guiné-Bissau é composto por diversos actores que desempenham papéis fundamentais na sua operação e desenvolvimento. Estes actores incluem o governo e reguladores, instituições financeiras, provedores de dinheiro móvel, comerciantes e empresas, consumidores e utilizadores finais, além de organizações internacionais e parceiros de desenvolvimento. Cada um desses grupos tem responsabilidades específicas que contribuem para a inclusão financeira e o crescimento sustentável do sector.

Governo e Reguladores

O governo e as entidades reguladoras têm um papel essencial na definição das políticas públicas e na criação de um ambiente regulatório favorável à digitalização dos serviços financeiros. Cabe-lhes estabelecer normas que garantam a interoperabilidade dos sistemas, a segurança das transacções e a protecção dos consumidores. Além disso, promovem infra-estruturas digitais que viabilizam a inclusão financeira e supervisionam a conformidade das instituições financeiras com as leis vigentes. Na Guiné-Bissau, esse papel é desempenhado pelo BCEAO - Banco Central dos Estados da África Ocidental, pelo Ministério das Finanças, pelo Ministério dos Transportes, Telecomunicações e Economia Digital, e pela Autoridade Reguladora Nacional (ARN), que trabalham conjuntamente para modernizar o sector financeiro e garantir a sua estabilidade.

Instituições Financeiras Tradicionais (Bancos e Microfinanças)

Os bancos comerciais e as instituições de microfinanças são os principais responsáveis pela disponibilização de serviços financeiros tradicionais, desenvolvendo produtos financeiros que atendam às necessidades da população. São também o garante da segurança das transacções e a protecção de dados dos clientes, e desempenham ainda um papel crucial na educação financeira e na expansão do acesso a serviços bancários, através da implementação de redes de agentes bancários, terminais de pagamento automático (POS) e caixas automáticas (ATMs).

Com base no documento da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF) adoptado e elaborado pelo governo da Guiné-Bissau com o apoio do PNUD e do BCEAO, apresenta um sector bancário

altamente concentrado, com apenas seis instituições bancárias, o número mais baixo entre os países da UEMOA. Esse quadro reflecte desafios de atractividade para novos bancos estrangeiros e limitações para o surgimento de bancos 100% nacionais, devido à pequena dimensão da economia, à escassa massa monetária e a indicadores de governação e transparência vulneráveis.

Actualmente, apenas existe um banco local (BAO), sendo os restantes filiais de grupos estrangeiros (BDU, Orabank, Ecobank, Banque Atlantique e Coris Bank International). Em 2019, três destes bancos declararam activos combinados de 303 milhões de euros, empréstimos pendentes no valor de 131 milhões de euros e depósitos de cerca de 177 milhões de euros. A estrutura de financiamento assenta sobretudo em depósitos, complementada com empréstimos interbancários, nomeadamente das casas-mãe estrangeiras.

De acordo com o Relatório do FMI de 2024 sobre a Guiné-Bissau, o sector bancário nacional mantém-se de pequena dimensão e frágil, sendo dominado por subsidiárias de grupos estrangeiros a par de um único banco local. O documento destaca uma deterioração nos indicadores de solidez financeira: a taxa de crédito malparado aumentou de 4,3% em 2022 para 9,5% em 2023, enquanto o retorno sobre o capital próprio caiu de 21,3% para cerca de 16,4%. O crédito à economia também recuou em 1,8% em 2023, reflectindo tanto fragilidades estruturais como a limitada capacidade de intermediação. Estas tendências apontam para desafios crescentes à estabilidade do sistema e sublinham a importância de reforçar a supervisão, melhorar a qualidade do crédito e apoiar o desenvolvimento de um sistema financeiro mais resiliente.

No que respeita à acessibilidade, o país apresenta cerca de 4 balcões bancários por 100 mil adultos, ligeiramente abaixo da média da UEMOA e da África Subsaariana. Esta disparidade agrava-se quando se observa a distribuição territorial dos serviços: dois terços das agências bancárias encontram-se concentradas na capital, Bissau, limitando severamente o acesso da população das zonas rurais. Em relação aos indicadores relativos a caixas automáticas (ATM), a Guiné-Bissau dispõe de 6,1 unidades por 100 mil adultos, valor compatível com a média regional. No entanto, a densidade geográfica (número de agências ou ATM por km²) permanece inferior à média da região. Ainda assim, mesmo quando comparada com os outros países da UEMOA, a Guiné-Bissau — e a região como um todo — continua bastante distante dos padrões de cobertura e acesso ao sistema bancário verificados em economias mais desenvolvidas.

Estado Atual das Instituições de Microfinanças na Guiné-Bissau:

Em países em desenvolvimento, as instituições de microfinanças (IMFs) desempenham um papel crucial na promoção da inclusão financeira, oferecendo serviços financeiros a populações que tradicionalmente têm acesso limitado ao sistema bancário formal. No entanto, o sector na Guiné-Bissau enfrenta desafios significativos que limitam a sua eficácia e alcance.

Antes de 2018 chegaram a existir 18 IMF, mas a maioria não estava a funcionar, o que levou o regulador a retirar a licença a 12 IMF que não apresentavam actividade nos 12 meses anteriores. Em 2018, o total de clientes activos das IMFs na Guiné-Bissau era inferior a 50 mil, o que representa menos de 5% da população adulta, contrastando com países como o Senegal ou o Burkina Faso, onde

essa taxa ultrapassa os 20%. Além disso, a qualidade da carteira de crédito das IMFs levanta preocupações: em alguns casos, a taxa de crédito em risco ultrapassa os 30%, muito acima do limiar de referência de 5% recomendado internacionalmente.

De acordo com o relatório do Banco Mundial, em 2022 existiam seis IMFs no país que aceitam depósitos e concedem crédito. Contudo, apenas duas destas instituições estão operacionais, enfrentando dificuldades devido a margens reduzidas e problemas estruturais herdados do sector. O BCEAO reportava em 2023 que as 6 IMF tinham um total de 10.810 clientes registados.

De acordo com a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF) 2023–2027 do PNUD e com o Relatório do FMI n.º 22/28 (2022), a maioria das instituições de microfinanças (IMF) na Guiné-Bissau opera sob regimes informais ou semi-formais, muitas vezes fora de um quadro plenamente regulamentado. Isto limita a sua capacidade de expansão e reduz a sua credibilidade junto do público e de parceiros financeiros internacionais. Estas IMF são, na sua maioria, estruturadas como cooperativas de poupança e crédito (SACCOs), integradas nas comunidades locais, e centram-se na prestação de produtos adaptados às necessidades locais — como pequenos empréstimos e serviços de poupança.

Em termos de acesso, o número de pontos de serviço das IMFs permanece reduzido, com cobertura geográfica limitada e uma concentração significativa na capital o que deixa as zonas rurais com acesso limitado a serviços financeiros.¹ A taxa de penetração do microcrédito ainda é muito baixa quando comparada com outros países da UEMOA. Estes dados reforçam a necessidade de adaptar o actual quadro regulatório às especificidades do país bem como oferecer apoio técnico e financeiro para a profissionalização do sector. Um sector de microfinanças mais robusto e eficaz pode desempenhar um papel fundamental na expansão do acesso a serviços financeiros inclusivos e sustentáveis na Guiné-Bissau.

As IMFs na Guiné-Bissau podem ser categorizadas em três grupos principais:

- **Caixas de Poupança e Crédito:** Instituições que recolhem poupanças e fornecem crédito aos seus clientes, incluindo associações mutualistas e cooperativas.
- **Instituições de Microcrédito:** Fornecem crédito com base no seu capital ou em linhas de crédito geridas em parceria com entidades locais ou internacionais. Até à data, a Guiné-Bissau não possui instituições de microcrédito formais.
- **Projectos e ONGs Relacionados com Microfinanças:** Entidades que oferecem microcrédito directamente às populações-alvo ou através de outras IMFs. Alguns destes projectos têm-se transformado em instituições de microfinanças mais formais.

No que respeita à regulamentação das IMF, na Guiné-Bissau estas são reguladas principalmente pelo Regulamento n.º 15/2003/CM/UEMOA, que estabelece as condições de criação, funcionamento e supervisão das instituições mutualistas ou cooperativas de poupança e crédito nos países membros da UEMOA. Este regulamento, aplicado pela BCEAO e pelas autoridades nacionais competentes, define

¹ imf.org

critérios de licenciamento, regras prudenciais, requisitos de reporte e mecanismos de controlo. No entanto, a falta de uma transposição do quadro legal regional para o contexto local pode ser um factor limitador do desenvolvimento das IMF na Guiné-Bissau. A maioria das IMF opera como cooperativas de poupança e crédito (SACCOs), estando também sujeitas ao Código das Cooperativas, mas sem um enquadramento jurídico nacional robusto que assegure padrões uniformes de governação e gestão de risco.

As IMF na Guiné-Bissau enfrentam vários desafios consequência de factores como a insuficiência das infra-estruturas de suporte como telecomunicações e energia e também a baixa literacia financeira das populações. Mas no que diz respeito às limitações intrínsecas do sector podemos destacar as três principais:

- **Baixa capacidade institucional:** menos de 10% das IMF registadas conseguem produzir demonstrações financeiras regulares e apenas uma pequena parte submete relatórios de qualidade aceitável às autoridades.
- **Quadro Legal e Regulamentar:** Embora a legislação da UEMOA forneça um enquadramento geral, falta adaptação ao contexto guineense. Isto traduz-se em lacunas ao nível do licenciamento e supervisão de pequenas MFI, regras de proteção do consumidor, normas de governação, práticas de gestão de risco e orientações sobre o uso de canais digitais — aspetos que limitam o desenvolvimento sustentável do sector.
- **Infra-estruturas e contexto operacional frágeis:** deficiências em telecomunicações, energia e baixa literacia financeira da população reduzem a escala e a eficácia das operações.

Para melhorar o desempenho e a sustentabilidade das IMFs na Guiné-Bissau, são necessárias várias medidas: das quais destacamos as seguintes:

- **Implementação da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira:** A ENIF 2023–2027 já foi aprovada e define medidas concretas para ampliar a inclusão financeira no país. É agora essencial avançar com a sua execução, em especial nas acções que têm impacto directo no fortalecimento e desenvolvimento do sector das microfinanças.²
- **Reforço da Capacidade Institucional:** Investir na formação e capacitação das IMFs para melhorar a gestão financeira e operacional.
- **Expansão dos Serviços para Áreas Rurais:** Promover a presença das IMFs em zonas rurais para aumentar o acesso a serviços financeiros nessas regiões.

Enfrentar estes desafios e implementar as medidas sugeridas permitirá que as instituições de microfinanças da Guiné-Bissau desempenhem um papel mais eficaz na inclusão financeira e no desenvolvimento económico. Actualmente, nenhuma das MFI disponibiliza serviços através de canais digitais, limitando-se ao atendimento presencial ou em balcão. A expansão dos seus modelos de

² undp.org

prestação de serviços para incluir soluções digitais será essencial para aumentar o alcance, melhorar a eficiência e reforçar o seu contributo para um sistema financeiro mais inclusivo.

Seguros na Guiné-Bissau

No que respeita ao sector de seguros, existem duas companhias na Guiné-Bissau. O aumento do número de empresas e serviços de seguros, especialmente micro-seguros, é essencial para promover a inclusão financeira, proteger a população contra riscos imprevistos e melhorar a qualidade de vida, garantindo maior segurança económica e acesso a mecanismos de protecção social para os mais vulneráveis.

Apesar do crescimento do sector digital, o sistema bancário da Guiné-Bissau ainda enfrenta desafios relacionados à cobertura limitada fora da capital e à falta de integração com as plataformas regionais de pagamento, aspectos estes que abordaremos em mais detalhe em sequência.

Instituições de moeda electrónica

As instituições e moeda electrónica (IME) ou provedores de dinheiro móvel, desempenham um papel relevante na transformação do sector financeiro, oferecendo soluções inovadoras para pagamentos digitais, crédito online, microfinanças e seguros digitais. Na Guiné-Bissau as actores são a Orange Money, e a MTN Money, agora Teletaku da operadora Telecel, que operam carteiras digitais permitindo transacções rápidas e acessíveis, facilitando a inclusão financeira da população não bancarizada.

O sector da moeda electrónica na Guiné-Bissau representa, de acordo com a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF), a oportunidade mais imediata para a promoção da inclusão financeira no país. De acordo com a mesma fonte, em 2020 cerca de **92% da população adulta** possuía uma conta de moeda electrónica e **48% utilizava-a activamente**, valor próximo da média da UEMOA (48,6%). De forma consistente, os dados mais recentes do BCEAO de 2022 confirmam esta tendência, reportando uma **taxa de penetração de 97,6% da população adulta** (mais de 15 anos) com pelo menos uma conta de moeda electrónica, o que evidencia a rápida massificação deste instrumento no país

Apesar de uma frequência média de transacções historicamente baixa em comparação com a média da UEMOA, o uso de moeda electrónica na Guiné-Bissau tem registado um crescimento significativo. Segundo o relatório do BCEAO *Evolution of Digital Financial Services in the WAEMU in 2023*, o país contabilizava **3,63 milhões de contas de moeda electrónica** no final de dezembro de 2023, um aumento de 32,46% face a 2022. A taxa de actividade atingiu 67,75%, ligeiramente abaixo da média da UEMOA (72,6%). Nesse mesmo ano, cada conta activa realizou, em média, 30 transacções por ano, ainda muito abaixo da média regional de 60 transacções por conta activa. Mesmo assim, o mercado processou 72,92 milhões de transacções, no valor total de 559,37 mil milhões de francos CFA, correspondendo a crescimentos anuais de +23,07% em volume e +27,96% em valor.

Contudo, importa sublinhar que os dados apresentados pelo relatório do BCEAO não reflectem a realidade actualmente reportada no terreno pelos próprios operadores. A **Orange Money**, maior prestador de serviços de moeda electrónica no país, indica ter cerca de **450.000 utilizadores activos**, enquanto a **Telecel (Teletaku)** reporta aproximadamente **100.000 utilizadores activos**. Estes valores estão muito abaixo dos 3,63 milhões de contas mencionados no relatório regional, revelando uma discrepância significativa entre as estatísticas centralizadas e a informação operacional efectivamente disponível.

De acordo com dados fornecidos pelos operadores de moeda electrónica, em 2024 verificou-se uma expansão significativa do número de contas registadas, atingindo o pico a meio do ano, mas seguida de uma forte redução no último trimestre. No final do período, apenas cerca de **quatro em cada dez contas registadas estavam activas**, o que evidencia desafios de **retenção e utilização regular**. Os momentos de maior actividade parecem estar ligados ao processamento de **pagamentos de salários e benefícios**, sejam de origem pública ou privada, que impulsionam temporariamente a utilização, mas não garantem continuidade no uso de outros serviços digitais.

Em termos de perfil transaccional, os **levantamentos (cash-out)** continuam a representar a maior parte das operações, muito acima dos depósitos (cash-in), confirmando a preferência pela conversão imediata de fundos digitais em numerário. As transferências P2P domésticas mantêm-se presentes, mas ainda com expressão limitada, enquanto pagamentos comerciais, de facturas e transferências internacionais continuam a ter um peso marginal. Embora a rede de agentes seja considerada maioritariamente activa, nenhum operador revelou o número exacto de agentes, e os relatórios do BCEAO não apresentam dados específicos para a Guiné-Bissau, limitando-se a indicar que o país representa menos de 1% da rede total de agentes na região da UEMOA. Esta falta de transparência, associada à baixa recorrência na utilização das contas, sugere que o principal desafio reside na retenção dos utilizadores e na diversificação dos serviços disponíveis — factores críticos para reduzir a dependência do numerário e consolidar a inclusão financeira.

O sector Fintech

O relatório de Economia Digital da Guiné-Bissau elaborado pelo Banco Mundial, refere que a indústria Fintech está ainda numa fase nascente na Guiné-Bissau existindo um pequeno grupo de start-ups de tecnologia financeira que lançaram operações no país. No levantamento efectuado pela equipa do projecto junto dos principais stakeholders, não encontramos evidências de real actividade ou impacto deste tipo de actores no mercado. Estas empresas financeiras de raiz tecnológica, ao introduzirem novas tecnologias e novos modelos de negócios e casos de uso mais adaptados às necessidades da população, melhorando a segurança e eficiência dos serviços financeiros, são de extrema importância para a evolução do sector financeiro digital no país. No entanto, a falta de regulamentação específica para Fintechs e a necessidade de maior integração ou interoperabilidade com bancos e sistemas de pagamento tradicionais, continuam a ser os grandes desafios para o sector.

Comerciantes e Empresas

Os comerciantes e empresas desempenham um papel essencial na adopção e promoção dos pagamentos digitais. A aceitação de pagamentos electrónicos por parte dos estabelecimentos comerciais é fundamental para reduzir a dependência do dinheiro físico e incentivar o crescimento da economia digital. No entanto, muitos comerciantes ainda enfrentam dificuldades na adopção dessas soluções devido a falta de infraestrutura adequada e à resistência à mudança quer sua quer dos consumidores que continuam a privilegiar o dinheiro físico para efectuar os pagamentos. A integração com plataformas de e-commerce e a digitalização de pequenas e médias empresas (PMEs) podem ampliar significativamente o uso dos SFD, promovendo maior eficiência e transparência nas transacções comerciais.

Consumidores e utilizadores Finais

Os consumidores e utilizadores finais são a peça central do ecossistema de SFD. A partir do momento em que os utilizadores ganham confiança nos SFD e começam a usá-los com frequência para as suas necessidades diárias, o efeito de escala é exponencial e este crescimento é determinante para o sucesso do sector. Para garantir uma maior utilização dessas soluções, é necessário investir em educação digital e financeira, sensibilizando a população sobre os benefícios e segurança dos pagamentos electrónicos.

Uma das principais barreiras à adopção dos SFD na Guiné-Bissau é a **falta de confiança** nos serviços digitais, associada aos baixos níveis de literacia digital e financeira. Tal como destacado nas consultas realizadas com os diferentes stakeholders, este desafio é agravado pela relativa novidade destes sistemas, pelas falhas recorrentes de rede e de energia eléctrica e por experiências passadas de insucesso ou atraso em transacções. Os stakeholders referiram ainda a ausência de mecanismos robustos de protecção do consumidor, a limitada percepção pública sobre quais operadores estão formalmente licenciados e a cobertura restrita e com liquidez reduzida das redes de agentes. Acresce a forte preferência cultural pelo numerário, que continua a limitar a adopção. O acesso a Infraestruturas de energia e telecomunicações, sobretudo nas zonas rurais, permanece também insuficiente, dificultando o acesso de grande parte da população aos serviços digitais. Estas barreiras reforçam a necessidade de expandir a conectividade, fortalecer a protecção do consumidor e desenvolver plataformas acessíveis e fáceis de utilizar, que proporcionem experiências simples e intuitivas para os utilizadores.

Organizações Internacionais e Parceiros de Desenvolvimento

As organizações internacionais e parceiros de desenvolvimento desempenham um papel fundamental no fortalecimento do ecossistema de SFD, fornecendo assistência técnica, programas de formação, financiamento e apoio regulatório para a modernização do sector. Instituições como o Banco Mundial, o Fundo Monetário Internacional (FMI), o CGAP (Consultative Group to Assist the Poor) e o UNDP (Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento) promovem iniciativas para melhorar a inclusão financeira, apoiar a criação de regulamentações adequadas e incentivar o desenvolvimento de infra-estruturas digitais. Além disso, estas organizações facilitam o intercâmbio de boas práticas internacionais, sendo actores importantes para ajudar a Guiné-Bissau a alinhar-se com os padrões globais e regionais de digitalização financeira.

Conclusão

O ecossistema de Serviços Financeiros Digitais é composto por múltiplos actores interligados, cada um desempenhando um papel essencial para garantir acessibilidade, segurança e eficiência nos serviços financeiros digitais. A colaboração entre governo, bancos, operadores de moeda electrónica, fintechs (quando existentes), comerciantes e consumidores é fundamental para o crescimento sustentável dos SFD e para a promoção da inclusão financeira na Guiné-Bissau. Para que o sector evolua, é necessário um esforço coordenado para superar desafios estruturais, melhorar a regulamentação e incentivar a digitalização em todos os níveis da sociedade.

2.3 Infra-estruturas de suporte

Os Serviços Financeiros Digitais dependem de uma infraestrutura robusta e bem estruturada para garantir transacções seguras, rápidas e acessíveis. A infraestrutura de suporte inclui plataformas tecnológicas, redes de comunicação, sistemas de pagamento e mecanismos de segurança cibernética, que juntos permitem a expansão e adopção desses serviços. Estas Infra-estruturas devem ser planeadas e implementadas com o objectivo de permitirem um acesso fácil, intuitivo e a baixo custo para os utilizadores de modo a impulsionar a adopção e uso de serviços financeiros digitais.

As principais Infra-estruturas de suporte de SFD na Guiné-Bissau, são:

Operadores de telecomunicações

Na Guiné-Bissau, o mercado de telefonia móvel é assegurado por dois operadores – **Orange** e **MTN**, adquirida em 2025 pela **Telecel** – que representam a base essencial para a expansão dos serviços financeiros digitais.

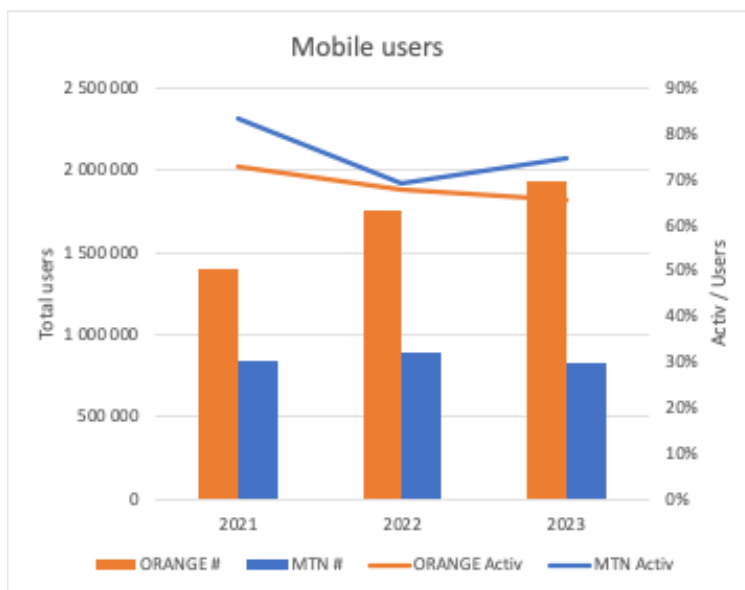


Figura 2 – Utilizadores de telefonia móvel³

Segundo dados da ARN, a Orange registou um crescimento de cerca de 1,4 milhões de utilizadores em 2021 para quase 2 milhões em 2023, enquanto a Telecel manteve uma base mais estável entre 800 e 900 mil utilizadores no mesmo período. Apesar desta diferença, a taxa de utilizadores activos da Telecel revelou-se consistentemente superior à da Orange, ainda que com flutuações mais acentuadas (cerca de 80% em 2021, queda para 65% em 2022 e recuperação para 70% em 2023). Já a Orange, embora lidere em número total de clientes, apresenta uma percentagem de actividade mais baixa (de ~70% para ~65% entre 2021 e 2023).

Estes dois operadores de telefonia móvel prestam serviços de dinheiro móvel na Guiné-Bissau através de subsidiárias por si detidas operando em parceria com um banco. A MTN, em parceria com o Banco da África Ocidental (BAO), lançou o *MTN Money*. De forma semelhante, a Orange Bissau introduziu o *Orange Money*, operado pela Finance Mobile Bissau, uma entidade licenciada pelo BCEAO para actuar como instituição de moeda electrónica. Recentemente (em 2025) a operação da MTN em Guiné-Bissau foi comprada pela internacional Telecel mudando o nome do serviço de dinheiro móvel para **Teletaku**.

A **Guiné Telecom** é a operadora estatal de telecomunicações da Guiné-Bissau, responsável pela gestão das infra-estruturas de comunicação fixa e transmissão de dados no país. Criada para garantir o acesso a serviços de telecomunicações essenciais, a empresa teve um papel fundamental no desenvolvimento das redes de telefonia fixa e micro-ondas, além de serviços de transmissão de dados e conectividade institucional.

Actualmente, a Guiné Telecom enfrenta desafios significativos que limitam a sua eficácia no sector de telecomunicações. A operadora tem uma infraestrutura limitada e obsoleta, estando restrita principalmente aos serviços de telefonia fixa e à transmissão via micro-ondas. A cobertura e a qualidade dos serviços prestados são bastante reduzidas, com pouca capacidade de inovação ou expansão para acompanhar as exigências do mercado digital. Além disso, a falta de investimentos em modernização tem dificultado a competitividade da operadora em relação às empresas privadas de telecomunicações que oferecem serviços móveis e de internet.

A limitação da Guiné Telecom tem um impacto directo no desenvolvimento e na adopção dos Serviços Financeiros Digitais (SFD) na Guiné-Bissau. A ausência de uma infraestrutura de telecomunicações moderna compromete a expansão dos serviços digitais, dificultando a conectividade necessária para a utilização de plataformas de dinheiro móvel, pagamentos electrónicos e transacções financeiras digitais. Em particular, as áreas rurais e menos desenvolvidas do país sofrem com a falta de acesso a redes estáveis de telecomunicações, o que restringe a inclusão financeira digital de grande parte da população e inibe o desenvolvimento de novas empresas Fintech que necessitam de uma infra-estrutura de comunicações estável e abrangente.

³ Dados ARN 2024

Para que a Guiné Telecom possa desempenhar um papel mais ativo na transformação digital e no suporte aos SFD, são necessárias reformas estruturais que envolvam:

- **Modernização da Infraestrutura:** Investimento na ampliação da cobertura de internet e na adopção de tecnologias mais avançadas.
- **Parcerias Público-Privadas:** Colaboração com operadores móveis e provedores de tecnologia para melhorar a conectividade.
- **Reestruturação da Empresa:** Reavaliação do modelo de negócios para torná-la mais competitiva e eficiente.

O fortalecimento da Guiné Telecom poderia contribuir significativamente para a digitalização da economia, permitindo maior acesso a serviços financeiros digitais e promovendo uma inclusão financeira mais abrangente na Guiné-Bissau.

Gateways e Processadores de Pagamento

Os gateways e processadores de pagamento são componentes essenciais para garantir que os fundos sejam transferidos de forma segura entre clientes, comerciantes e instituições financeiras. Esses sistemas processam pagamentos digitais por meio de cartões de débito/crédito, dinheiro móvel e outros métodos electrónicos, facilitando transacções eficientes e reduzindo a necessidade de pagamentos em dinheiro físico.

Sistemas de Interoperabilidade

A interoperabilidade é crucial para a eficiência do ecossistema de SFD, permitindo que diferentes provedores de serviços financeiros – como bancos, operadoras de dinheiro móvel e fintechs – possam comunicar e realizar transacções entre si de forma contínua. Infra-estruturas interoperáveis garantem que os clientes possam transferir dinheiro entre diferentes plataformas e instituições, promovendo maior integração e adopção dos serviços digitais. No capítulo seguinte abordaremos em maior profundidade esta tema da interoperabilidade e do seu impacto nos SFD e na inclusão financeira.

Sistemas de Liquidação

Os sistemas de liquidação desempenham um papel essencial na compensação e liquidação de transacções digitais em tempo real. Modelos como a Liquidação Bruta em Tempo Real (RTGS) e as Câmaras de Compensação Automatizadas (ACH) são utilizados para garantir que os pagamentos digitais sejam processados de maneira segura e sem atrasos. Estes sistemas são fundamentais para a estabilidade do mercado financeiro digital e para a confiança nas transacções electrónicas.

O SICA-UEMOA é um sistema automatizado para a compensação de pagamentos de retalho, permitindo o processamento de transacções de valores inferiores a 50 milhões de FCFA. Inclui operações como transferências, cheques, letras de câmbio e notas promissórias. Este sistema facilita a compensação interbancária, permitindo que as instituições financeiras participantes executem ordens

de pagamento de clientes. No final do processo de compensação, os saldos são liquidados através do STAR-UEMOA.

O STAR-UEMOA funciona como um sistema regional de liquidação bruta em tempo real (RTGS), sendo essencial para pagamentos urgentes e transacções de importância sistémica. O sistema melhora a rapidez e reduz os custos das transacções, reforçando a integração financeira regional. Além das instituições bancárias, o STAR-UEMOA também é utilizado pelo BCEAO, pelos Tesouros Nacionais, pelo Banco de Liquidação da Bolsa Regional de Valores Mobiliários (BRVM) e pelo GIM-UEMOA.

Para garantir a eficiência e a qualidade dos sistemas de pagamento, o BCEAO estabeleceu um grupo de melhoria contínua. Este grupo supervisiona a operação dos sistemas, resolve incidentes técnicos, assegura a continuidade das plataformas e coordena actividades entre os utilizadores dos sistemas de pagamento a nível nacional e regional. Também promove exercícios de simulação de incidentes e formação dos participantes para mitigar riscos operacionais.

Para reduzir riscos financeiros, o BCEAO implementou um Fundo de Garantia que assegura a liquidação dos saldos compensados. Além disso, um sistema de Adiantamentos Intra-Diários (AIJ) permite que os participantes do STAR-UEMOA obtenham liquidez temporária para manter a fluidez dos pagamentos.

A Guiné-Bissau, como membro da União Económica e Monetária do Oeste Africano (UEMOA), deve utilizar os sistemas de compensação e liquidação geridos pelo Banco Central dos Estados da África Ocidental (BCEAO), nomeadamente o Sistema Automatizado de Compensação Interbancária da UEMOA (SICA-UEMOA) e o Sistema Automatizado de Transferência e Liquidação da UEMOA (STAR-UEMOA). No entanto, o sistema financeiro digital ainda enfrenta desafios como a baixa inclusão financeira, limitações na infraestrutura tecnológica e a necessidade de maior interoperabilidade entre bancos e serviços de dinheiro móvel. A implementação de sistemas como o SICA-UEMOA e STAR-UEMOA representa uma oportunidade para modernizar os pagamentos governamentais e privados, aumentar a eficiência das transacções e reforçar a confiança nos Serviços Financeiros Digitais (SFD). No ponto seguinte fazemos uma análise mais pormenorizada do estado actual da Guiné-Bissau no que respeita à sua integração nestes sistemas do BCEAO.

Redes de Telecomunicações e energia

As redes de telecomunicações representam a base da infraestrutura de SFD, fornecendo conectividade de internet e serviços móveis básicos como USSD e SMS que possibilitam o acesso a plataformas digitais. Em países como a Guiné-Bissau, garantir redes móveis e de internet confiáveis é essencial para a inclusão financeira, especialmente em áreas rurais e de difícil acesso, onde as agências bancárias são escassas ou inexistentes. A expansão da cobertura de internet e melhorias na infraestrutura de telecomunicações são factores determinantes para o sucesso dos serviços financeiros digitais.

No que respeita ao acesso à rede eléctrica na Guiné-Bissau, é um grande desafio uma vez que a cobertura na Guiné-Bissau continua a ser limitada e desigual, com grande parte da população, especialmente em áreas rurais e regiões mais remotas, ainda sem acesso regular à electricidade.

Segundo a ENIF, os relatórios do PNUD e do Banco mundial, estima-se que apenas cerca de 39% da população urbana, principalmente em Bissau, tem acesso à electricidade, enquanto nas zonas rurais esse valor é inferior a 10%, criando barreiras significativas para a adopção e expansão de serviços financeiros digitais e outros serviços essenciais.

A rede eléctrica existente enfrenta frequentes interrupções e falhas, o que compromete a fiabilidade das operações digitais e a continuidade dos serviços públicos e privados. Além disso, a infraestrutura eléctrica é antiquada e inadequada para suportar um crescimento significativo do consumo de energia, o que limita a expansão da cobertura para novas zonas. A falta de investimento em infra-estruturas de geração, transmissão e distribuição de energia, associada à dependência de geradores a diesel, aumenta os custos operacionais e torna a electricidade inacessível para grande parte da população. Estes constrangimentos colocam em risco o sucesso da transformação digital e da inclusão financeira, que dependem fortemente de uma rede eléctrica estável e confiável para garantir a operação contínua das plataformas digitais e dos sistemas de pagamento.

Computação em Nuvem e Data Centers

A computação em nuvem e os data centers são componentes fundamentais para garantir a segurança, escalabilidade e eficiência das plataformas de SFD. Esses sistemas permitem que grandes volumes de dados e transacções sejam processados com rapidez e segurança, reduzindo custos operacionais e facilitando a inovação no sector financeiro digital. Até ao momento não existem operadores de data centres independentes na Guiné-Bissau e não está previsto também a implementação de soluções domésticas de computação em nuvem.

Em termos de data centres disponíveis para alojamento de aplicações para o sector financeiro e outros, constatamos a disponibilidade do Instituto de Segurança Social (INSS) que tem em operação um centro de dados próprio com capacidade de prestação de serviços para entidades externas publicas (Estado) e privadas.

As Fintechs e outras start-ups desempenham um papel fundamental na inovação e expansão dos Serviços Financeiros Digitais (SFD), e a sua capacidade de escalar e operar de forma eficiente depende, em grande medida, do acesso a tecnologias modernas e flexíveis, como a computação em nuvem. Assim, é essencial que estas empresas possam utilizar serviços de cloud computing, incluindo servidores localizados fora do país, para alojar e operar as suas aplicações. Impor restrições regulatórias ao uso de infra-estruturas de data center em nuvem pode comprometer seriamente a agilidade, a segurança e a eficiência das soluções tecnológicas desenvolvidas, limitando o potencial de inovação, inclusão e concorrência no sector financeiro. A computação em nuvem permite às Fintechs reduzir custos operacionais, garantir escalabilidade e acelerar o lançamento de produtos e serviços adaptados às necessidades dos consumidores, nomeadamente em contextos de baixos recursos como o da Guiné-Bissau. Por estas razões, é crucial que o enquadramento regulatório promova uma abordagem equilibrada, que assegure a protecção de dados e a soberania digital, mas sem impedir o acesso a recursos tecnológicos, quando estes estão sediados fora do território nacional, determinantes para a transformação digital do sistema financeiro.

Estrutura de Segurança Cibernética

A segurança cibernética é um dos pilares do ecossistema de SFD, garantindo a protecção contra ataques cibernéticos, fraudes e violações de dados. Uma infra-estrutura robusta deve incluir mecanismos de autenticação, criptografia, monitorização de transacções e detecção de fraudes para proteger os usuários e as instituições financeiras.

A situação actual da cibersegurança e protecção de dados na Guiné-Bissau representa um dos principais constrangimentos para o desenvolvimento sustentável dos Serviços Financeiros Digitais. O país não dispõe de mecanismos eficazes de cibersegurança nem de legislação específica para combater a cibercriminalidade, apesar de ter assinado, em 2015, a Convenção da União Africana sobre Cibersegurança e Protecção de Dados Pessoais, ainda não ratificada até 2022. A ausência de uma estratégia nacional de cibersegurança, associada à fraca cultura de protecção de dados no sector público e à baixa sensibilização da população, compromete a confiança no sistema financeiro digital. Esta fragilidade institucional torna o ecossistema de SFD vulnerável a riscos operacionais e de segurança, podendo inibir a adopção e o uso massivo destes serviços, particularmente num contexto em que a digitalização e a utilização de dados estão a aumentar de forma significativa. Sem uma abordagem proactiva e estruturada nesta matéria, a confiança nos serviços financeiros digitais pode ser comprometida, dificultando a adopção em larga escala.

Conclusão

Com uma infraestrutura de suporte bem desenvolvida, os Serviços Financeiros Digitais podem expandir a inclusão financeira, reduzir a dependência do dinheiro físico e impulsionar a digitalização da economia. No entanto, desafios como a falta de interoperabilidade, infraestrutura de telecomunicações limitada e riscos cibernéticos precisam ser abordados para garantir um crescimento sustentável do ecossistema de pagamentos digitais na Guiné-Bissau.

2.4 Integração da Guiné-Bissau nos sistemas de compensação e liquidação regionais.

Para avaliar o estado actual da ligação da Guiné-Bissau aos sistemas de liquidação e compensação da região UEMOA (União Económica e Monetária da África Ocidental), recorremos à análise dos documentos existentes relacionados com o projecto, a estratégia de inclusão financeira e de transformação digital, informações públicas sobre a integração regional e recolha de dados junto de stakeholders do projecto.

2.4.1 Sistemas de Liquidação e Compensação da UEMOA

A UEMOA possui dois sistemas principais que regulam a liquidação e compensação de pagamentos interbancários e transacções financeiras digitais.

- **SICA-UEMOA** (Système Interbancaire de Compensation Automatisé de l'UEMOA): Este sistema permite a compensação automática de cheques, transferências, ordens de pagamento e

outros instrumentos financeiros entre os bancos dos países membros da UEMOA. O SICA-UEMOA é fundamental para garantir a interoperabilidade dos pagamentos a nível regional.

- **STAR-UEMOA** (Système de Transfert Automatisé et de Règlement de l'UEMOA): Este é o sistema de transferências e liquidação em tempo real (RTGS – Real Time Gross Settlement) que processa grandes pagamentos e transferências interbancárias de forma rápida e segura, garantindo a liquidação em tempo real dos fundos.

2.4.2 Estado Atual da Ligação da Guiné-Bissau

a) Participação da Guiné-Bissau no SICA-UEMOA

A Guiné-Bissau está formalmente integrada no SICA-UEMOA, permitindo que os bancos locais processem pagamentos e transacções interbancárias dentro da região. No entanto, a automatização completa das operações ainda não está concluída. Em comparação com outros países da UEMOA, como Senegal e Costa do Marfim, a Guiné-Bissau ainda enfrenta desafios técnicos e infraestruturais que impedem a eficiência total no processamento automático de pagamentos, apresentando as seguintes limitações:

- Processos manuais ainda são utilizados para reconciliação de transacções em alguns casos.
- A baixa taxa de utilização dos serviços digitais e a elevada dependência das transacções em numerário reduzem o volume de operações processadas digitalmente, gerando custos de oportunidade significativos. Entre eles destacam-se a perda de eficiência no processamento das transacções, a redução das receitas fiscais devido à limitada rastreabilidade, a perda de oportunidades de inclusão financeira e a fragilização dos modelos de negócio dos operadores. A um nível mais amplo, a economia também perde competitividade por não beneficiar plenamente da transformação digital em curso na região da UEMOA.
- Os bancos locais ainda não estão totalmente integrados nos serviços de liquidação em tempo real. Embora a agência nacional do BCEAO na Guiné-Bissau indique que já está ligada, na prática encontram-se ainda nas fases finais de testes e de adaptação de procedimentos para poder operar de forma efectiva.

b) Conexão com o STAR-UEMOA

A Guiné-Bissau está tecnicamente ligada ao sistema STAR-UEMOA; no entanto, a sua participação ainda é parcial, dado que os bancos se encontram nas fases finais de testes e de adaptação de procedimentos. Como resultado, apenas um conjunto limitado de operações e de volumes é actualmente processado através do sistema. De acordo com informação do BCEAO, os 6 bancos a operar no país estão já ligados ao sistema e o Tesouro Público tem o processo de conexão em curso. Apesar desta ligação, o país não explora todo o potencial de liquidações automáticas em tempo real para grandes transacções, o que mantém algumas ineficiências e atrasos nos fluxos interbancários. As principais implicações são:

- Determinadas operações de grande montante continuam a requerer procedimentos manuais para verificação e validação dos dados.

- A utilização parcial do STAR-UEMOA limita os ganhos de eficiência e a integração plena da Guiné-Bissau nos sistemas de pagamento regionais, reduzindo a atractividade para investidores e parceiros internacionais.
- A ausência de aproveitamento integral das funcionalidades do sistema impede uma harmonização completa com as melhores práticas de liquidação e interoperabilidade adoptadas noutros países da UEMOA.

2.4.3 Desafios e Barreiras para a Integração Completa

A infra-estrutura técnica e de telecomunicações na Guiné-Bissau continua a ser uma barreira significativa para a integração plena com os sistemas regionais de liquidação e compensação, como o STAR-UEMOA. A cobertura de internet é limitada especialmente em áreas remotas, e a disponibilidade irregular, o que dificulta a adopção de serviços digitais necessários para suportar transacções electrónicas em tempo real. Além disso, as instituições financeiras locais, incluindo os bancos, enfrentam dificuldades técnicas e operacionais para se alinharem com as exigências tecnológicas dos sistemas de liquidação automatizados. Esta limitação restringe a capacidade das instituições de participar plenamente no ecossistema digital da UEMOA e dificulta a interoperabilidade com outros países da região.

Outro desafio crítico é a ausência de automatização completa dos processos financeiros, que ainda dependem fortemente de operações manuais. Esta falta de digitalização retarda a adaptação da Guiné-Bissau aos sistemas automatizados de compensação e liquidação, tornando o processo mais lento e susceptível a erros. Além disso, a baixa literacia digital entre a população e os utilizadores dos serviços financeiros agrava a situação, uma vez que muitos cidadãos carecem de conhecimento e formação adequados para utilizar eficazmente os serviços financeiros digitais. Sem uma melhoria significativa nestes aspectos, a inclusão financeira digital e a integração da Guiné-Bissau nos sistemas regionais continuarão a enfrentar desafios substanciais.

2.4.4 Acções e Iniciativas em Curso para Melhorar a Ligação

A Estratégia Nacional de Transformação Digital da Guiné-Bissau (ENTD.GW) inclui, no seu plano de acção, o reforço da conectividade e das infra-estruturas digitais como um dos pilares fundamentais para garantir a integração plena do país nos sistemas regionais da UEMOA. Este plano contempla o desenvolvimento de infra-estruturas robustas e seguras que permitam o funcionamento eficiente de serviços digitais, criando assim as condições técnicas para que a Guiné-Bissau possa conectar-se de forma eficaz aos sistemas de liquidação e compensação regionais, como o STAR-UEMOA. O fortalecimento da rede de telecomunicações, a expansão do acesso à internet em áreas rurais e a modernização das infra-estruturas dos centros de dados locais são acções prioritárias para garantir essa integração. Além disso, o BCEAO tem incentivado a Guiné-Bissau a adoptar medidas específicas para garantir a utilização plena do STAR-UEMOA, incluindo a capacitação técnica dos bancos locais e das instituições financeiras para que cumpram os requisitos operacionais e tecnológicos exigidos por este sistema.

Outro ponto estratégico para melhorar a integração regional é o fortalecimento das plataformas de interoperabilidade no país. A plataforma Kontaktu, gerida pela Direcção Geral de Contribuições e Impostos (DGCI), que já é utilizada para a arrecadação de receitas fiscais e outros pagamentos públicos, está em processo de expansão para incluir serviços públicos adicionais e integrar-se com operadores de dinheiro móvel. Esta expansão visa criar um ecossistema digital mais integrado e eficiente, permitindo que os cidadãos utilizem serviços digitais para efectuar pagamentos, aceder a serviços governamentais e realizar transacções financeiras de forma segura e transparente.

2.4.5 Recomendações para uma Integração Plena

No capítulo 7.3 apresentamos algumas recomendações para acelerar o processo de integração da Guiné-Bissau nestes sistemas de compensação e liquidação da UEMOA.

Conclusão

Embora a Guiné-Bissau já esteja integrada no SICA-UEMOA e os bancos ligados ao STAR-UEMOA, os desafios técnicos ainda impedem que o país beneficie totalmente da eficiência e segurança dos sistemas de liquidação e compensação da UEMOA. Para alcançar uma integração completa e promover uma inclusão financeira eficaz, é necessário acelerar o desenvolvimento das infra-estruturas digitais, modernizar os processos financeiros e garantir a adesão plena aos sistemas regionais.

2.5 G2P e P2G na Guiné-Bissau

Este capítulo analisa o panorama dos pagamentos do Estado (P2G – Pagamentos de Pessoas para o Governo e G2P – Pagamentos do Governo para Pessoas) no contexto da UEMOA e da Guiné-Bissau, considerando as directivas do BCEAO e as recomendações regionais para a digitalização destes fluxos financeiros. Na região da UEMOA, tem sido dada ênfase à promoção da digitalização dos pagamentos públicos como uma estratégia para aumentar a transparência, reduzir custos operacionais e facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos. O BCEAO tem emitido orientações que incentivam os Estados-Membros a modernizarem os seus sistemas de pagamento, promovendo a utilização de plataformas interoperáveis para assegurar a eficiência e a segurança destas transacções.

Na Guiné-Bissau, embora haja avanços significativos com o uso da Plataforma Kontaktu para pagamentos de impostos e taxas, bem como a integração com operadores de Mobile Money para a recolha de receitas públicas, a digitalização dos pagamentos G2P, como subsídios, salários e pensões, ainda enfrenta desafios estruturais e operacionais. Apesar de existirem alguns serviços de pagamento do governo para os cidadãos (G2P) e dos cidadãos para o governo (P2G) em operação, esses serviços continuam limitados e apresentam grandes oportunidades para modernização e expansão.

Nesta análise, examinaremos o estado atual destes serviços na Guiné-Bissau, identificando os obstáculos e as oportunidades para melhorar a eficiência dos pagamentos públicos e reforçar a inclusão financeira no país. Com base nas informações recolhidas ao longo do projecto, incluindo reuniões com os stakeholders, o estudo da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF), a Estratégia Nacional de Transformação Digital (ENTD.GW 2025-2030), os contributos dos operadores de

moeda electrónica, instituições financeiras e intervenções do UNDP, destacam-se os principais serviços e atores envolvidos neste processo.

Na Guiné-Bissau, a digitalização dos pagamentos do Estado para cidadãos (G2P) e dos cidadãos para o Estado (P2G) permanece desigual. As transações P2G estão relativamente mais avançadas: através da plataforma Kontaktu, os cidadãos podem pagar impostos usando Orange Money, TELECEL e via conexões API com os bancos. Desde a sua integração com a Orange Money, há cerca de 2,5 anos, o sistema já processou aproximadamente 2,5 mil milhões de FCFA em pagamentos digitais de impostos, estando em curso planos para alargar a plataforma a outros ministérios, incluindo as Alfândegas e o Instituto Nacional de Segurança Social (INSS). No caso dos fluxos G2P, contudo, continuam a dominar o numerário e as transferências bancárias. O INSS mantém o pagamento de pensões até 100.000 FCFA em dinheiro nos balcões regionais, enquanto os montantes superiores são pagos exclusivamente por transferência bancária. Estão em fase piloto iniciativas com cartões pré-pagos para pensões de menor valor (mínimo de 38.000 FCFA), mas a utilização de moeda eletrónica foi descartada devido às elevadas taxas de levantamento e custos de processamento. Do lado bancário, o Ecobank apoia o governo através da sua plataforma OmniPlus, usada para o pagamento de salários do setor público e de grandes empresas, complementada pelo Omni Light para PME e pelo EcoOnline para transações gerais. No conjunto, estes desenvolvimentos demonstram que, embora o governo tenha feito progressos importantes na digitalização da cobrança de receitas (P2G), a transição para pagamentos digitais do Estado para cidadãos (G2P) permanece numa fase inicial, com forte dependência do numerário e das transferências bancárias tradicionais.

2.5.1 Atores/Entidades do Governo Envolvidas:

- **Ministério das Finanças:** Supervisiona pagamentos públicos e arrecadação fiscal, incluindo a plataforma Kontaktu.
- **Direção-Geral de Contribuições e Impostos (DGCI):** Responsável pela arrecadação de impostos e integração da Kontaktu com operadores de Mobile Money.
- **Instituto Nacional de Segurança Social (INSS):** Garante o pagamento de pensões, contribuições e subsídios sociais.
- **Ministério da Economia e Finanças:** Envolvido no desenvolvimento da Conta Única do Tesouro para centralizar os pagamentos públicos.
- **Direção-Geral das Alfândegas (DGA):** Supervisiona os pagamentos aduaneiros e taxas portuárias.
- **Ministério dos Transportes, Telecomunicações e Economia Digital (MTTED):** Promove a digitalização dos serviços públicos e supervisão da Estratégia Nacional de Transformação Digital (ENTD.GW).
- **Autoridade Reguladora Nacional (ARN):** Regula o sector das telecomunicações e serviços digitais, sendo essencial para garantir tarifas e infraestrutura adequada para os SFD.

Na tabela seguinte apresentam-se as transacções G2P, B2G e P2G, identificando as entidades pagadoras e beneficiárias, os exemplos específicos de pagamentos e as fontes de informação ou organismos responsáveis por esses processos.

Tabela 1 – Transacções G2P, B2G e P2G

Tipo de Pagamento	Pagador	Beneficiário	Exemplos de Pagamentos	Fontes de Informação
G2P	Governo (Estado)	Pessoa (Indivíduo)	- Salários dos funcionários públicos; - Pensões de reforma dos funcionários públicos; - Per diems e outros custos de missão; - Bolsas de estudo e subsídios pagos a estudantes; - Benefícios sociais e auxílios do Estado.	- Direcção-Geral do Tesouro - Caixa de Reforma dos Funcionários Públicos
B2G	Empresa (Negócio)	Governo (Estado)	- Pagamento de impostos; - Direitos aduaneiros; - Taxas e contribuições obrigatórias.	- Direcção-Geral dos Impostos - Direcção-Geral das Alfândegas - Instituto de Segurança Social
P2G	Pessoa (Indivíduo)	Governo (Estado)	- Pagamento de impostos; - Taxas e contribuições obrigatórias; - Propinas e taxas escolares; - Faturas de água e eletricidade.	- Direcção-Geral dos Impostos - Direcção-Geral do Património - Estabelecimentos de ensino público - Empresas nacionais de fornecimento de água e eletricidade

Nos pontos seguintes analisaremos o detalhe de cada operação a nível de transacções G2P e P2G e os desafios enfrentados na sua implementação.

2.5.2 Pagamentos do Governo para os Cidadãos (G2P)

Pagamento de Salários e Pensões do Estado:

Item	Detalhes
Entidade Responsável	Ministério das Finanças e Tesouro Público
Descrição	O pagamento de salários da função pública é realizado através do sistema bancário, com os montantes creditados directamente em contas bancárias dos funcionários públicos. Para valores inferiores a 100.000 XOF, o pagamento das pensões e subsídios ainda é feito em numerário nos balcões regionais do INSS (Instituto Nacional de Segurança Social).
Desafios	O processo continua a ser manual para muitos beneficiários, e a transição para soluções digitais enfrenta barreiras de literacia digital e infra-estrutura limitada. A introdução de plataformas digitais e integração com operadores de Mobile Money ainda não está efectuada devido aos custos que as entidades publicas têm de suportar com as transacções (referido pelo INSS).

Pagamento de Subsídios e Apoios Sociais:

Item	Detalhes
Entidade Responsável	Ministério da Mulher, Família e Solidariedade Social (MMFSS) e Instituto Nacional de Segurança Social (INSS).
Descrição	Existem programas sociais financiados por parceiros internacionais que realizam pagamentos de subsídios às populações vulneráveis, mas estes pagamentos ainda são efectuados em numerário. Recentemente, discutiu-se a possibilidade de integrar pagamentos digitais para melhorar a transparência e eficiência desses processos.
Desafios	A ausência de integração com operadores de Mobile Money e a falta de uma plataforma centralizada dificultam a rápida transição para pagamentos electrónicos.

Pagamento de Bolsas de Estudo:

Item	Detalhes
Entidade Responsável	Ministério da Educação, Juventude, Cultura e Desportos.
Descrição	O pagamento de bolsas para estudantes universitários ainda é feito por transferência bancária para contas específicas, mas há planos para digitalizar o processo e possibilitar pagamentos através de plataformas digitais, incluindo Mobile Money.
Desafios	A falta de integração com plataformas de pagamento digital impede uma maior eficiência e transparência.

2.5.3 Pagamentos dos Cidadãos para o Governo (P2G):

Pagamento de Impostos e Taxas Fiscais

Item	Detalhes
Entidade Responsável	Direção-Geral de Contribuições e Impostos (DGCI) do Ministério das Finanças.
Descrição	A plataforma Kontaktu permite o pagamento de impostos e taxas fiscais, incluindo taxas relacionadas com o escoamento da castanha de caju, através de operadores de Mobile Money como Orange Money e integração com os bancos. Os contribuintes podem fazer pagamentos por depósito bancário ou via operadores móveis e apresentar comprovativos para a devida validação.
Desafios	A plataforma Kontaktu já tem integração com APIs de operadores móveis e bancos, mas o seu uso ainda não é generalizado e enfrenta resistências culturais e limitações técnicas. Os pagamentos para valores superiores a 500.000 XOF continuam a ser feitos obrigatoriamente por depósito bancário.

Pagamento de Taxas Aduaneiras e Portuárias

Item	Detalhes
Entidade Responsável	Direção-Geral das Alfândegas (DGA) e Agência Nacional de Portos.
Descrição	Pagamentos de taxas alfandegárias e portuárias são efectuados através do sistema bancário. Existem planos para a integração com plataformas digitais para facilitar esses pagamentos e reduzir a dependência de processos manuais.
Desafios	O processo ainda é manual e o pagamento digital ainda não está amplamente adoptado.

Pagamento de Contribuições para a Segurança Social

Item	Detalhes
Entidade Responsável	Instituto Nacional de Segurança Social (INSS).
Descrição	As contribuições para a segurança social são feitas por depósito bancário e requerem a apresentação do comprovativo no balcão do INSS para validação e lançamento do valor na conta do beneficiário. O INSS desenvolveu um portal para permitir o carregamento de ficheiros Excel com os beneficiários, gerando uma guia de pagamento, mas o pagamento via Mobile Money ou APIs ainda está por ser integrado.
Desafios	A falta de interoperabilidade com outros prestadores de serviços financeiros e a ausência de um sistema automatizado para processamento das contribuições dificultam a modernização do sistema.

Pagamentos para Serviços Públicos Locais

Item	Detalhes
Entidade Responsável	Autoridades Locais e Serviços Municipais.
Descrição	Pagamento de serviços como fornecimento de água, electricidade e licenças municipais ainda é realizado predominantemente em numerário, mas há discussões para digitalizar esses processos em colaboração com operadores de Mobile Money.
Desafios	A falta de uma plataforma integrada e centralizada limita a eficiência e transparência desses pagamentos.

2.5.4 Oportunidades para Expansão dos Serviços G2P e P2G:

Para promover uma maior eficiência e transparência nos serviços financeiros digitais (SFD) da Guiné-Bissau, é essencial expandir a plataforma Kontaktu, integrando novos serviços públicos como o pagamento de contribuições para o INSS e taxas alfandegárias. Esta expansão permitirá automatizar processos, reduzir erros manuais e aumentar a arrecadação de receitas, beneficiando directamente o Tesouro Público e os cidadãos. A interoperabilidade com plataformas móveis, como Orange Money e Teletaku, deve ser incentivada para viabilizar pagamentos fiscais, taxas e outros serviços públicos através de canais digitais, facilitando o acesso para populações em áreas remotas e promovendo a inclusão financeira.

Além disso, a digitalização dos pagamentos governamentais (G2P) deve ser priorizada para permitir que subsídios, pensões e salários sejam pagos através de plataformas digitais, aumentando a transparência e reduzindo os custos operacionais. Esta medida não só tornará os pagamentos mais rápidos e eficientes, mas também criará um histórico financeiro para os beneficiários, permitindo-lhes aceder a outros serviços financeiros como por exemplo o acesso a crédito.

Paralelamente, a criação da Conta Única do Tesouro é uma iniciativa fundamental para centralizar os pagamentos do Estado, melhorando o controlo financeiro, reduzindo os riscos de desvios de fundos e garantindo uma gestão mais transparente e eficiente dos recursos públicos.

Implementar estas acções de forma coordenada contribuirá significativamente para a modernização do ecossistema financeiro do país e fortalecerá a confiança dos cidadãos nos serviços financeiros digitais.

2.6 Barreiras socio-culturais de Acesso e Uso de SFD

Na Guiné-Bissau, diversas barreiras culturais podem impactar significativamente a adopção dos Serviços Financeiros Digitais (SFD) e, conseqüentemente, limitar a inclusão financeira. Essas barreiras resultam de hábitos, percepções e crenças enraizadas na sociedade, que dificultam a transição para o uso de serviços digitais. A seguir, destacam-se os principais desafios socio-culturais:

1. Informalidade e Limitações na Identificação Fiscal

Uma barreira estrutural significativa à adopção de Serviços Financeiros Digitais (SFD) na Guiné-Bissau é o elevado nível de informalidade da economia e a baixa penetração da identificação fiscal. Enquanto as actividades informais dominam o emprego e a actividade empresarial, apenas uma fração reduzida da população está formalmente registada junto da administração fiscal.

De acordo com o estudo do Banco Mundial *Digital Government Study* (2021), apenas cerca de 300.000 pessoas possuem actualmente um Número de Identificação Fiscal (NIF), o que representa menos de 15% da população. O FMI assinala igualmente que o crédito à economia permanece extremamente baixo, em torno de 15% do PIB em 2023, refletindo a limitada penetração do sector financeiro formal. Em conjunto, estes dados sugerem fortemente que a esmagadora maioria da actividade económica decorre fora das estruturas formais, sendo provável que a economia informal represente mais de 80% do total. Esta informalidade generalizada limita a mobilização de receitas, reduz o alcance dos serviços financeiros e constitui uma barreira central à expansão dos SFD.

2. Preferência pelo Dinheiro Físico e Desconfiança nos Sistemas Digitais

A população guineense tem uma forte preferência pelo uso de dinheiro físico para transacções diárias. Esta preferência está associada a uma percepção de maior controle e segurança ao lidar com dinheiro em espécie. A desconfiança nos sistemas financeiros formais e digitais, alimentada por casos esporádicos de fraudes, falhas técnicas e desconhecimento dos mecanismos de proteção do consumidor, cria resistência à adopção de serviços financeiros digitais. Muitos cidadãos acreditam que o dinheiro “em mãos” é mais seguro e fácil de gerir do que valores mantidos em carteiras móveis ou contas bancárias.

No entanto, já existem alguns casos de uso de Serviços Financeiros Digitais (SFD) na Guiné-Bissau que demonstram um progresso gradual. Os serviços de moeda electrónica disponibilizados pela Orange Money e pela TELECEL abrangem as operações básicas comuns na região da UEMOA, incluindo transferências de pessoa para pessoa (P2P), recargas de telemóvel, pagamentos de faturas, pagamentos a comerciantes e operações de cash-in/cash-out. Para além disso, os SFD estão a ser cada vez mais utilizados em transacções ligadas ao Estado. Do lado da arrecadação de receitas, através da plataforma Kontaktu, os cidadãos podem pagar impostos digitalmente via Orange Money, TELECEL e APIs bancárias, tendo sido processados mais de 2,5 mil milhões de FCFA em pagamentos fiscais digitais desde o seu lançamento. Do lado da despesa, os pagamentos do Estado para cidadãos (G2P) continuam maioritariamente em numerário ou via bancária, mas já estão em curso pilotos com cartões pré-pagos para pensões, enquanto a plataforma OmniPlus do Ecobank é usada para o pagamento digital dos salários do sector público. Em conjunto, estes casos de uso evidenciam tanto o papel relevante que os SFD já desempenham nas transacções do dia a dia, como as oportunidades significativas para expandir os canais digitais nos fluxos G2P, P2G e noutros serviços públicos.

3. Baixo Nível de Literacia Financeira e Digital

A falta de conhecimento financeiro e digital é um dos principais obstáculos à adopção dos SFD. Muitos guineenses, especialmente em zonas rurais, não compreendem como funcionam os serviços financeiros digitais, os benefícios associados e os mecanismos de protecção disponíveis. Esta lacuna de conhecimento cria medo e incerteza, desencorajando o uso de tecnologias digitais para transacções financeiras. Além disso, há dificuldades em interpretar as informações transmitidas em línguas estrangeiras ou em terminologia técnica complexa.

4. Resistência à Mudança e Conservadorismo Cultural

A cultura tradicional da Guiné-Bissau valoriza a continuidade e a estabilidade, o que pode resultar numa resistência à adopção de novas tecnologias e práticas. Esta resistência é particularmente forte em comunidades rurais e mais conservadoras, onde as práticas financeiras informais, como o uso de clubes de poupança e empréstimos comunitários, são profundamente enraizadas. As pessoas tendem a confiar mais em sistemas tradicionais de poupança do que em soluções digitais, dificultando a adopção de alternativas modernas.

5. Influência da Estrutura Social e Familiar

Em muitas comunidades guineenses, as decisões financeiras são influenciadas por líderes comunitários, anciãos ou chefes de família. Quando essas figuras de autoridade não compreendem ou confiam nos SFD, tendem a desencorajar a sua adopção entre os membros da família e da comunidade. Esta dinâmica social limita a aceitação e o uso de serviços financeiros digitais, especialmente entre mulheres e jovens, que muitas vezes dependem da aprovação dos líderes familiares para adoptar novas práticas financeiras.

6. Desigualdade de Género e Barreiras para as Mulheres

As mulheres enfrentam desafios adicionais no acesso e uso de SFD, devido a normas sociais que limitam o seu envolvimento em decisões financeiras e o seu acesso à tecnologia. Em muitos casos, as mulheres têm menor posse de telefones móveis e menos autonomia para tomar decisões financeiras, o que dificulta a adopção de serviços financeiros digitais. Esta exclusão limita o potencial dos SFD para promover a inclusão financeira de um segmento significativo da população.

7. Percepção de Altos Custos e Taxas

Há uma percepção generalizada de que os serviços financeiros digitais implicam custos elevados, como taxas de transacção e manutenção de contas, o que desincentiva o seu uso. Mesmo que as taxas sejam competitivas, essa percepção cultural faz com que os cidadãos prefiram evitar esses serviços, optando por métodos tradicionais de transacção que não envolvem custos adicionais aparentes.

8. Falta de Sensibilização e Campanhas de Informação

A ausência de campanhas massivas e eficazes para sensibilizar a população sobre os benefícios dos SFD contribui para a manutenção dessas barreiras culturais. A falta de informação adequada, acessível



e traduzida para línguas locais reforça o desconhecimento e a hesitação em adoptar serviços financeiros digitais.

Conclusão

Estudos comparativos realizados em países da região UEMOA e CEDEAO evidenciam que barreiras culturais semelhantes também foram identificadas nesses contextos, com estratégias bem-sucedidas para superá-las, como campanhas de literacia digital, envolvimento de líderes comunitários e criação de incentivos para o uso de pagamentos digitais.

Superar estas barreiras culturais na Guiné-Bissau exigirá uma abordagem integrada e semelhante à realizada nos países indicados, combinando literacia digital e financeira, campanhas de sensibilização adaptadas à realidade local e o envolvimento activo de líderes comunitários para promover a confiança e a aceitação dos SFD. Além disso, será fundamental garantir que os serviços financeiros digitais sejam acessíveis, fáceis de usar e estejam alinhados com as necessidades culturais e sociais da população da Guiné-Bissau.

3 Políticas e Estratégias em implementação para a Guiné-Bissau

Este capítulo apresenta uma análise das principais políticas e estratégias que orientam o desenvolvimento da inclusão financeira e a transformação digital na Guiné-Bissau. O foco principal recai sobre a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF), que define os pilares e acções estratégicas para aumentar o acesso, o uso e a segurança dos serviços financeiros, e a Estratégia Nacional de Transformação Digital (ENTD.GW 2025-2030), que visa digitalizar os serviços públicos, fortalecer as infra-estruturas tecnológicas e promover a inovação e o crescimento económico. Ambas as estratégias são fundamentais para criar um ecossistema digital inclusivo e resiliente, alinhado com os objectivos de modernização e desenvolvimento sustentável do país.

Além dessas duas estratégias nacionais, é importante destacar o Guia para a Digitalização dos Pagamentos dos Estados-Membros da UEMOA, elaborado pelo BCEAO, que estabelece directrizes para acelerar a digitalização dos pagamentos públicos (G2P e P2G) e melhorar a eficiência dos fluxos financeiros na região. Da mesma forma, a Instrução 001/24 do BCEAO que define as regras, directrizes e obrigações para os prestadores de serviços de pagamento (PSP) e para a digitalização dos serviços financeiros na região da UEMOA e a Instrução nº 008-05-2015 do BCEAO, que regula a emissão e operação de moeda electrónica nos países da UEMOA, são instrumentos regulatórios essenciais para garantir a segurança, interoperabilidade e confiança nos serviços financeiros digitais. Esses documentos complementam os esforços em curso para fortalecer o sistema financeiro e digital na Guiné-Bissau, alinhando o país com as melhores práticas regionais e internacionais.

3.1 Estratégia Nacional de Inclusão Financeira ENIF (2023-2027)

A criação da ENIF surge da necessidade urgente de promover o acesso equitativo e sustentável aos serviços financeiros no país, como resposta à exclusão financeira generalizada que afecta grande parte da população, sobretudo em zonas rurais e entre os grupos mais vulneráveis. Apesar dos avanços na utilização de moeda electrónica, os indicadores de bancarização e de uso de produtos financeiros continuam baixos, reflectindo um ecossistema fragmentado, com fraca penetração bancária, baixa literacia financeira e digital, e insuficiências em termos de infra-estruturas e regulamentação.

Perante este contexto, a ENIF procura estruturar uma abordagem coordenada para enfrentar os principais obstáculos à inclusão financeira e estabelecer as bases para um sistema financeiro mais acessível, resiliente e inclusivo. O seu foco é garantir que todos os cidadãos — independentemente da sua localização geográfica, género ou condição socioeconómica — tenham acesso a serviços financeiros adequados, seguros e adaptados às suas necessidades.

A Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF) da Guiné-Bissau está estruturada em quatro pilares principais, que reflectem os principais objectivos e prioridades para aumentar a inclusão financeira no país. Esses pilares abordam diferentes dimensões do ecossistema financeiro, com foco em expandir o acesso e o uso dos Serviços Financeiros Digitais (SFD) e promover uma economia mais inclusiva e sustentável.

3.1.1 Pilares da ENIF

Pilar 1: Expansão do Acesso e Uso dos Serviços Financeiros

Este pilar tem como objectivo aumentar o acesso da população, especialmente das comunidades rurais e grupos vulneráveis, a serviços financeiros formais. As principais acções incluem:

- Promoção do uso de carteiras móveis para transacções diárias.
- Expansão da rede de agentes para cash-in/cash-out (CICO) em áreas remotas.
- Incentivos para o uso de serviços digitais em pagamentos do governo (G2P) e recolha de taxas e impostos (P2G).
- Integração dos serviços de dinheiro móvel com os bancos e outros prestadores de serviços financeiros.

A estratégia contempla também medidas para aumentar significativamente o acesso ao mercado de dispositivos tecnológicos, como computadores e smartphones, através da isenção temporária de taxas de importação por um período de 3 a 5 anos. Este incentivo visa democratizar o acesso a tecnologias que são fundamentais para o uso de serviços financeiros digitais.

Pilar 2: Desenvolvimento de Produtos e Serviços Adaptados

O foco deste pilar é estimular o desenvolvimento de produtos financeiros adaptados às necessidades da população, com especial atenção às micro, pequenas e médias empresas (MPMEs) e ao sector informal. As actividades incluem:

- Criação de produtos de microfinanças e soluções de crédito inclusivas.
- Desenvolvimento de plataformas para comércio electrónico e facilitação de pagamentos digitais.
- Incentivos à inovação no sector financeiro, com apoio a fintechs para desenvolver soluções voltadas para segmentos desatendidos.

Uma das acções mais impactantes é o desenvolvimento de um programa piloto para incentivar a inclusão financeira e estimular o empreendedorismo entre mulheres, que constituem um grupo social chave, mas que enfrenta exclusão significativa. Este programa será desenhado com medidas concretas e de fácil perceção para garantir impacto visível e sustentável na sociedade.

Pilar 3: Reforço da Literacia Financeira e Capacitação Digital

Este pilar reconhece que a literacia financeira e digital é essencial para garantir a adopção e o uso eficaz dos serviços financeiros. Prevê-se o desenvolvimento de programas de capacitação técnica e literacia digital com o apoio de instituições locais, como a Universidade Amílcar Cabral, e instituições internacionais para garantir qualidade e abrangência. Estas acções pretendem fortalecer a cidadania digital e fomentar o uso responsável dos serviços financeiros digitais.

As acções previstas incluem:

- Programas de formação para aumentar a literacia financeira, com enfoque nas mulheres, jovens e populações rurais.
- Campanhas de sensibilização para promover a confiança nos serviços financeiros digitais.
- Inclusão de módulos de literacia digital e financeira nos currículos escolares e formação profissional para preparar as futuras gerações.

Pilar 4: Fortalecimento do Quadro Legal e Regulação

A ENIF destaca a necessidade de um ambiente regulatório robusto e actualizado para acompanhar a inovação tecnológica e garantir a protecção dos consumidores. As principais intervenções incluem:

- Revisão da Lei Base das TIC e da legislação sobre comunicações electrónicas para contemplar os novos serviços digitais.
- Regulamentação para garantir protecção de dados e segurança cibernética nos serviços financeiros digitais.
- Implementação de políticas que incentivem a interoperabilidade e a partilha de informações entre prestadores de serviços.

Essas acções, quando implementadas de forma coordenada, têm o potencial de transformar o ecossistema financeiro da Guiné-Bissau, proporcionando maior inclusão financeira, incentivando o uso de serviços digitais e promovendo um ambiente regulatório seguro e inovador.

3.1.2 Principais indicadores e KPI's da ENIF

A ENIF define indicadores-chave de desempenho (KPI) a serem atingidos dentro do período de implementação da estratégia (2021-2025).

Tabela 2 ENIF KPI's

Área Estratégica	Indicador (KPI)	Meta a Alcançar até 2025
Inclusão Financeira	Percentagem de adultos com acesso a serviços financeiros	Aumentar de 51% para 70%
	Cobertura geográfica de pontos de acesso	100% de cobertura nacional
	Percentagem de mulheres com contas formais ou digitais	50% das mulheres adultas
	Utilização regular de Mobile Money	60% da população adulta
Expansão de Produtos e Serviços	Percentagem de MPMEs com acesso a produtos financeiros	40% das MPMEs
	Integração de fintechs no ecossistema	Pelo menos 5 fintechs

Área Estratégica	Indicador (KPI)	Meta a Alcançar até 2025
Literacia Financeira Digital	e Percentagem da população com literacia financeira e digital	60% da população adulta
	Percentagem de mulheres e jovens formados em literacia	80% das mulheres e jovens
	Inclusão de literacia digital e financeira no currículo	100% dos currículos escolares
Quadro Legal Regulatório	e Revisão da legislação das TIC e serviços digitais	Concluir até 2024
	Criação de regulamentos para protecção de dados	Quadro regulatório até 2025
	Implementação de interoperabilidade total	Interoperabilidade completa até 2025
Pagamentos Electrónicos	Percentagem de transacções digitais no sector público	70% das transacções públicas
	Utilização de serviços de pagamento electrónicos (G2P/P2G)	80% dos serviços públicos e privados
Monitorização Avaliação	e Criação do Observatório Nacional de Inclusão Financeira	Operacional até 2023
	Avaliações periódicas para ajustes estratégicos	Relatórios anuais de progresso

Nota: Estes KPIs são fundamentais para garantir que a Guiné-Bissau avance em direção a uma maior inclusão financeira, aproveitando os Serviços Financeiros Digitais (SFD) como alavanca para o desenvolvimento económico e social.

3.2 Estratégia Nacional de Transformação Digital (ENTD.GW 2025-2030)

A ENTD.GW, cobre os pilares fundamentais para a transformação digital no país, incluindo infra-estruturas, dados, economia, literacia digital, governação, inovação, confiança, sustentabilidade e digitalização dos serviços públicos. O documento destaca os desafios e oportunidades para alavancar a digitalização, com ênfase na modernização administrativa, inclusão financeira e inovação tecnológica. Para a implementação desta estratégia, foi elaborado um plano de acções onde se detalha os objectivos estratégicos, intervenções, entidades envolvidas, prazos e KPIs para monitorizar o progresso da transformação digital no país sendo de destacar os seguintes pontos:

O Plano de Acção da Estratégia Nacional de Transformação Digital da Guiné-Bissau (ENTD.GW) contempla 55 intervenções específicas, distribuídas em 6 objectivos estratégicos principais. O cronograma de implementação está previsto para o período entre 2025 e 2030, com acções orientadas para modernizar as infra-estruturas digitais, melhorar os serviços públicos, promover a inclusão financeira e aumentar a literacia digital da população. Cada uma das intervenções é cuidadosamente

delineada para garantir que os objectivos estratégicos sejam atingidos de forma sustentável e alinhada com as necessidades do país.

O **Instituto das Tecnologias de Informação e da Modernização Administrativa (ITMA)** será o órgão responsável pela coordenação operacional da estratégia, além de gerir o Observatório da Transformação Digital, que monitorizará o progresso das intervenções e avaliará o impacto das acções implementadas. O **ITMA** desempenhará um papel fundamental no acompanhamento das actividades e na identificação de ajustes necessários para assegurar que os resultados esperados sejam alcançados.

Por outro lado, o **Ministério dos Transportes, Telecomunicações e Economia Digital (MTTED)** terá a responsabilidade de supervisionar a implementação global da estratégia, assegurando que as intervenções estejam alinhadas com os objectivos do governo e as políticas nacionais. A **Autoridade Reguladora Nacional (ARN)** terá um papel central na regulamentação e supervisão das infra-estruturas de comunicação, garantindo que os serviços digitais sejam seguros, acessíveis e de acordo com as normas internacionais de protecção de dados e cibersegurança.

O **Banco Central dos Estados da África Ocidental (BCEAO)** contribuirá orientando e supervisionando a integração dos serviços financeiros digitais na agenda nacional de transformação digital, garantindo a interoperabilidade com os sistemas de pagamentos regionais e alinhando as iniciativas de inclusão financeira com as normas da UEMOA.

A **ENTD.GW** prevê a criação de plataformas digitais interoperáveis para permitir a troca segura e eficiente de informações entre instituições públicas e privadas. O plano também contempla a modernização dos serviços públicos, com a introdução de soluções digitais que aumentem a eficiência e a transparência dos processos administrativos. Outro ponto fundamental é a promoção da literacia digital e da capacitação técnica, com foco na inclusão social, especialmente em comunidades vulneráveis e menos digitalizadas.

Além disso, o plano propõe a criação de um **Centro Nacional de Dados (Data Center Nacional)**, que centralizará as informações críticas do governo, aumentando a segurança e a eficiência na gestão dos dados públicos. Também está prevista a implementação de uma **plataforma de identidade digital**, que permitirá aos cidadãos acederem a serviços públicos e privados de forma mais segura e conveniente. Finalmente, o plano inclui a construção do **Portal do Cidadão**, uma plataforma digital que facilitará o acesso dos cidadãos aos serviços públicos, garantindo maior transparência, eficiência e participação cívica nos processos administrativos.

3.2.1 Principais iniciativas

Em termos de acções estratégicas com impacto directo ou indirecto no desenvolvimento dos Serviços Financeiros Digitais (SFD) e na promoção da inclusão financeira, destacamos as acções que visam melhorar a infra-estrutura digital, reforçar a regulamentação, promover a interoperabilidade e fortalecer a literacia digital e financeira.

1. Reforço da Infraestrutura Digital e Expansão do Acesso à Internet

A ENT.D.GW propõe a expansão da cobertura de banda larga e a melhoria da qualidade dos serviços de telecomunicações, elementos essenciais para suportar o crescimento dos SFD em áreas urbanas e rurais. O projecto inclui:

- Expansão da rede de fibra óptica para aumentar a conectividade em todo o território nacional.
- Implementação de um backbone nacional de banda larga para garantir acesso mais rápido e seguro à internet, especialmente em zonas remotas.
- Melhoria da cobertura da rede móvel para viabilizar o aumento da utilização de serviços de dinheiro móvel e pagamentos digitais.

2. Desenvolvimento de uma Plataforma de Interoperabilidade Nacional

Um dos pilares essenciais para o avanço dos SFD é a criação de uma plataforma de interoperabilidade nacional que permita a integração de sistemas de pagamento entre bancos, operadores de dinheiro móvel (MMO) e fintechs. O plano prevê:

- Integração do sistema Kontaktu para a centralização dos pagamentos do Estado (G2P e P2G) e para possibilitar a interoperabilidade com outros serviços financeiros digitais.
- Ligação entre serviços de dinheiro móvel e contas bancárias para facilitar transacções, reduzir custos e aumentar a conveniência para os utilizadores.
- Apoio à integração com o GIM-UEMOA para garantir interoperabilidade regional e facilitar transacções interbancárias.

3. Revisão e Actualização do Quadro Legal e Regulatório

A ENT.D reconhece a necessidade de modernizar o quadro legal e regulatório para acompanhar a evolução dos SFD e promover a inovação no sector. As principais acções incluem:

- Revisão da Lei Base das TIC e da Lei das Comunicações Electrónicas, em curso, para garantir que os serviços digitais, incluindo os SFD, sejam adequadamente regulamentados.
- Elaboração de legislação específica para serviços financeiros digitais, incluindo regras claras para promover a interoperabilidade, segurança cibernética e protecção do consumidor.
- Definição de regras para fintechs e MMO que garantam uma concorrência justa e que incentivem a inovação no sector financeiro.

4. Promoção da Literacia Digital e Financeira

A ENT.D dá prioridade à formação em literacia digital e financeira como um mecanismo para promover a aceitação e o uso seguro dos SFD. Entre as principais acções estão:

- Lançamento de campanhas de sensibilização para informar a população sobre os benefícios do uso dos SFD, particularmente em zonas rurais.
- Desenvolvimento de programas de educação financeira para grupos vulneráveis, como mulheres, jovens e populações rurais, visando aumentar a confiança e a inclusão financeira.

- Integração de temas sobre literacia digital e financeira no currículo escolar para formar uma nova geração mais preparada para utilizar serviços digitais.

5. Criação do Portal do Cidadão e Digitalização de Serviços Públicos

O plano inclui o desenvolvimento do Portal do Cidadão, que permitirá aos cidadãos aceder a serviços públicos de forma digital, incluindo pagamentos de taxas, impostos e outros serviços (P2G e G2P). Esse portal será integrado com:

- Plataforma de Pagamentos Digitais para possibilitar pagamentos seguros e rápidos de serviços públicos.
- Plataforma de Assinaturas Digitais para validar transacções financeiras e documentos electronicamente.

6. Implementação do Data Center Nacional do estado

A construção do Data Center Nacional garantirá a centralização e a segurança dos dados públicos, criando uma base para os serviços financeiros digitais. Este centro permitirá:

- Apoiar os serviços de pagamento digital e SFD com maior segurança e redundância.
- Facilitar o armazenamento e processamento de dados relacionados com transacções financeiras.
- Garantir a protecção de dados dos utilizadores e aumentar a confiança nos serviços digitais.

7. Apoio ao ITMA para a Gestão do Governo Electrónico e Segurança Cibernética

A ENTĐ destaca a importância do ITMA (Instituto de Modernização da Administração Pública e Governo Electrónico) como órgão central para liderar a digitalização dos serviços públicos e garantir a cibersegurança dos sistemas financeiros. As acções incluem:

- Capacitação do ITMA em cibersegurança, protecção de dados e administração digital.
- Criação de uma unidade especializada em segurança cibernética e gestão de riscos.
- Apoio técnico para implementar a interoperabilidade e gerir os serviços de governo electrónico.

8. Digitalização dos Pagamentos Governamentais (G2P e P2G)

A digitalização dos pagamentos públicos é uma prioridade para aumentar a eficiência, reduzir o uso de dinheiro físico e melhorar a transparência. O plano inclui:

- Pagamentos electrónicos de salários e pensões (G2P).
- Recolha de receitas fiscais e taxas através de plataformas digitais (P2G).
- Promoção de incentivos fiscais para fomentar o uso de pagamentos digitais.

9. Apoio à Expansão de Fintechs e Startups de Inovação Financeira

O plano prevê incentivos para fintechs e startups que desenvolvam soluções inovadoras para promover a inclusão financeira. As principais acções incluem:

- Criação de um ambiente regulatório favorável para fintechs.
- Apoio à inovação através de programas de sandbox regulatório e aceleração de startups.
- Facilitação da integração de fintechs com operadores de dinheiro móvel e bancos.

3.2.2 Indicadores de desempenho (KPI) da ENTG.GW

A ENTG define alguns indicadores desempenho (KPI) previstos para monitorizar a implementação da Estratégia que resumimos a tabela seguinte:

Tabela 3 ENTG.GW KPI's

Objectivo Estratégico	Indicador (KPI)	Meta Prevista (2025-2029)
Expansão das Infra-estruturas Digitais	Percentagem de cobertura de banda larga	85% da população coberta
	Número de torres de telecomunicações instaladas	+50 torres em zonas remotas
Modernização dos Serviços Públicos	Percentagem de serviços públicos digitalizados	70% dos serviços públicos
	Tempo médio de processamento de documentos	Redução de 50%
Promoção da Literacia Digital	Percentagem da população com competências digitais básicas	60% da população
	Número de formações realizadas em literacia digital	100 formações concluídas
Interoperabilidade das Plataformas Digitais	Número de sistemas interoperáveis implementados	5 plataformas integradas
	Percentagem de integração de serviços públicos nas plataformas interoperáveis	80%
Criação do Centro Nacional de Dados	Data Center operacional e seguro	Implementado até 2027
	Percentagem de dados públicos armazenados com segurança	100% dos dados críticos
Plataforma de Identidade Digital	Percentagem da população com identidade digital	70% até 2029
	Número de serviços acessíveis via identidade digital	30 serviços principais

Objectivo Estratégico	Indicador (KPI)	Meta Prevista (2025-2029)
Lançamento do Portal do Cidadão	Número de serviços públicos disponibilizados online	50 serviços integrados
	Percentagem da população com acesso ao portal	75% até 2029
Reforço da Cibersegurança	Percentagem de instituições públicas com políticas de cibersegurança implementadas	90%
	Número de ataques cibernéticos mitigados	100% dos ataques monitorizados

3.3 Guia para a Digitalização dos Pagamentos dos Estados-Membros da UEMOA

O "Guia para a Digitalização dos Pagamentos dos Estados-Membros da UEMOA" define um conjunto de regras e acções estratégicas para acelerar a modernização dos sistemas de pagamento governamentais e fomentar a inclusão financeira através da digitalização dos fluxos financeiros do sector público sendo as principais regras e acções definidas apresentadas de seguida.

Digitalização dos Pagamentos Governamentais (G2P e P2G):

O guia recomenda a digitalização progressiva dos pagamentos públicos, incluindo salários, pensões e subsídios, bem como os pagamentos de taxas e impostos pelos cidadãos. Este processo visa garantir a transparência, reduzir os custos operacionais e minimizar os riscos de fraude e desvios.

Automatização de Processos e Integração com Plataformas Regionais:

Os Estados-Membros são incentivados a adoptar sistemas automatizados para processamento de pagamentos em tempo real, com integração ao SICA-UEMOA e STAR-UEMOA, garantindo maior interoperabilidade e eficiência no tratamento dos fluxos financeiros.

Criação de Plataformas de Pagamentos Electrónicos:

O guia promove a criação de plataformas nacionais unificadas para o pagamento de impostos e contribuições sociais, facilitando a inclusão financeira e promovendo a adopção de pagamentos digitais, inclusive em áreas rurais e periféricas.

Promoção do Uso de Mobile Money e Fintechs:

Recomenda-se a expansão dos serviços de Mobile Money para permitir que a população, especialmente em áreas remotas, aceda aos serviços de pagamento digital, contribuindo para a inclusão financeira.

Fortalecimento da Segurança e da Protecção dos Dados:

O guia define regras rigorosas para assegurar a protecção dos dados financeiros dos utilizadores e garantir que os serviços digitais adoptem medidas robustas de segurança cibernética para prevenir fraudes e violações.

3.3.1 Particularidades para a Guiné-Bissau:

A Guiné-Bissau enfrenta desafios específicos relacionados com a ausência de automação completa dos processos de pagamento e com a utilização limitada das funcionalidades das plataformas regionais, como o STAR-UEMOA e o SICA-UEMOA. Embora o país já esteja tecnicamente ligado a estes sistemas, a integração operacional e o uso efectivo permanecem restritos, especialmente no que diz respeito a transacções de retalho e à interoperabilidade com todos os intervenientes do ecossistema financeiro. O guia recomenda que a Guiné-Bissau intensifique os esforços para expandir e otimizar esta utilização, tirando pleno partido das capacidades disponíveis. Compete ao BCEAO, tanto a nível regional como através da sua Agência Nacional em Bissau, a responsabilidade de implementar e monitorizar esta recomendação. Aos bancos e instituições públicas da Guiné-Bissau cabe assegurar a sua operacionalização, através da intensificação e otimização da utilização efetiva do STAR-UEMOA e do SICA-UEMOA, de modo a garantir uma maior integração do país nos sistemas regionais de pagamentos.

Para mitigar estas limitações, é essencial que o país desenvolva uma Estratégia Nacional de Digitalização, alinhada com a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF), que contemple as especificidades locais e assegure a adaptação dos modelos regionais às necessidades do mercado nacional.

O BCEAO emite orientações específicas para os países membros da UEMOA, e no caso da Guiné-Bissau são evidentes diferenças face a outras jurisdições. As principais incluem:

- **Automatização das Operações:** Apesar de já estar conectado ao SICA-UEMOA e ao STAR-UEMOA, a Guiné-Bissau ainda não implementou processos de automação de ponta a ponta, como ocorre em países como a Costa do Marfim e o Senegal, onde pagamentos de salários, impostos e outras operações públicas são processados electronicamente de forma integrada. No caso guineense, a ausência de integração automática de fluxos financeiros limita a eficiência e a transparência das transacções públicas.
- **Utilização do STAR-UEMOA:** A Guiné-Bissau é participante formal do STAR-UEMOA, mas a utilização da plataforma ainda é pouco abrangente, concentrando-se sobretudo em operações de grande valor interbancárias. Diferentemente de outros Estados-membros que exploram o STAR-UEMOA também para operações sensíveis e de retalho, o país ainda carece de processos automatizados para uma imputação e liquidação mais ampla e eficiente através desta infra-estrutura.
- **Interoperabilidade Limitada:** O relatório também aponta que a Guiné-Bissau carece de interoperabilidade eficiente entre o sistema bancário, os serviços móveis e os sistemas de pagamento digital, o que contrasta com os avanços realizados por outros países da UEMOA. Em países como Burkina Faso e Benin, as operações já estão integradas em sistemas modernos que facilitam a recolha de receitas públicas e pagamentos de forma digital e Segura.

- **Falta de Conta Única do Tesouro (CUT):** Ao contrário da Costa do Marfim, que já implementou uma conta única do Tesouro (CUT) junto à BCEAO para unificar as transacções do Estado e assegurar maior controle sobre os fluxos financeiros, a Guiné-Bissau ainda está atrasada na implementação desse mecanismo, o que afecta a transparência e a eficiência da gestão financeira pública.

As diferenças identificadas evidenciam que a Guiné-Bissau precisa urgentemente investir na modernização das suas infra-estruturas financeiras digitais para atingir os mesmos níveis de eficiência e inclusão financeira que os seus vizinhos da UEMOA. Esta modernização deve incluir o reforço da conectividade, a expansão das plataformas digitais para pagamentos e a integração de sistemas interoperáveis que facilitem transacções rápidas e seguras.

Para garantir a sustentabilidade e a expansão desses serviços digitais, é essencial implementar medidas complementares que incentivem a adopção e utilização dos Serviços Financeiros Digitais. Entre essas medidas, destacam-se a redução dos custos dos serviços financeiros, a criação de incentivos fiscais para comerciantes que aceitem pagamentos digitais e a modernização contínua das infra-estruturas tecnológicas.

Adoptar uma abordagem integrada permitirá que a Guiné-Bissau beneficie plenamente das oportunidades oferecidas pelo GIM-UEMOA (plataforma de interoperabilidade regional), pelo FPS-UEMOA (Sistema de Pagamentos Rápidos) e pelos sistemas de compensação e liquidação regionais (SICA-UEMOA e STAR-UEMOA). Estes avanços têm o potencial de catalisar o desenvolvimento económico do país, aumentar a eficiência das transacções públicas e privadas e impulsionar a inclusão financeira, promovendo um ecossistema financeiro mais dinâmico, acessível e seguro.

3.3.2 Integração com os sistemas regionais

Como próximos passos para a integração com os sistemas regionais, recomenda-se que a Guiné-Bissau efectue as seguintes acções:

1. **Conexão do Sistema de Informação do Tesouro (SIT) ao STAR-UEMOA:** É essencial garantir que o sistema de informação do Tesouro (SIT) esteja conectado ao STAR-UEMOA e operável para permitir uma automação de ponta a ponta nos fluxos financeiros do Estado. Esta integração permitirá que as transacções públicas sejam liquidadas em tempo real, aumentando a eficiência e a rastreabilidade dos pagamentos governamentais (G2P) e das contribuições dos cidadãos (P2G).
2. **Orçamentação para Implementação da Automação:** É necessário alocar recursos financeiros específicos para a modernização das infra-estruturas tecnológicas e a implementação de processos automatizados. A elaboração de um plano orçamentário detalhado permitirá identificar os custos associados à integração com os sistemas regionais e garantir a sustentabilidade das operações.
3. **Seleção de um Prestador de Serviços para Implementação:** A escolha de um prestador de serviços especializado é fundamental para assegurar a execução das medidas de automação e

interoperabilidade do sistema. Este prestador deverá garantir a conformidade técnica e operacional com os padrões da UEMOA, além de supervisionar a implementação dos processos automatizados.

4. Expansão e Integração com GIM-UEMOA e FPS-UEMOA: Além do STAR-UEMOA e SICA-UEMOA, recomenda-se uma rápida adesão ao FPS-UEMOA (Fast Payment System), permitindo transacções instantâneas e interoperáveis entre diferentes prestadores de serviços financeiros. A Guiné-Bissau deve também reforçar a utilização do GIM-UEMOA para garantir a interoperabilidade entre bancos, operadores móveis e fintechs, promovendo pagamentos digitais mais acessíveis e eficientes.

5. Formação Técnica e Capacitação das Instituições Locais: Para garantir a utilização adequada dos sistemas integrados, é necessário investir na capacitação técnica das instituições financeiras, reguladores e prestadores de serviços. A formação deve focar-se nas normas técnicas exigidas pelos sistemas regionais e nos procedimentos de supervisão e conformidade.

6. Criação de um Comité Nacional de Integração e Supervisão: Para assegurar o sucesso das medidas implementadas, recomenda-se a criação de um Comité Nacional de Integração e Supervisão dos sistemas financeiros digitais. Este comité deve coordenar acções com o BCEAO e monitorizar o progresso da integração dos sistemas de pagamento nacionais com as infra-estruturas regionais. Este comité será responsável terá ainda a responsabilidade de monitorar o Índice Nacional de Prontidão para FPS (INP-FPS), proposto no ponto 5.4 do capítulo sobre sistema de pagamentos rápidos (FPS).

Estas recomendações visam garantir que a Guiné-Bissau não só acompanhe o processo de modernização do ecossistema financeiro da UEMOA, mas também beneficie plenamente das oportunidades oferecidas pelos sistemas regionais para promover a inclusão financeira e a eficiência das transacções digitais.

3.4 Instrução N° 001/24 do BCEAO

A **Instrução N° 001/24 do BCEAO** estabelece as regras, directrizes e obrigações para os prestadores de serviços de pagamento (PSP) e para a digitalização dos serviços financeiros na região da UEMOA (União Económica e Monetária do Oeste Africano), incluindo a Guiné-Bissau. Esta instrução visa promover a inovação, garantir a segurança das transacções e reforçar a inclusão financeira nos Estados-Membros da UEMOA. A seguir, apresentamos um resumo dos principais pontos abordados pela Instrução 001/24:

Licenciamento e Autorização para Prestadores de Serviços de Pagamento (PSP)

A Instrução 001/24 define os critérios para a licença e autorização dos Prestadores de serviço de Pagamentos (PSP), abrangendo bancos, fintechs, operadores de moeda electrónica e outras instituições financeiras que oferecem serviços de pagamento. Os requisitos para obtenção de licença incluem:

- Solidez financeira e capital mínimo exigido para operação.

- Cumprimento das normas de segurança cibernética e protecção de dados.
- Avaliação da capacidade técnica e operativa para garantir a continuidade dos serviços.

Regulamentação das Actividades dos PSP

Os PSP devem garantir que os serviços de pagamento estejam em conformidade com as normas estabelecidas pelo BCEAO. As principais actividades regulamentadas incluem:

- Emissão de moeda electrónica.
- Execução de transferências e pagamentos electrónicos.
- Gestão de contas de pagamento e carteiras móveis.
- Facilitação de pagamentos governamentais (G2P e P2G).

Interoperabilidade Obrigatória entre Sistemas de Pagamento

A interoperabilidade entre os diferentes sistemas de pagamento é um dos pilares fundamentais da Instrução. Os PSP são obrigados a garantir que:

- As transacções possam ser realizadas entre diferentes plataformas, incluindo bancos, operadoras de moeda electrónica e fintechs.
- Os sistemas de pagamento sejam compatíveis com as infra-estruturas regionais, como **SICA-UEMOA** (Sistema Interbancário de Compensação Automática) e **STAR-UEMOA** (Sistema de Transferências Automáticas Regionais).
- A integração com o **GIM-UEMOA** e o **FPS-UEMOA** seja assegurada para promover pagamentos instantâneos.

Protecção ao Consumidor e Gestão de Litígios

A Instrução 001/24 define normas rigorosas para **protecção do consumidor** e resolução de litígios, garantindo transparência e segurança nos serviços financeiros digitais. As medidas incluem:

- Divulgação clara das tarifas e taxas associadas aos serviços.
- Protecção dos fundos dos utilizadores em contas segregadas para evitar riscos de perda.
- Criação de mecanismos para resolução de disputas e reclamações dos consumidores.

Regras para Combate ao Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo (AML/CFT)

Os PSP devem adoptar medidas rigorosas para prevenir e combater o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo (AML/CFT), em conformidade com os regulamentos da UEMOA. As obrigações incluem:

- Identificação e verificação rigorosa dos clientes (KYC – Know Your Customer).
- Monitorização de transacções suspeitas e envio de relatórios às autoridades competentes.
- Implementação de sistemas automatizados para detecção de actividades ilícitas.

Segurança Cibernética e Protecção de Dados

A Instrução 001/24 estabelece normas para protecção dos dados dos utilizadores e para garantir a segurança cibernética dos sistemas de pagamento. As directrizes incluem:

- Implementação de medidas técnicas e organizacionais para prevenir ataques cibernéticos.
- Garantia da confidencialidade e integridade das informações financeiras.
- Adopção de auditorias periódicas para avaliar a segurança dos sistemas.

Promoção da Inclusão Financeira e Digitalização dos Pagamentos

A Instrução incentiva a digitalização dos pagamentos públicos e privados para aumentar a inclusão financeira e promover o uso de serviços financeiros digitais. As medidas incluem:

- Facilitação de pagamentos G2P (Government to Person) e P2G (Person to Government) para assegurar que os serviços públicos sejam pagos de forma electrónica.
- Incentivos para adopção de carteiras móveis e serviços digitais, especialmente em áreas rurais.

Supervisão e Monitorização dos PSP pelo BCEAO

O BCEAO assume um papel central na supervisão dos PSP e no acompanhamento da conformidade com as normas estabelecidas. As responsabilidades do BCEAO incluem:

- Auditorias periódicas e fiscalização das actividades dos PSP.
- Imposição de sanções em caso de incumprimento das obrigações.
- Monitorização dos fluxos de pagamento para garantir a estabilidade do sistema financeiro.

Participação nos Sistemas Regionais de Pagamento

Os PSP são obrigados a participar nos sistemas de pagamento e liquidação regionais, garantindo integração com:

- **SICA-UEMOA** para compensação automática de transacções.
- **STAR-UEMOA** para transferências interbancárias.
- **GIM-UEMOA** para cartões e pagamentos electrónicos.
- **FPS-UEMOA** para pagamentos rápidos e instantâneos.

Particularidades para a Guiné-Bissau

Para a Guiné-Bissau, a Instrução 001/24 destaca a necessidade de adaptação dos sistemas de pagamento locais às normas regionais, uma vez que o país ainda enfrenta desafios relacionados com:

- Automatização limitada dos fluxos financeiros.
- Baixa participação nos sistemas STAR-UEMOA e SICA-UEMOA.

- Necessidade de fortalecer a supervisão e a fiscalização dos operadores locais.

Conclusão

A Instrução N° 001/24 do BCEAO cria um ambiente regulatório favorável para a inovação e expansão dos serviços financeiros digitais na UEMOA, assegurando interoperabilidade, protecção dos consumidores e conformidade com normas AML/CFT. Para a Guiné-Bissau, a implementação efetiva dessas diretrizes permitirá acelerar a digitalização dos pagamentos, fortalecer a inclusão financeira e garantir uma integração fluida com os sistemas regionais.

3.5 Instrução N° 008-05-2015 do BCEAO

Sendo a Instrução N° 008-05-2015 do BCEAO o instrumento que regula as condições e modalidades para a emissão de moeda electrónica nos Estados-Membros da UEMOA, aplicando-se aos operadores de carteiras móveis, incluindo Orange Money e TELECEL, que operam na Guiné-Bissau, importa fazer um pequeno resumo dos principais aspectos desta legislação.

Este documento define as condições para licenciamento, operação e supervisão dos emissores de moeda electrónica, com o objectivo de garantir a segurança das transacções, proteger os utilizadores e promover a inclusão financeira através do aumento do uso de serviços financeiros digitais.

Principais Regras e Directrizes Definidas

A licenciamento e condições de operação impõe que apenas bancos, instituições financeiras licenciadas e entidades especializadas podem obter autorização para emitir moeda electrónica. Operadoras de Mobile Money, como Teletaku e Orange Money, devem ser licenciadas como instituições de moeda electrónica pelo BCEAO ou operar mediante parceria formal com uma instituição financeira ou de moeda electrónica devidamente autorizada. O processo de concessão da licença requer o cumprimento de requisitos técnicos, financeiros e operacionais rigorosos, incluindo a implementação de medidas adequadas de segurança dos sistemas e conformidade com os regulamentos do BCEAO.

No que respeita à protecção dos utilizadores e garantia de fundos, a instrução determina que as operadoras de moeda electrónica devem manter os fundos dos clientes em contas segregadas junto a bancos licenciados, protegendo assim os depósitos dos utilizadores. Essa separação garante que, em caso de insolvência do emissor, os fundos dos clientes permaneçam protegidos. Além disso, há limites específicos para os saldos armazenados nas carteiras móveis e para os valores das transacções diárias, visando minimizar riscos operacionais e financeiros.

A interoperabilidade e integração regional é fortemente incentivada pelo BCEAO, que promove a integração dos sistemas nacionais com plataformas regionais como GIM-UEMOA, SICA-UEMOA e STAR-UEMOA. Esta interoperabilidade visa assegurar a fluidez das transacções financeiras em toda

a região, permitindo que os utilizadores realizem operações financeiras entre diferentes plataformas de forma contínua e segura.

No âmbito do combate ao branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo (AML/CFT), os emissores de moeda electrónica estão obrigados a implementar sistemas eficazes para prevenir o branqueamento de capitais e combater o financiamento do terrorismo. Esses sistemas incluem a monitorização rigorosa das transacções, a identificação e reporte de actividades suspeitas, além do cumprimento das normas estabelecidas pelo BCEAO e padrões internacionais.

A supervisão e auditoria contínua dos emissores de moeda electrónica é uma responsabilidade do BCEAO, que realiza auditorias regulares para garantir que as normas e regulamentações sejam cumpridas. O não cumprimento pode resultar em sanções administrativas, multas ou, em casos mais graves, na revogação da licença de operação da entidade infractora.

Relativamente aos requisitos de segurança e infraestrutura técnica, a instrução impõe que os emissores garantam que as suas plataformas tecnológicas estejam em conformidade com os mais altos padrões de segurança. Isso inclui a protecção das informações dos clientes e a prevenção de fraudes, com a implementação de sistemas robustos de autenticação e a aplicação de medidas técnicas adequadas para garantir a integridade e confidencialidade das transacções.

Com base nesta instrução e considerando os desafios identificados pelos operadores de moeda electrónica na Guiné-Bissau, como a Teletaku e a Orange Money, torna-se evidente que algumas lacunas legislativas e operacionais precisam ser abordadas para promover um ecossistema de Serviços Financeiros Digitais (SFD) mais inclusivo e eficiente. No capítulo 7.2 apresentamos as recomendações sobre esta matéria.

3.6 Relação entre as instruções 001/24, 008-5-2015 e o Guia para Digitalização dos Pagamentos dos Estados-Membros

A Instrução N° 008-05-2015 do BCEAO complementa e integra-se com a Instrução N° 001/24 e o "*Guide pour la Digitalisation des Paiements des États Membres de l'UEMOA*", formando um quadro regulatório e estratégico coeso para a promoção dos Serviços Financeiros Digitais (SFD) e a digitalização dos pagamentos nos países membros da UEMOA, incluindo a Guiné-Bissau. Embora cada um destes instrumentos tenha objectivos específicos, juntos oferecem uma abordagem holística para a modernização dos sistemas de pagamento, a interoperabilidade e a inclusão financeira na região.

Licenciamento de Prestadores de Serviços de Pagamentos (EME, Bancos e Fintech)

Enquanto a Instrução N° 008-05-2015 regula especificamente os emissores de moeda electrónica (EME), a Instrução N° 001/24 alarga o quadro regulatório para incluir todos os Prestadores de Serviços de Pagamento (PSP), abrangendo bancos, fintechs, operadoras de moeda electrónica e outras entidades que prestam serviços financeiros digitais. A Instrução N° 001/24 introduz um quadro regulatório mais abrangente, exigindo que os MMO e outros PSP garantam interoperabilidade

obrigatória, protecção de dados, supervisão AML/CFT (Anti-Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo) e inclusão financeira.

O "*Guide pour la Digitalisation des Paiements*" orienta os governos dos Estados-Membros a promoverem o uso de pagamentos electrónicos para serviços públicos e privados, incluindo transacções G2P e P2G. A Instrução N° 008-05-2015 garante que os MMO operem de acordo com os padrões regionais, criando uma base para a digitalização de pagamentos através de carteiras móveis e promovendo o acesso a serviços financeiros para populações não bancarizadas.

Interoperabilidade e Inclusão Financeira

A Instrução N° 008-05-2015 aborda a interoperabilidade ao exigir que os operadores de moeda electrónica implementem medidas que facilitem transacções fluidas entre diferentes plataformas. Contudo, essa interoperabilidade não foi totalmente implementada na Guiné-Bissau, limitando as transacções entre MMO, bancos e fintechs.

A Instrução N° 001/24 reforça e expande os requisitos de interoperabilidade para todos os PSP, assegurando que os serviços financeiros sejam integrados e que os utilizadores possam movimentar fundos entre plataformas de forma segura e eficiente. Esta interoperabilidade é essencial para promover a inclusão financeira, reduzir os custos das transacções e facilitar o acesso a serviços financeiros para populações vulneráveis.

O Guia destaca que a interoperabilidade é um elemento essencial para a digitalização dos pagamentos públicos e privados, garantindo que os cidadãos possam pagar taxas e impostos (P2G) e receber subsídios, salários e pensões (G2P) através de plataformas digitais. A Guiné-Bissau ainda enfrenta desafios para implementar essa interoperabilidade de forma eficaz, o que afecta a eficiência dos serviços financeiros.

Protecção dos Consumidores e Supervisão do BCEAO

A Instrução N° 008-05-2015 define mecanismos para proteger os utilizadores de moeda electrónica, exigindo que os operadores adoptem medidas de segurança cibernética, protecção de dados e conformidade com normas AML/CFT. Contudo, a supervisão e fiscalização dessas medidas ainda enfrenta desafios operacionais na Guiné-Bissau, onde a capacidade das autoridades locais é limitada.

A Instrução N° 001/24 amplia essas protecções ao estender as normas de segurança e monitorização para todos os PSP, assegurando a protecção do consumidor, segurança das transacções e supervisão contínua pelo BCEAO. Esta instrução introduz exigências mais rigorosas para auditorias, conformidade regulatória e mecanismos de resolução de litígios para garantir um ambiente financeiro seguro.

O Guia recomenda que os Estados-Membros criem mecanismos de protecção ao consumidor e supervisão efectiva, promovendo a transparência e a confiança nos sistemas financeiros digitais. Na

Guiné-Bissau, essas recomendações ainda não foram plenamente implementadas, o que representa um risco para a integridade do sistema financeiro.

Pagamentos Digitais e Inclusão dos Serviços Públicos

A Instrução N° 008-05-2015 cria a base para os pagamentos digitais através de carteiras móveis, permitindo que os cidadãos façam transferências, pagamentos e recebam fundos electronicamente. No entanto, esses serviços ainda não foram totalmente explorados para pagamentos G2P e P2G na Guiné-Bissau.

A Instrução N° 001/24 fornece o quadro regulatório para que PSP e MMO facilitem pagamentos governamentais de forma eficiente e segura. Esta instrução permite que os operadores participem em sistemas de pagamento interligados, promovendo a adopção de pagamentos digitais em massa.

O Guia para a Digitalização dos Pagamentos incentiva a adopção de pagamentos digitais para salários, subsídios e impostos, promovendo a eficiência, a transparência e a redução da corrupção. A Guiné-Bissau ainda precisa implementar medidas concretas para digitalizar os pagamentos públicos, como a criação da Conta Única do Tesouro (CUT) e a interoperabilidade plena entre os prestadores de serviços.

Particularidades para a Guiné-Bissau

Na Guiné-Bissau, a aplicação das instruções do BCEAO e das directrizes definidas pelo Guia para a Digitalização dos Pagamentos dos Estados-Membros da UEMOA enfrenta desafios específicos que limitam o progresso da inclusão financeira e a modernização dos sistemas de pagamento. Um dos principais obstáculos é a falta de infra-estrutura digital robusta, o que impede a realização de transacções em tempo real e compromete a expansão dos Serviços Financeiros Digitais (SFD) para áreas remotas. Além disso, a baixa integração da Guiné-Bissau com os sistemas regionais de pagamento, como o SICA-UEMOA (Sistema Interbancário de Compensação Automática) e o STAR-UEMOA (Sistema de Transferências Automáticas Regionais), dificulta a participação do país nos processos regionais de liquidação e compensação, reduzindo a eficiência e a transparência nas transacções financeiras.

Outro desafio crítico é a ausência de uma Conta Única do Tesouro (CUT), que permitiria centralizar os pagamentos públicos, aumentar a rastreabilidade das transacções do governo e facilitar a digitalização dos pagamentos governamentais (G2P e P2G), promovendo maior eficiência e controlo sobre as finanças públicas.

Conclusão

Para que a Guiné-Bissau possa aproveitar integralmente os avanços promovidos por estas instruções e pelo Guia para a Digitalização, é imperativo implementar uma série de medidas estratégicas. Primeiramente, o fortalecimento da infra-estrutura digital e o desenvolvimento de data centers locais são cruciais para assegurar a estabilidade e a segurança das transacções em tempo real. Além disso, é



necessário promover a interoperabilidade eficaz entre operadoras de dinheiro móvel (MMO), bancos e fintechs, permitindo aos utilizadores realizar transações fluidas entre diferentes plataformas e reduzir os custos associados. A integração dos pagamentos públicos nos sistemas de pagamento digital deve ser priorizada para garantir a transparência e eficiência dos processos governamentais. Finalmente, é vital estabelecer mecanismos de supervisão mais eficazes para monitorar a conformidade com as normas do BCEAO, assegurando a protecção dos consumidores e o funcionamento seguro do ecossistema financeiro digital. Estas acções, quando implementadas de forma coordenada, permitirão à Guiné-Bissau alinhar-se com os padrões regionais da UEMOA e impulsionar o crescimento sustentável dos serviços financeiros digitais.

4 Contribuições dos Stakeholders

Este capítulo apresenta uma análise detalhada das contribuições recolhidas ao longo do processo de consulta com os diversos stakeholders envolvidos no ecossistema dos Serviços Financeiros Digitais (SFD) na Guiné-Bissau. O trabalho incluiu um Workshop de Alinhamento realizado no início do projecto, que contou com a participação de operadores de serviços financeiros, representantes do governo, instituições financeiras, reguladores e parceiros internacionais. Além disso, foram conduzidas reuniões individuais com stakeholders estratégicos, incluindo operadores de moeda electrónica, bancos, reguladores e organismos internacionais, com o objectivo de aprofundar as percepções sobre os desafios e oportunidades relacionados com a digitalização financeira no país.

A análise foi estruturada em três partes principais. A primeira parte (4.1) apresenta as conclusões do workshop, onde os participantes discutiram as aspirações para os SFD, os principais desafios identificados, as soluções propostas e as estratégias para promover a adopção dos serviços financeiros digitais. A segunda parte (6.2) resume os resultados das reuniões individuais realizadas com os principais actores do ecossistema, destacando as perspectivas específicas de cada grupo de stakeholders. Por fim, a terceira parte (6.3) oferece uma análise comparativa das contribuições recolhidas, identificando pontos de convergência, desafios específicos e recomendações conjuntas que emergiram desses encontros.

4.1 Resultados do Workshop de Alinhamento

O Workshop de Alinhamento realizado no início do projecto reuniu diversos stakeholders para discutir as oportunidades e desafios dos Serviços Financeiros Digitais (SFD) e definir estratégias para acelerar a digitalização financeira na Guiné-Bissau. Durante o workshop, foram identificadas e analisadas as aspirações e objectivos para os SFD, incluindo o aumento da inclusão financeira, a melhoria dos serviços para a população e o desenvolvimento de infra-estruturas tecnológicas adequadas.

Os participantes também discutiram os desafios que ainda limitam o crescimento dos SFD, como a baixa literacia digital, a ausência de regulamentação específica e a resistência à adopção de novos serviços. Com base nesses desafios, foram sugeridas soluções para os superar, incluindo a promoção da interoperabilidade, a criação de incentivos para os utilizadores e a modernização das infra-estruturas de telecomunicações. Por fim, foram analisadas estratégias para promover o uso e aceitação dos SFD, com enfoque na sensibilização da população e no desenvolvimento de produtos adaptados às necessidades dos diferentes segmentos da sociedade.

4.1.1 Aspirações e Objectivos para os Serviços Financeiros Digitais (SFD)

Durante o workshop, os participantes identificaram um conjunto de aspirações e objectivos estratégicos para fortalecer os Serviços Financeiros Digitais (SFD) na Guiné-Bissau, com foco na modernização, inclusão e eficiência do sistema financeiro. Essas aspirações reflectem o desejo de criar um ecossistema mais acessível, seguro e funcional, promovendo a digitalização dos serviços financeiros e públicos.

Modernização e Digitalização dos Pagamentos Públicos

A **uniformização e centralização dos pagamentos para serviços públicos** foram apontadas como medidas prioritárias para garantir maior transparência e eficiência na gestão financeira do Estado. A **digitalização dos processos administrativos e de pagamento** reduziria a burocracia e permitiria maior controle sobre as transacções governamentais, melhorando a eficiência operacional.

Além disso, a adopção de SFD para o **pagamento de impostos, taxas governamentais, pensões e salários** garantiria maior comodidade para os cidadãos e facilitaria a arrecadação de receitas, aumentando a previsibilidade financeira do governo e minimizando perdas. A **facilitação das aquisições públicas através de plataformas digitais** também contribuiria para um ambiente mais transparente e ágil.

Inclusão Financeira e Expansão do Acesso

Os participantes destacaram a importância de **alcançar 100% de cobertura de acesso aos SFD**, promovendo a inclusão financeira de toda a população, especialmente em áreas remotas. Para atingir esse objectivo, é fundamental **expandir os pontos de acesso** aos SFD, incluindo a instalação de ATMs, POS e agentes financeiros em todo o território.

A **estabilidade das infra-estruturas base**, como telecomunicações e energia, foi considerada essencial para garantir a confiabilidade e disponibilidade dos serviços digitais. Além disso, foram sugeridos **incentivos ao uso de SFD** para encorajar cidadãos e empresas a adoptarem soluções financeiras digitais, promovendo um ambiente mais digitalizado e eficiente.

Segurança, Eficiência e Redução de Custos

A implementação de **soluções como seguros digitais e cartões virtuais** permitiria maior segurança para os utilizadores dos SFD, minimizando riscos associados a fraudes e perdas financeiras. Da mesma forma, a **desmaterialização dos serviços**, incluindo pagamentos, consultas, reclamações e seguimento, tornaria os processos mais ágeis e acessíveis.

A **redução dos custos das transacções digitais** foi outro ponto fundamental levantado pelos participantes. A digitalização das transacções deve ser acompanhada de **tarifas acessíveis** para garantir que mais pessoas e empresas possam utilizar esses serviços sem restrições financeiras.

Expansão dos Serviços Digitais e Integração Tecnológica

A **criação de plataformas de e-Commerce** foi identificada como uma oportunidade para impulsionar as micro, pequenas e médias empresas (MPMEs), permitindo que comerciantes expandam suas operações e aceitem pagamentos digitais de forma segura e eficiente.

O **desenvolvimento de aplicativos integrados** para pagamentos e serviços financeiros também foi considerado essencial para facilitar a experiência do utilizador, permitindo a gestão centralizada de transações e aumentando a conveniência no uso de SFD.

Sectores Prioritários: Saúde, Educação e Energia

A digitalização do sistema de saúde com **aceitação de pagamentos digitais** foi apontada como uma necessidade urgente para garantir mais eficiência no sector e facilitar o acesso dos cidadãos a serviços médicos essenciais. Da mesma forma, a digitalização de processos na educação, incluindo o **pagamento de mensalidades e taxas escolares**, garantiria mais organização e transparência no sector.

No sector energético, a possibilidade de **compra de saldo de energia por mobile money** facilitaria o acesso à electricidade, reduzindo a necessidade de deslocamento para pagamentos físicos e garantindo maior comodidade para os consumidores.

Desenvolvimento da Mobilidade e Infraestrutura

A **organização e diversificação das redes de transportes** foram mencionadas como fundamentais para melhorar a mobilidade no país. A implementação de soluções digitais nesse sector permitiria pagamentos rápidos e eficientes, aumentando a previsibilidade e segurança dos transportes públicos.

A **facilidade na gestão de dados** e o **aumento da eficiência operacional** foram destacadas como benefícios transversais que seriam alcançados com a implementação dessas aspirações, permitindo que os SFD se tornem uma ferramenta essencial para o desenvolvimento económico e social da Guiné-Bissau.

Conclusão

Os objectivos e aspirações identificados demonstram um forte desejo dos stakeholders em transformar a Guiné-Bissau num ambiente digitalmente inclusivo e eficiente. A modernização dos pagamentos públicos, a inclusão financeira, a redução de custos, a expansão da infraestrutura e o desenvolvimento de novos serviços digitais são elementos essenciais para garantir o sucesso da digitalização financeira e fortalecer o ecossistema de SFD no país.

4.1.2 Barreiras e desafios

O desenvolvimento dos Serviços Financeiros Digitais (SFD) na Guiné-Bissau enfrenta uma série de desafios estruturais, sociais e regulatórios que dificultam a sua expansão e adopção generalizada. Estes desafios foram identificados pelos participantes do workshop e representam barreiras significativas para a inclusão financeira digital no país.

Infra-estruturas Instáveis e Acesso Desigual

Na Guiné-Bissau, o acesso à electricidade e a cobertura móvel apresentam disparidades significativas entre zonas urbanas e rurais, com impacto direto na adopção de Serviços Financeiros Digitais (SFD). Em 2023, cerca de **40,5% da população** tinha acesso à electricidade, com uma taxa de **60,5% nas áreas urbanas** e apenas **15,8% nas áreas rurais**, segundo dados do Banco Mundial e da CIA World Factbook. No que respeita à cobertura móvel, as redes GSM abrangem aproximadamente **96% das áreas urbanas** e **86% das zonas rurais**, garantindo conectividade de voz na maioria do território. A cobertura 3G, introduzida em 2015, alcança a maior parte das áreas povoadas, enquanto o 2G continua a assegurar conectividade básica em regiões remotas. Esta combinação de elevada cobertura móvel, mas baixa taxa de electrificação rural, representa um desafio estrutural para a utilização regular de SFD, especialmente em comunidades fora dos centros urbanos.

Baixa Literacia Digital, Escolar e Financeira

A **falta de educação digital e financeira** representa um grande entrave à adopção dos SFD. Muitos cidadãos não possuem o conhecimento necessário para utilizar serviços financeiros digitais com segurança e eficiência. A ausência de conteúdos sobre literacia digital nos currículos escolares também impede que as novas gerações adquiram competências básicas para interagir com plataformas financeiras digitais.

Falta de Recursos Humanos Especializados

A Guiné-Bissau enfrenta uma **escassez de profissionais especializados em tecnologia financeira**, regulamentos digitais e segurança cibernética. Isso compromete o desenvolvimento e manutenção de infra-estruturas adequadas para os SFD, além de dificultar a criação de soluções inovadoras e a implementação de políticas eficazes para o sector.

Ausência de um Quadro Regulatório Adequado

Embora a Guiné-Bissau esteja abrangida pelo quadro legal e regulamentar regional da UEMOA, a ausência de legislação nacional complementar e a fraca adaptação das regras regionais ao contexto específico do país criam incerteza para os operadores de mercado. As regulamentações regionais emitidas pelo BCEAO fornecem uma base sólida para a moeda electrónica e as finanças digitais básicas, mas ainda não abordam plenamente os serviços Fintech emergentes nem as particularidades operacionais da Guiné-Bissau. Em vários países da UEMOA, foram introduzidos regulamentos adicionais ou guias nacionais para clarificar procedimentos práticos como licenciamento, reporte, KYC simplificado e protecção do consumidor; contudo, tais instrumentos ainda não existem na Guiné-Bissau. No âmbito deste projecto para o WARDIP, está a ser elaborado um relatório sobre os aspectos legais aplicáveis aos SFD e também o anteprojecto da Lei das Transacções Electrónicas, a submeter ao Governo, com o objectivo de estabelecer um quadro jurídico claro, adaptado às necessidades do país e alinhado com as normas regionais.

Segurança Cibernética e Gestão de Riscos

A **segurança cibernética é uma preocupação fundamental** para a digitalização dos serviços financeiros. A falta de um sistema robusto de gestão de riscos e monitorização deixa os utilizadores vulneráveis a fraudes, ataques cibernéticos e violações de dados. Sem garantias de segurança, os cidadãos e empresas hesitam em confiar nos serviços financeiros digitais.

Falta de Confiança nos Serviços Financeiros Digitais

A **desconfiança na fiabilidade dos SFD** é um dos principais desafios identificados pelos stakeholders. A percepção de que as transacções digitais podem ser inseguras, associada à falta de regulamentação e incidentes de fraude, reduz a adesão da população a estas soluções.

Mudanças Governamentais e Falta de Continuidade de Projectos

A **descontinuidade de políticas e projectos governamentais** prejudica o progresso da digitalização financeira. Mudanças políticas frequentes levam à interrupção ou reformulação de iniciativas importantes, criando incerteza no sector e desmotivando investidores e parceiros estratégicos.

Altos Custos dos Serviços Financeiros Digitais

No que respeita aos custos de transacções de moeda electrónica, o levantamento de dinheiro (*cash-out*) apresenta taxas que variam entre 5% e 0,6%, consoante o montante. Para valores mais baixos, até 100.000 CFA, as taxas situam-se entre 5% e 1,2%, sendo que a Orange Money aplica uma taxa ligeiramente superior à da Telecel. As transferências P2P (carteira para carteira) e as transferências banco → carteira móvel têm um custo fixo de 50 CFA. Adicionalmente, a Telecel aplica um tarifário específico para pagamentos à Direção-Geral de Contribuições e Impostos (DGCI), com taxas que variam em função do valor: 4% para montantes mais baixos e 0,2% para valores superiores a 1.000.000 CFA.

Tabela 4 Tarifário de moeda electrónica

De	Até	Cash-out		P2P		Tax payment (DGCI)	
		Telecel	Orange	Telecel	Orange	Telecel	Orange
1	2 500	100	125	50	50	100	100
2 501	5 000	200	250	50	50	200	200
5 001	10 000	300	350	50	50	250	250
10 001	15 000	400	450	50	50	400	400
15 001	25 000	400	550	50	50	400	400
25 001	50 000	800	1 050	50	50	700	800
50 001	75 000	1 200	1 600	50	50	1 300	1 500
75 001	100 000	1 200	1 600	50	50	1 300	1 500
100 001	250 000	1 800	1 900	50	50	1 300	1 500
250 001	500 000	3 200	3 200	50	50	2 200	1 600
500 001	1 000 000	6 400	6 400	50	50	3 000	1 900
1 000 001	1 500 000	9 600	9 600	50	50	4 500	3 200
1 500 001	2 000 000	11 200	11 200	50	50	4 500	n.a.

Valores em CFA

Com base nas tarifas observadas, verifica-se que, apesar da existência de opções de baixo custo (como o valor fixo de 50 CFA para transferências P2P), as taxas de levantamento (cash-out) continuam relativamente elevadas para montantes reduzidos, chegando a 5% para valores mais baixos. Este factor afecta particularmente os utilizadores de baixa renda, para quem as pequenas transacções representam uma parte significativa do rendimento. Além disso, a aplicação de tarifas específicas para pagamentos à DGCI (até 4% em montantes baixos), reforça a percepção de que os custos associados aos serviços financeiros digitais podem limitar a sua atractividade face ao dinheiro físico, sobretudo na ausência de incentivos claros para comerciantes e consumidores.

Conforme ilustrado na tabela seguinte, ambos os operadores de moeda electrónica aplicam tarifas relativamente elevadas para as transferências de carteira para banco, sendo a Orange geralmente mais cara do que a Telecel, sobretudo para montantes médios e elevados (por exemplo, 2.000–7.000 CFA face a 1.600–6.000 CFA na Telecel). Pelo contrário, nas transferências de banco para carteira, a Orange aplica uma tarifa fixa de 400 CFA independentemente do montante, o que a torna significativamente mais competitiva do que a Telecel, que cobra entre 500 e 1.500 CFA. Estas estruturas de tarifas criam um desincentivo para os utilizadores transferirem fundos das carteiras para as contas bancárias, limitando assim o fluxo de dinheiro para o sistema bancário. Além disso, a imposição de tarifas sobre as transferências de banco para carteira contraria o princípio da interoperabilidade efectiva e desincentiva a utilização das carteiras móveis para pagamentos diários de baixo valor, que são críticos para o avanço da inclusão financeira.

Tabela 5 Tarifário entre moeda electrónica e bancos

De	Até	Trf. Wallet-To-Bank		Trf. Bank-To-Wallet	
		Telecel	Orange	Telecel	Orange
1	25 000	700	400	500	400
25 001	50 000	700	1 000	500	400
50 001	100 000	1 000	1 000	500	400
100 001	250 000	1 600	2 000	1 000	400
250 001	500 000	2 000	2 000	1 000	400
500 001	1 000 000	4 000	6 000	1 000	400
1 000 001	1 500 000	6 000	7 000	1 500	400
1 500 001	2 000 000	6 000	7 000	1 500	400

Valores em CFA

Falta de Plataformas de E-Commerce para PMEs

A digitalização do comércio é essencial para a integração de pequenas e médias empresas (PMEs) no ecossistema digital. No entanto, a **falta de plataformas de e-commerce adequadas** impede que os pequenos comerciantes aceitem pagamentos digitais e expandam seus negócios online.

Comunicação e Sensibilização Deficientes

A **comunicação ineficaz sobre os benefícios dos SFD** impede que muitos cidadãos compreendam as vantagens do uso de pagamentos digitais. Campanhas de informação e formação são fundamentais para aumentar a confiança e incentivar a adoção dos SFD.

Resistência à Mudança e à Digitalização

A **resistência cultural e institucional à digitalização** também representa um desafio. Muitos cidadãos e comerciantes ainda preferem o uso de dinheiro físico por hábito ou falta de conhecimento sobre as vantagens dos serviços financeiros digitais. Este aspecto está abordado em mais detalhe no ponto 2.6.

4.1.3 Soluções para resolver os desafios

Expansão e Modernização das Infra-estruturas Digitais

Para garantir um ecossistema de Serviços Financeiros Digitais (SFD) eficiente e acessível, é fundamental o aumento da capacidade da rede de internet e investimento no sector das telecomunicações. Através de parcerias locais, busca-se melhorar a qualidade do serviço de internet, garantindo conectividade estável e acessível em todo o território. Como alternativa, a utilização de tecnologias como Starlink pode facilitar o acesso à internet em zonas remotas, promovendo maior

inclusão digital. Adicionalmente, a eliminação ou redução de impostos sobre telecomunicações incentivará a expansão e adopção dos serviços digitais.

A implementação de parcerias público-privadas impulsionará investimentos em infra-estruturas, permitindo a modernização e expansão das infra-estruturas tecnológicas existentes, fundamentais para suportar o crescimento dos SFD.

Reforço do Quadro Regulatório e de Protecção do Consumidor

Embora as leis e regulamentos que regem o sector financeiro sejam emitidos pelo BCEAO a nível central e aplicáveis a todos os países da UEMOA, a delegação local do BCEAO na Guiné-Bissau pode desempenhar um papel activo na promoção e coordenação de acções que respondam às necessidades específicas do país. Entre estas acções destacam-se:

- Propor adaptações e iniciativas ao BCEAO central com base em evidências locais, estudos de impacto e contributos dos diferentes actores nacionais, garantindo que as normas regionais tenham em conta o contexto guineense.
- Reforçar a legislação para a digitalização da banca, alinhando-a com a transformação digital do sector financeiro.
- Promover a elaboração de leis específicas para o sector de Serviços Financeiros Digitais (SFD), garantindo maior segurança e clareza regulatória.
- Apoiar a actualização e implementação da Lei de Protecção de Dados, assegurando a privacidade e confiança dos utilizadores.
- Colaborar na revisão da Lei de Comunicações Electrónicas e TIC, para adequá-la às novas realidades e tecnologias digitais.
- Incentivar a criação de uma lei de protecção do utilizador de SFD, reforçando a confiança e a segurança nos serviços digitais.
- Articular com as autoridades competentes, como a Polícia de Investigação Criminal, para capacitação na prevenção e combate a crimes fiscais e de cibersegurança.
- Apoiar o reforço das competências e ferramentas da ARN para fiscalização, assegurando uma supervisão mais eficaz dos serviços financeiros digitais.

Assim, mesmo sem competência legislativa própria, a delegação local pode actuar como ponte estratégica entre o país e o regulador central, impulsionando reformas e adaptações regulatórias que acelerem a inclusão e a inovação no sistema financeiro digital da Guiné-Bissau.

Incentivos à adopção e Utilização de SFD

Para ampliar a adesão aos serviços financeiros digitais, são necessárias estratégias que incentivem seu uso. Algumas acções fundamentais incluem:

- Incentivos financeiros e fiscais para adopção dos SFD, promovendo sua utilização por empresas e indivíduos.

- Sensibilização da população sobre as vantagens dos SFD, garantindo maior conhecimento sobre a sua segurança e eficiência.
- Consciencialização sobre a importância da digitalização financeira como ferramenta para o desenvolvimento económico.
- Criação de produtos de crédito para inclusão financeira, permitindo que mais pessoas e empresas tenham acesso a soluções digitais.
- Incentivo ao pagamento através de plataformas digitais, reduzindo a dependência do dinheiro físico.
- Eliminação ou redução das taxas de transferência, tornando os serviços mais acessíveis para toda a população.

Desenvolvimento Tecnológico e Inovação

A implementação de tecnologias inovadoras facilitará a utilização e segurança dos SFD. Algumas iniciativas essenciais incluem:

- Desenvolvimento de aplicativos de SFD de fácil utilização, tornando os serviços mais intuitivos e acessíveis.
- Implementar serviços que resolvam necessidades da população.
- Utilização de Cloud Computing para alojamento de aplicações e dados, aumentando a eficiência e segurança.
- Criação e dinamização da Guiné Telecom, promovendo inovação e desenvolvimento no sector de telecomunicações.
- Lançamento de desafios para jovens e startups em serviços financeiros, incentivando a inovação e criação de novas soluções digitais.

Capacitação e Formação Profissional

A formação de profissionais especializados é essencial para garantir a sustentabilidade dos SFD. Algumas acções incluem:

- Programas de capacitação em segurança cibernética e SFD, garantindo maior protecção contra fraudes e ataques digitais.
- Formação técnico-profissional para criação de soluções Fintech, impulsionando a inovação e desenvolvimento do sector.
- Treino e uso das aplicações em ambiente Sandbox, permitindo testes seguros antes da implementação de novas soluções.
- Maior sensibilização e formação da população nas áreas tecnológicas e financeiras, reduzindo barreiras à adopção dos serviços digitais.

Garantia de Estabilidade e Continuidade dos Projectos

Para que as acções implementadas tenham impacto sustentável, é essencial garantir estabilidade política e governativa, assegurando a continuidade das iniciativas digitais. Além disso, a adopção de

uma política consistente para modernização das Infra-estruturas tecnológicas permitirá um crescimento estruturado e sustentável do sector.

A descentralização dos serviços financeiros digitais ampliará o seu alcance, garantindo que todas as regiões do país possam usufruir das vantagens dos SFD. Adicionalmente, políticas de incentivos fiscais serão fundamentais para fomentar a adesão e desenvolvimento do sector.

Por fim, destaca-se a necessidade de construção do edifício do ITMA e actualização da legislação de operação, garantindo um ambiente institucional sólido para a regulamentação e inovação dos serviços financeiros digitais.

4.1.4 Recomendações para promover a aceitação de SFD

Implementação de Estratégias e Infra-estruturas Digitais

Para garantir o sucesso da digitalização dos serviços financeiros na Guiné-Bissau, é essencial a aplicação da Estratégia Nacional de Transformação Digital, lançada a 29 de Janeiro, bem como a activação da Conta Única do Estado para centralizar os pagamentos governamentais. A implementação de parcerias público-privadas será crucial para viabilizar investimentos e Infra-estruturas necessárias para o desenvolvimento e adopção dos SFD.

Educação Financeira e Sensibilização da População

A adopção dos SFD exige uma forte aposta na literacia digital e financeira, através de campanhas educativas direccionadas aos utilizadores. Para tal, recomenda-se:

- Explicação clara sobre o uso de SFD em campanhas na rádio, TV e redes sociais.
- Assistência pessoal ao utilizador, facilitando a adesão e uso dos serviços.
- Incentivo ao uso de apps com tarifas reduzidas, maior segurança e rapidez nas transacções.
- Identificação de estruturas de proximidade como ONGs, associações comerciais, câmaras de comércio e o MITED, para apoiar a disseminação da informação.
- Envolvimento das redes de ensino, promovendo literacia digital desde cedo.
- Workshops, formações e consultas integradas para esclarecer dúvidas e facilitar a adopção dos serviços financeiros digitais.

Comunicação Estratégica e Promoção dos SFD

A comunicação deve ser direccionada para o público-alvo, utilizando canais e linguagens acessíveis:

- Campanhas nos media e redes sociais, incluindo mercados, feiras e eventos comunitários.
- Uso de línguas locais para facilitar a compreensão e aceitação do público.
- Promoção de serviços gratuitos por tempo limitado (Try and Buy) para atrair novos utilizadores.
- Eventos e sensibilização em todo o território, garantindo cobertura nacional.

- Acções directas como porta-a-porta e eventos em comunidades locais para reforçar o impacto.
- Inclusão dos meios de pagamento digital em acordos e parcerias para estimular a aceitação.
- Mobilização de meios de comunicação para alcançar zonas remotas, garantindo que a informação seja amplamente disseminada.
- Marketing agressivo por parte dos bancos e operadoras de dinheiro móvel, visando comerciantes, agricultores e utilizadores em geral.

Fortalecimento da Regulação e Supervisão

Para garantir a confiança e segurança no sistema, é necessário um quadro regulatório sólido e eficaz:

- Medidas legislativas eficientes que regulamentem o sector dos SFD.
- Fiscalização e supervisão robusta do BCEAO e da ARN ou outra autoridade competente para assegurar a transparência e equidade do sistema.
- Criar um sistema de reporte para recolher informação e estatísticas das instituições, de modo a monitorizar a implementação das acções no âmbito dos diversos planos estratégicos.
- Monitorização transparente e honesta dos serviços de transferência digital, garantindo a protecção dos utilizadores.
- Prevenção de ataques cibernéticos, promovendo políticas de segurança e protecção de dados.
- Elaboração de incentivos fiscais para comerciantes, promovendo a aceitação dos SFD.

Envolvimento dos Stakeholders e Mobilização da Sociedade

O sucesso da implementação dos SFD depende do envolvimento de todas as partes interessadas:

- Inclusão dos stakeholders desde o início do processo, garantindo o seu comprometimento.
- Diminuição de barreiras, como juros elevados, para facilitar o acesso aos serviços financeiros digitais.
- Promoção das acções da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF), garantindo alinhamento com as políticas nacionais.

4.2 Reuniões Individuais com Stakeholders

Além do workshop, foram realizadas reuniões individuais com stakeholders estratégicos para recolher informações mais detalhadas sobre a situação dos SFD no país. Essas reuniões envolveram operadores de moeda electrónica, bancos e instituições financeiras, reguladores, organizações internacionais e representantes da sociedade civil. Durante as reuniões, os operadores de Mobile Money (Teletaku e Orange Money) destacaram os progressos realizados e os desafios enfrentados, como a ausência de leis específicas para a interoperabilidade e os elevados custos associados às transacções. Os bancos, por sua vez, enfatizaram a necessidade de criar um ambiente regulatório mais favorável para a digitalização dos serviços financeiros, enquanto os reguladores e instituições governamentais abordaram questões relacionadas com a segurança cibernética, protecção de dados e melhoria da supervisão do sector. As organizações internacionais, incluindo o UNDP, expressaram interesse em

apoiar a transformação digital do país, com foco na promoção da inclusão financeira e no fortalecimento das capacidades institucionais.

4.2.1 Ministério das Finanças

O Ministério das Finanças, através da Direção-Geral de Contribuições e Impostos (DGCI), tem vindo a modernizar o processo de pagamento de impostos com o objectivo de facilitar a arrecadação fiscal e promover a inclusão financeira. Actualmente, os pagamentos de impostos até 500.000 XOF podem ser efectuados em dinheiro directamente no balcão do Tesouro em Bissau, enquanto valores superiores devem ser pagos por depósito em qualquer banco autorizado. Fora de Bissau, os contribuintes podem efectuar os depósitos nos bancos locais.

A **Plataforma Kontaktu** tem sido um instrumento fundamental para esta modernização, permitindo que empresas e cidadãos realizem pagamentos de forma digital. A plataforma, acessível através do site kontaktu.mef.gw, disponibiliza informações detalhadas, incluindo legislação, códigos fiscais e instruções de serviço. Além disso, a plataforma permite o pagamento de taxas relacionadas com o escoamento da castanha de caju através do Orange Money, demonstrando o potencial dos SFD para facilitar a arrecadação fiscal.

A integração da Kontaktu com operadores móveis como Orange Money e MTN (agora Telecel), bem como com os bancos via API, tem resultado em avanços significativos. Desde a integração com Orange Money há 2,5 anos, foram arrecadados aproximadamente 2,5 bilhões de francos CFA, embora a taxa cobrada pela Orange Money seja considerada elevada, especialmente durante a época da castanha, sugerindo a necessidade de renegociar esses termos para reduzir custos. Além disso, há uma taxa adicional para pagamentos efectuados sem prova documental, exigindo um procedimento manual que poderia ser automatizado para melhorar a eficiência. No momento, a DGCI encontra-se numa fase de transição entre o SIGEF (que só aceita pagamentos em dinheiro) e o Kontaktu, que já está integrado com os operadores de dinheiro móvel e bancos, oferecendo uma solução mais moderna para arrecadação fiscal.

Oportunidades para o Uso dos SFD na Arrecadação Fiscal

Os SFD podem desempenhar um papel essencial na simplificação e aumento da arrecadação fiscal ao permitir que os contribuintes efectuem pagamentos de forma rápida e segura através de plataformas digitais. A expansão da Kontaktu para incluir outros organismos do Estado, como o INSS e as Alfândegas, facilitaria o pagamento de contribuições e taxas, bastando definir novos formulários e códigos. Além disso, recomenda-se a criação de APIs para terceiros (Fintechs), permitindo que estas integrem o pagamento de impostos directamente nas suas aplicações, aumentando assim a adesão dos contribuintes informais e impulsionando a economia formal.

Iniciativas em Curso e Próximas Recomendações

Existem iniciativas em curso para integrar plataformas digitais no sistema de cobrança de impostos, e a DGCI pode ampliar essas iniciativas desenvolvendo uma APP dedicada e permitindo pagamentos

via USSD, facilitando o acesso para utilizadores sem smartphones. É igualmente recomendável reduzir as tarifas cobradas pelos operadores de moeda electrónica de forma a tornar os pagamentos digitais mais acessíveis para a população em geral. No entanto, em vez de aplicar reduções generalizadas a todos os serviços, o que poderia comprometer a sustentabilidade financeira dos operadores, devem ser definidas políticas selectivas que incidam sobre aplicações de elevado impacto social e económico. Assim, recomenda-se a redução ou mesmo subsidiação das tarifas em serviços estratégicos, como o pagamento de impostos, de taxas administrativas, de facturas de serviços públicos e de outros encargos governamentais. Estas medidas não só estimularão a adesão e a utilização regular dos Serviços Financeiros Digitais (SFD), como também reforçarão a confiança dos cidadãos, criando hábitos digitais sustentáveis.

Em paralelo, a implementação destas reduções direccionadas deve ser acompanhada por uma estratégia de expansão da plataforma **Kontaktu** e pela sua integração com outros ministérios e instituições públicas, de modo a garantir que o sistema cobre uma gama cada vez mais ampla de serviços essenciais. A conjugação destas medidas permitirá criar um sistema fiscal mais eficiente, promover a inclusão financeira, reduzir os níveis de informalidade na economia e, ao mesmo tempo, assegurar que os operadores de moeda electrónica preservam modelos de negócio economicamente viáveis, equilibrando os objectivos de política pública com a sustentabilidade do sector.

4.2.2 Ministério da Economia

O **Ministério da Economia** da Guiné-Bissau reconhece que o modelo bancário tradicional está longe de ser o veículo ideal para promover a inclusão financeira no país. As principais limitações incluem a concentração dos serviços bancários nas zonas urbanas, deixando as zonas rurais desprovidas de cobertura. A baixa penetração da electricidade agrava ainda mais esta situação, com apenas 39% de cobertura em Bissau e valores significativamente mais baixos fora da cidade. Além disso, a falta de acesso à rede telefónica, especialmente em áreas remotas como Bolama, onde a cobertura depende da maré, dificulta a implementação de soluções digitais. A ausência de partilha de infra-estruturas e o elevado custo do acesso à banda larga tornam ainda mais difícil garantir a conectividade essencial para a expansão dos Serviços Financeiros Digitais (SFD).

A falta de literacia escolar e digital é outro obstáculo significativo, com uma taxa elevada de analfabetismo que limita a capacidade da população para adoptar e utilizar serviços financeiros digitais. Além disso, o quadro legal é insuficiente para garantir a protecção dos consumidores no uso de serviços financeiros, nomeadamente em casos de devolução de valores transferidos indevidamente. O mesmo se aplica à legislação contra o branqueamento de capitais, que ainda não está devidamente ajustada para cobrir as especificidades dos SFD, o que representa um risco para a integridade do sistema financeiro.

Infra-estruturas e Redução de Custos

Espera-se que a ligação da nova fibra óptica reduza significativamente os custos de acesso aos dados, o que deverá traduzir-se numa diminuição dos custos para os consumidores finais. Esta melhoria na

infra-estrutura digital criará condições mais favoráveis para o crescimento dos SFD e impulsionará a inclusão financeira. No entanto, é essencial definir tarifas específicas para o acesso à internet para serviços financeiros, garantindo que os utilizadores possam beneficiar de custos acessíveis para aceder e utilizar estas plataformas.

Pobreza e Barreiras Socioeconómicas

A Guiné-Bissau enfrenta um contexto socioeconómico desafiante, com 65% da população a viver com menos de 2 USD por dia, o que limita a capacidade da população para utilizar serviços pagos, incluindo os financeiros. Esta realidade torna ainda mais urgente a implementação de soluções acessíveis e adaptadas à realidade local para garantir que os SFD alcancem as populações mais vulneráveis.

Regulação e Supervisão

O controlo dos serviços e das tarifas cobradas pelos operadores de telecomunicações ainda não é feito com o rigor necessário. Esta responsabilidade recai sobre a ARN, mas a instituição enfrenta limitações operacionais e de capacidade que impedem uma supervisão eficaz. Para melhorar o cenário, o Fundo de Acesso Social deveria ser utilizado para apoiar a digitalização da administração pública, aumentando a eficiência dos serviços públicos e promovendo a inclusão financeira.

Centralização dos Pagamentos do Estado

Uma das prioridades estratégicas identificadas pelo Ministério da Economia é a centralização dos pagamentos do Estado (P2G e G2P), garantindo que a colecta de valores e os pagamentos do Estado para fornecedores sejam realizados de forma integrada e controlada pelo Tesouro. A criação da Conta Única do Estado/Tesouro já está em andamento e deverá ser concretizada dentro de um plano até 2028. Esta centralização permitirá uma maior transparência e eficiência na gestão das finanças públicas, enquanto facilitará o controlo e a monitorização dos fluxos financeiros.

4.2.3 MTTED, ARN e ITMA

O Ministério dos Transportes, Telecomunicações e Economia Digital (MTTED) da Guiné-Bissau é o órgão responsável por promover o desenvolvimento e a modernização das infra-estruturas de telecomunicações, expandir o acesso à internet e coordenar políticas para impulsionar a transformação digital no país. O MTED tem trabalhado para melhorar a cobertura e a qualidade dos serviços de telecomunicações, incentivar a inclusão digital e garantir que os serviços públicos sejam progressivamente digitalizados. Entre os projectos em curso, destacam-se o lançamento de um portal do cidadão e um serviço de reclamações online, que permitirá aos cidadãos reportar falhas nos serviços de comunicações e denunciar fraudes, reforçando assim a transparência e a responsabilização. Esta iniciativa visa melhorar a transparência, responsabilização e eficiência dos serviços públicos, proporcionando uma plataforma acessível para que os cidadãos comuniquem directamente com as autoridades competentes.

Experiências semelhantes noutros países da região e em outras partes do mundo têm demonstrado resultados positivos. Por exemplo, em Cabo Verde, o governo lançou o portal "Porton di nos Ilha", que permite aos cidadãos aceder a serviços públicos online, apresentar queixas e acompanhar o andamento das suas solicitações. Da mesma forma, em Moçambique, a plataforma "GovNet" disponibiliza serviços digitais e canais de comunicação para reclamações sobre serviços públicos. Em Gana, o sistema "Ghana E-Services Portal" oferece aos cidadãos uma plataforma para registar reclamações e obter respostas rápidas dos prestadores de serviços governamentais. Estes casos demonstram que o lançamento de portais e serviços de reclamações online pode fortalecer a confiança dos cidadãos nas instituições, melhorar a qualidade dos serviços públicos e aumentar a responsabilização dos agentes do sector. Se bem implementado, o projecto do MTED pode seguir esta tendência positiva e contribuir significativamente para o fortalecimento da governação digital na Guiné-Bissau.

A Nova Estratégia Nacional de Transformação Digital lançada pelo MTED em janeiro de 2024, define uma visão ambiciosa para digitalizar a economia e modernizar os serviços públicos até 2030. Esta estratégia está estruturada em torno de quatro pilares principais: (1) Expansão das Infra-estruturas Digitais, com o desenvolvimento do backbone nacional de banda larga e a melhoria da cobertura de telecomunicações em áreas rurais; (2) Modernização dos Serviços Públicos, através da criação de plataformas de interoperabilidade e serviços digitais acessíveis aos cidadãos; (3) Promoção da Inclusão Digital e Literacia Digital, capacitando a população para o uso das novas tecnologias e garantindo a participação de grupos vulneráveis; e (4) Reforço da Cibersegurança e Protecção de Dados, com a criação de quadros legais adequados e o fortalecimento das capacidades institucionais para combater cibercrimes. Esta estratégia posiciona a Guiné-Bissau para impulsionar a economia digital, melhorar a inclusão financeira e fortalecer a governação digital nos próximos anos.

A Autoridade Reguladora Nacional das Tecnologias da Informação e Comunicação da Guiné-Bissau (ARN) desempenha um papel fundamental na supervisão e regulação do sector das telecomunicações e das tecnologias da informação, com impacto directo nos Serviços Financeiros Digitais (SFD). As suas principais responsabilidades incluem garantir o funcionamento eficiente e competitivo do sector, fiscalizando os operadores de telecomunicações e assegurando que cumprem os padrões técnicos, operacionais e de segurança. A ARN também promove a inclusão digital, incentivando a expansão das infra-estruturas para garantir o acesso a serviços essenciais como pagamentos móveis e transferências digitais, especialmente em zonas rurais. Além disso, é responsável pela protecção dos dados e pela segurança cibernética, assegurando que as plataformas digitais adoptem medidas adequadas para prevenir fraudes e proteger os dados dos utilizadores, aumentando assim a confiança dos cidadãos nos SFD.

Outro papel importante da ARN é regular as tarifas praticadas pelos operadores para garantir preços acessíveis e promover a concorrência, o que ajuda a reduzir os custos das transacções digitais. A ARN também apoia a implementação de políticas nacionais de TIC e gere o espectro radioelétrico, garantindo o bom funcionamento das comunicações móveis e das plataformas de dinheiro móvel. A ARN não regula os operadores de mobile Money.

No que diz respeito às políticas de preços dos serviços de dados e USSD para SFD, a ARN é responsável pela sua regulação, aplicando limites às tarifas para garantir que sejam acessíveis aos utilizadores. No entanto, a definição dos tarifários não é uma competência direta da ARN, sendo essa responsabilidade dos operadores de telecomunicações. Até ao momento, ainda não foram discutidas com o BCEAO tarifas específicas para telecomunicações relacionadas com o suporte dos SFD. No entanto, a ARN mantém uma abordagem aberta e colaborativa com o BCEAO, visando a possibilidade de regulamentar essa matéria no futuro para garantir um ambiente favorável ao crescimento dos SFD.

Existem programas em curso e planeados para expandir o acesso e o uso de telecomunicações e serviços digitais no país, nomeadamente através do plano de cobertura nacional dos operadores, que visa reduzir as assimetrias regionais com a melhoria das infra-estruturas. A ARN está também a implementar uma estratégia de aproximação com a população e de protecção dos consumidores, com o objectivo de identificar as necessidades reais de investimento nas diferentes regiões. Além disso, está em fase final o projecto do backbone nacional de banda larga, que irá reforçar significativamente a conectividade e apoiar o desenvolvimento do ecossistema digital no país.

Existe uma referência clara deste ministério e do departamento de regulação – ARN – para a necessidade de se elaborar uma lei de transacções electrónicas e de pagamentos digitais.

O fortalecimento da ARN e a melhoria contínua das suas capacidades são essenciais para criar um ambiente regulatório favorável à inovação e ao crescimento do ecossistema dos SFD na Guiné-Bissau, permitindo o aumento da inclusão financeira e o desenvolvimento sustentável do sector.

4.2.4 ITMA – Instituto Tecnologias para a Modernização Administrativa

O Instituto das Tecnologias de Informação e da Modernização Administrativa (ITMA) tem como principal missão promover a modernização e digitalização dos serviços públicos na Guiné-Bissau. O ITMA é responsável pela implementação de soluções tecnológicas que visam melhorar a eficiência, transparência e acessibilidade dos serviços governamentais, além de apoiar a capacitação de funcionários públicos em tecnologias de informação. O instituto desempenha um papel fundamental na criação de infra-estruturas tecnológicas para a administração pública, facilitando a adopção de serviços digitais e contribuindo para a transformação digital do país.

O Instituto das Tecnologias de Informação e da Modernização Administrativa (ITMA) encontra-se ainda numa fase embrionária, procurando implementar o que está previsto no diploma relativo à modernização e administração pública. Criado em 2021, o ITMA não está actualmente envolvido no ecossistema de Serviços Financeiros Digitais (SFD), mas planeia desenvolver uma plataforma de interoperabilidade para conectar os diferentes ministérios e facilitar a gestão electrónica do governo. Esta plataforma incluirá três subplataformas essenciais: a Plataforma de Identificação do Cidadão (ID Cidadão), a Plataforma de Pagamentos e a Plataforma de Assinaturas Digitais.

É recomendável que os meios de pagamento sejam centralizados nesta plataforma de interoperabilidade, potencialmente integrando o módulo de pagamentos do Kontaktu, já utilizado pela

Direção-Geral de Contribuições e Impostos (DGCI). Para otimizar os processos de cobrança e pagamento, deve ser criada uma Conta Única do Estado, que será utilizada por toda a administração pública, garantindo maior transparência, eficiência e controlo nas operações financeiras governamentais.

4.2.5 INSS

O Instituto Nacional de Segurança Social (INSS) é responsável pela gestão das contribuições sociais e pelo pagamento de pensões e subsídios em toda a Guiné-Bissau. Dados fornecidos em Junho de 2025, indicam um total de 21.268 beneficiários directos e 6.325 para os seus agregados familiares.

Actualmente, os pagamentos das contribuições são feitos exclusivamente por depósito bancário, sem possibilidade de pagamento em dinheiro. Após o depósito, é necessário que o comprovativo seja apresentado presencialmente para que o valor seja lançado na conta do beneficiário.

No que respeita ao pagamento de pensões, os valores inferiores a 100.000 XOF são pagos em dinheiro nos balcões regionais, enquanto valores superiores são transferidos por via bancária. Refira-se que o valor mínimo de pensão é actualmente de 38.000XOF. O Banco BAO, que tem vários balcões pelo país, é uma das principais instituições utilizadas para esses pagamentos.

O INSS desenvolveu um portal digital que permite às entidades contribuintes carregar um ficheiro Excel com os dados dos beneficiários, gerando uma guia de pagamento que pode ser saldada nos bancos que possuam integração API com o INSS. Há também planos para introduzir cartões pré-pagos para pagamentos de valores inferiores a 100.000 XOF, mas enfrenta desafios relacionados com o acesso limitado a ATMs (apenas 91 em todo o país) e a sua disponibilidade irregular, o que pode dificultar o levantamento dos montantes pelos beneficiários.

O INSS reconhece que a utilização de Serviços Financeiros Digitais (SFD) pode aumentar de forma significativa a eficiência da sua gestão, nomeadamente através da implementação de pagamentos via carteiras móveis e do uso de APIs para integração com entidades financeiras terceiras. Contudo, a adopção de carteiras móveis enfrenta desafios, como a baixa literacia digital de alguns beneficiários e os elevados custos de levantamento e processamento, que podem atingir entre 3% e 5%. Estes constrangimentos levaram o INSS a optar por não utilizar carteiras móveis no pagamento de pensões aos seus beneficiários.

Até agora, o INSS iniciou contactos com a Plataforma Kontaktu para trocar informações sobre declarações de contribuições, mas ainda não abordou a possibilidade de integração e interoperabilidade para automatizar a geração de guias de pagamento e facilitar a execução dos pagamentos. O INSS afirma dispor de um dos melhores data centers do país, com capacidade para implementar vários serviços para o Estado, utilizando a Framework IGRPWEB, desenvolvida em parceria com a NOSi de Cabo Verde.

Desafios e Oportunidades para o INSS

Do ponto de vista legislativo, o INSS não identifica actualmente barreiras legais para aumentar o uso dos SFD. No entanto, a ausência de leis de protecção do consumidor e regulamentação de assinaturas digitais pode dificultar a adopção de novas tecnologias. Uma legislação que regule os valores máximos cobrados pelos SFD para pagamentos do estado a cidadãos (G2P) e dos cidadãos ao estado (P2G), como o pagamento de impostos, pode dinamizar o uso dos serviços e promover maior inclusão financeira. A criação de interfaces API para permitir a integração de pagamentos com sistemas bancários e Fintechs também seria uma solução viável para melhorar a eficiência dos processos do INSS. Estas iniciativas têm o potencial de modernizar o sistema de segurança social, aumentar a transparência e facilitar o acesso dos cidadãos aos seus benefícios.

4.2.6 BCEAO

O Banco Central dos Estados da África Ocidental (BCEAO) tem desempenhado um papel central na promoção da digitalização dos pagamentos e da inclusão financeira na região da UEMOA, conforme evidenciado pelo *“Guide pour la digitalisation des paiements des États membres de l’UEMOA”*. Este guia estabelece directrizes claras para os Estados membros, incluindo a Guiné-Bissau, visando melhorar a eficiência dos pagamentos governamentais (G2P e P2G), ampliar a aceitação de pagamentos electrónicos e reforçar a interoperabilidade dos sistemas de pagamento. No entanto, as orientações definidas para a Guiné-Bissau têm sido adoptadas de forma menos acelerada do que em outros países da região, como Senegal e Costa do Marfim, o que tem resultado numa menor penetração dos SFD e numa taxa de utilização ainda aquém do potencial.

No contexto da interoperabilidade, os testes em curso desde junho de 2024 com cerca de 100 entidades a nível regional deverão culminar com a operacionalização plena da interoperabilidade dos serviços financeiros digitais até ao final de 2025. Esta integração permitirá transacções mais rápidas e seguras entre diferentes plataformas, incluindo bancos, operadoras de dinheiro móvel e prestadores de serviços digitais, promovendo uma maior eficiência no ecossistema financeiro da UEMOA. Contudo, na Guiné-Bissau, a implementação efectiva desta interoperabilidade dependerá do reforço das infra-estruturas de telecomunicações e de energia, bem como de políticas públicas que incentivem a utilização de meios electrónicos de pagamento.

Além disso, o BCEAO está a prestar apoio técnico à elaboração do Programa Nacional de Educação Financeira, da responsabilidade do Governo e coordenado pelo Grupo de Trabalho de Educação Financeira, cuja implementação está prevista para 2025. O programa tem como objectivo reforçar as competências da população para a utilização segura e eficiente dos serviços financeiros digitais, sendo particularmente relevante para a Guiné-Bissau, onde a literacia financeira permanece baixa e a desconfiança nos serviços bancários tradicionais é significativa. Associado a campanhas de sensibilização e educação, este programa poderá impulsionar a adesão dos cidadãos aos SFD e promover uma utilização mais ampla, informada e consciente das plataformas digitais.

4.2.7 Bancos - A opinião do Ecobank

O Ecobank Guiné-Bissau tem desempenhado um papel significativo na promoção da inclusão financeira no país, apostando fortemente na banca digital como forma de alcançar uma maior

cobertura geográfica e diversificar os serviços financeiros. O banco tem seguido uma estratégia alargada em 32 países africanos, incluindo a Guiné-Bissau, onde desenvolveu produtos específicos para diferentes segmentos do mercado. O **OmniPlus** é um produto direccionado para o pagamento de salários do Estado e grandes empresas, enquanto o **Omni Light** destina-se a pequenas empresas. Além disso, o **EcoOnline** permite aos clientes realizarem múltiplas transacções, como pagamentos e transferências, facilitando o acesso remoto aos serviços bancários. Para expandir o alcance dos serviços, o Ecobank criou uma rede de cerca de 80 subagentes activos que oferecem serviços de depósitos, pagamentos e cash-out, contribuindo para uma maior penetração dos serviços financeiros em zonas remotas.

Apesar destas iniciativas, o banco enfrenta desafios significativos para aumentar a adopção dos serviços digitais. A preferência pelo uso de dinheiro físico é prevalente, tanto por parte dos comerciantes como dos clientes, criando resistência ao uso de cartões e POS. Esta situação evidencia a necessidade de campanhas de sensibilização para promover a utilização de meios electrónicos de pagamento. Além disso, o Ecobank aumentou o custo dos cheques (1.000 FCFA) para desencorajar o uso deste meio de pagamento, já que muitos clientes utilizam o cheque em balcões apenas para levantar pequenos valores.

No que diz respeito à infra-estrutura de ATMs, o Ecobank possui 30 terminais distribuídos em todo o país, sendo 24 em Bissau e 6 em outras localidades. No final de 2023, havia 39 agências e 91 ATMs operacionais em todo o país, pertencentes aos 6 bancos existentes.

Desafios e Barreiras à Inclusão Financeira

A expansão dos serviços financeiros enfrenta barreiras estruturais e comportamentais. Um dos maiores desafios é o baixo nível de literacia financeira e escolar, especialmente entre comerciantes e grupos com maior poder económico, que tendem a evitar os bancos devido à percepção de complexidade dos processos de KYC (Know Your Customer). Esta percepção de intrusão por parte dos bancos nos dados das pessoas e empresas, desencoraja a abertura de contas bancárias. Além disso, as populações com baixos rendimentos preferem guardar o dinheiro em casa para evitar os custos associados às contas bancárias. Em contraste, as contas móveis oferecem simplicidade e conveniência, facilitando a abertura de contas e movimentação de valores.

Blockchain e Supervisão pelo CENTIF

O Ministério das Finanças está actualmente em negociações com os bancos para utilizar a plataforma **NSOFT** para implementar uma solução blockchain que permita o registo e monitorização de todos os dados de movimentação das contas. Este processo está a ser conduzido pelo **CENTIF** (Célula Nacional de Tratamento de Informações Financeiras), mas o Ecobank expressou preocupações sobre o impacto desta medida.

Segundo o banco, a introdução desta plataforma pode desencorajar a bancarização, uma vez que os clientes poderão recear a exposição dos seus dados financeiros. O Ecobank solicitou que o Ministério das Finanças obtenha um parecer do Banco Central da UEMOA para garantir que esta medida não

comprometa o crescimento do sector financeiro. Existe o risco de que, para evitar esta supervisão, os clientes optem por abrir e utilizar contas noutros países da região podendo transaccionar na Guiné com instrumentos de pagamento como cartões bancários.

Produtos e Apoio a Mulheres Empreendedoras

O Ecobank tem também desenvolvido produtos específicos para apoiar mulheres empreendedoras através do programa **Elevaela**, que oferece financiamento para pequenas empresas, como cabeleireiras, comerciantes de produtos e negócios sazonais, como a comercialização de caju. Esta iniciativa tem potencial para promover a inclusão financeira das mulheres e fortalecer a participação das micro e pequenas empresas na economia formal.

Lacunas Legislativas

Embora o Ecobank opere num quadro regulatório definido a nível regional pela UEMOA, há uma falta de legislação local específica para a Guiné-Bissau que aborde aspectos como a protecção dos consumidores e a regulação dos serviços financeiros digitais. Esta lacuna legal representa um obstáculo para a modernização do sector financeiro e para a criação de um ambiente mais favorável à inovação e inclusão financeira.

4.2.8 Operadores de moeda electrónica

Os operadores de moeda electrónica, como a Telecel/teletaku e a Orange Money, desempenham um papel essencial na inclusão financeira na Guiné-Bissau, proporcionando acesso a serviços financeiros em locais remotos onde os serviços bancários são limitados. A Teletaku que veio da MTN Money, lançada em 2010, oferece cobertura nacional através de tecnologia USSD e tem como parceiro o BAO (Banco da África Ocidental). Os principais serviços incluem transferências, carregamento de contas móveis via push e pull com bancos e operações de cash-in/cash-out (CICO), que ainda representam o maior caso de uso. A Orange Money, por sua vez, tem desempenhado um papel fundamental na promoção dos serviços de Mobile Money (MMO) em toda a UEMOA, disponibilizando APIs para integração com fintechs e promovendo a interoperabilidade com outros prestadores de serviços financeiros.

No entanto, ambos os operadores enfrentam desafios regulatórios que limitam, em certa medida, o seu crescimento e capacidade de inovação. A operação da Teletaku e da Orange Money é regulamentada pela Instrução n.º 008-05-2015 do BCEAO, que estabelece as condições para a emissão de moeda electrónica nos Estados-Membros da UEMOA. De acordo com esta instrução, apenas as Instituições de Moeda Electrónica (IME) licenciadas podem emitir moeda electrónica, podendo os operadores de telecomunicações fazê-lo directamente apenas se possuírem esta licença ou, em alternativa, através de uma parceria formal com uma instituição financeira autorizada. No contexto da Guiné-Bissau, a Orange Money já opera com base na sua própria licença de IME, enquanto a Teletaku mantém a sua actividade através de parceria com uma instituição financeira licenciada. Embora este enquadramento assegure conformidade regulatória, ainda existem limitações à plena autonomia operacional dos operadores, acrescidas pela ausência de legislação nacional específica para serviços

financeiros digitais e interoperabilidade, que continua a ser uma barreira relevante à expansão e diversificação dos SFD no país.

A interoperabilidade entre MMO, bancos e fintechs é vista como uma prioridade estratégica para fortalecer o ecossistema financeiro da Guiné-Bissau. Desde 2016, o BCEAO emitiu directrizes para promover a interoperabilidade na região, mas a implementação efectiva ainda está em andamento. O BCEAO iniciou testes em 2024 para garantir uma integração fluida entre os diferentes actores, e tanto a Teletaku quanto a Orange Money apoiam plenamente esse processo. A TELECEL já iniciou a integração com o GIM-UEMOA para permitir transacções interbancárias interoperáveis, e a Orange Money também expressou interesse em avançar com a interoperabilidade, considerando que essa integração beneficiaria toda a região. A Orange Money tem APIs disponíveis para integração com fintechs e já possui capacidade técnica para permitir interoperabilidade com outros prestadores de serviços financeiros. Contudo, apesar da capacidade técnica existente, a falta de uma regulamentação detalhada continua a dificultar a implementação plena da interoperabilidade, com desafios relacionados à partilha de receitas, definição de comissões e segurança das transacções.

Outro desafio identificado é a baixa aceitação dos serviços financeiros digitais (SFD) entre comerciantes e utilizadores, que preferem o uso de dinheiro em espécie. A TELECEL destacou que é necessário investir em campanhas de sensibilização para aumentar a confiança da população e promover uma maior aceitação de pagamentos digitais.

Para superar esses desafios e maximizar o impacto dos serviços de Mobile Money, é essencial implementar medidas que garantam uma maior cobertura e eficácia dos SFD. Isto inclui a necessidade de acelerar os processos de emissão de bilhetes de identidade, dado que uma parte significativa da população continua sem identificação oficial. A ausência de documentação adequada impede muitos cidadãos de aceder a contas bancárias ou contas móveis, uma vez que é obrigatório apresentar um documento de identificação para a sua abertura. É importante também estabelecer mecanismos claros para a partilha de receitas e gestão de riscos associados à interoperabilidade, incentivando a colaboração entre MMO, bancos e fintechs para criar um ecossistema financeiro mais inclusivo e dinâmico.

4.2.9 UNDP

O Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (UNDP) tem desempenhado um papel crucial no apoio à transformação digital da Guiné-Bissau, com intervenções estratégicas que visam modernizar a administração pública e promover a inclusão financeira e digital. Tivemos uma reunião com a equipa do UNDP, considerando a instituição como um stakeholder relevante para o projecto, onde foram partilhadas informações essenciais sobre os esforços em curso e os planos futuros. O UNDP está a liderar a Estratégia Nacional de Transformação Digital da Guiné-Bissau (ENTD.GW) 2025-2030, que foi solicitada pelo Governo para acelerar a digitalização do país, promover a transparência e combater a corrupção. Este projecto, financiado com o apoio do Fundo do Japão, inclui um investimento significativo de 2 milhões de dólares para a criação de um Data Center Nacional para o Governo, que servirá como base para centralizar dados e garantir uma gestão segura e eficiente da informação pública.

No contexto da digitalização da economia e dos Serviços Financeiros Digitais, o UNDP incluiu os SFD como uma das prioridades desta estratégia, reconhecendo o seu papel crítico na promoção da inclusão financeira. Durante a reunião, foi destacado que a interoperabilidade e a expansão dos serviços de pagamentos móveis devem ser uma prioridade para garantir a conectividade entre bancos, operadores de dinheiro móvel (MMO) e fintechs, promovendo assim um ecossistema financeiro digital mais inclusivo.

O UNDP está a preparar os Termos de Referência (ToR) para a contratação de consultoria para a construção do Portal do Cidadão, uma plataforma que permitirá aos cidadãos acederem a serviços públicos de forma digital, promovendo a transparência e o envolvimento da população nos processos administrativos. Esta iniciativa tinha já sido também apontada pelo MTED nas reuniões realizadas no âmbito deste projecto.

Outro ponto discutido foi a necessidade de revisão da Lei Base das TIC e da Lei de Comunicações Electrónicas, ambas em fase de actualização. A revisão destas leis é essencial para garantir que o quadro legal acompanhe o ritmo da inovação tecnológica e da transformação digital. O UNDP sugeriu que, antes da aprovação formal pelo parlamento, pode ser desenvolvido um manual de boas práticas ou orientações para os operadores de mercado, de modo a prepará-los para ficarem em conformidade com a futura legislação.

Também foi identificado que o ITMA (Instituto de Modernização da Administração Pública e Governo Electrónico) precisa de suporte técnico e institucional para operar eficazmente no dia a dia, especialmente na área de cibersegurança e protecção de dados, que são áreas críticas para garantir a segurança dos serviços digitais.

Adicionalmente, o governo manifestou a sua intenção de transformar o Tesouro Nacional num banco digital, o que permitiria regulamentar e controlar todos os serviços financeiros digitais, melhorando a transparência e a gestão das finanças públicas. O principal objectivo desta iniciativa é facilitar as transacções intergovernamentais e reforçar a eficiência da gestão financeira pública. Ao mesmo tempo, ao posicionar o Tesouro como um actor digital, o governo poderá contribuir para aumentar a credibilidade e a confiança da população nos sistemas digitais, demonstrando que o próprio Estado lidera pelo exemplo na utilização de serviços financeiros digitais. Esta medida reforçaria significativamente a supervisão financeira do Estado e aumentaria a confiança dos cidadãos no sistema financeiro digital.

Para garantir o sucesso destas iniciativas, é essencial que a ARN (Autoridade Reguladora Nacional) esteja mais envolvida nos processos, uma vez que tem realizado várias iniciativas importantes para o desenvolvimento do sector das telecomunicações e das TIC.

As intervenções do UNDP, especialmente no âmbito da transformação digital e da modernização dos serviços públicos, têm um impacto significativo no ecossistema dos SFD, criando as bases para uma economia digital mais dinâmica e resiliente. A colaboração contínua com o UNDP e outros stakeholders será crucial para garantir que estas iniciativas sejam implementadas com sucesso e que os benefícios da digitalização cheguem a toda a população guineense.

4.3 Análise Comparativa das Contribuições

As informações recolhidas durante o Workshop de Alinhamento e as reuniões individuais com stakeholders revelaram uma convergência significativa em termos de objectivos e aspirações para o desenvolvimento dos Serviços Financeiros Digitais (SFD) na Guiné-Bissau. No entanto, identificaram-se algumas diferenças importantes em relação aos desafios identificados, soluções propostas e prioridades estratégicas para acelerar a inclusão financeira e digital no país.

4.3.1 Aspirações e Objectivos

Workshop de Alinhamento: Os participantes do workshop destacaram a necessidade de modernizar e digitalizar os pagamentos públicos, expandir o acesso aos SFD para alcançar 100% da população e aumentar a confiança e segurança nos serviços financeiros digitais. Também enfatizaram a importância de promover a inclusão financeira em áreas remotas, diversificar os produtos financeiros e garantir a integração dos serviços com sectores prioritários, como saúde, educação e energia.

Reuniões Individuais: As reuniões com operadores de moeda electrónica (Teletaku e Orange Money), bancos (Ecobank), reguladores (BCEAO, ARN), instituições governamentais (MTTED, Ministério das Finanças, ITMA e INSS) e organizações internacionais (UNDP) validaram essas aspirações, com destaque para:

- O papel crítico da interoperabilidade como facilitador da inclusão financeira.
- A necessidade de integrar as plataformas digitais do governo (P2G e G2P) com os SFD para aumentar a eficiência e transparência.
- O desenvolvimento de infra-estruturas digitais robustas para garantir a expansão dos serviços financeiros, especialmente em zonas rurais.

4.3.2 Desafios Identificados

Workshop de Alinhamento:

Os principais desafios destacados pelos participantes incluíram:

- Infra-estruturas instáveis de telecomunicações e energia, que limitam o acesso aos SFD em áreas remotas.
- Baixa literacia digital e financeira, dificultando a adopção e o uso seguro dos serviços digitais.
- Falta de um quadro regulatório adequado para apoiar a inovação e garantir a segurança dos serviços financeiros digitais.
- Resistência cultural ao uso de meios digitais, com uma preferência generalizada pelo uso de dinheiro físico.

Reuniões Individuais:

As reuniões com os stakeholders reforçaram esses desafios, com algumas nuances adicionais:

- Teletaku e Orange Money destacaram a falta de leis específicas para MMO que permitam operar como sociedades financeiras autónomas, o que limita a inovação e a expansão dos serviços.
- Bancos e reguladores apontaram a necessidade de fortalecer o quadro regulatório para garantir a protecção dos utilizadores e fomentar a inovação.
- O Ecobank destacou a baixa adesão aos serviços digitais devido à resistência dos comerciantes e clientes ao uso de POS e cartões, associada à preferência por dinheiro físico.
- A ARN reconhece que, embora detenha competências de supervisão no domínio das tarifas aplicadas pelos operadores de telecomunicações para suportar os serviços financeiros digitais, é necessária uma actuação mais proactiva e rigorosa neste processo. A ausência de um acompanhamento sistemático e detalhado pode permitir a prática de preços elevados, o que representa um obstáculo à expansão e à acessibilidade dos serviços financeiros digitais no país.
- O Ministério das Finanças e o ITMA identificaram a falta de interoperabilidade entre plataformas governamentais e SFD como um entrave à modernização da arrecadação fiscal e pagamentos públicos.
- Tanto as entidades privadas (bancos e operadores de moeda electrónica) como as instituições governamentais reconhecem a necessidade de elaborar uma lei específica para transacções electrónicas e pagamentos digitais, de modo a estabelecer um quadro legal robusto que garanta segurança jurídica, promova a confiança dos utilizadores, regule a interoperabilidade e assegure a protecção dos consumidores, criando assim condições favoráveis para o crescimento sustentável do sector.

4.3.3 Soluções Propostas

Workshop de Alinhamento:

As soluções sugeridas para ultrapassar os desafios incluíram:

- Expansão das infra-estruturas digitais para melhorar o acesso à internet e garantir conectividade estável.
- Revisão do quadro regulatório para criar leis específicas para os SFD, incluindo regras para interoperabilidade e protecção do consumidor.
- Promoção de literacia digital e financeira para sensibilizar a população e aumentar a confiança nos serviços digitais.
- Centralização dos pagamentos públicos através de uma plataforma interoperável que conecte ministérios, bancos, operadores móveis e fintechs.

Reuniões Individuais:

As soluções sugeridas nas reuniões complementaram essas propostas, com algumas recomendações específicas:

- Teletaku e Orange Money reforçaram a necessidade de acelerar a implementação da interoperabilidade para permitir transacções fluidas entre MMO, bancos e fintechs.
- O Ecobank sugeriu campanhas de sensibilização para aumentar a aceitação dos POS e cartões, abordando a resistência dos comerciantes e clientes.
- O Ministério das Finanças recomendou a expansão da Plataforma Kontaktu para permitir o pagamento de contribuições ao INSS e às Alfândegas, além da integração com fintechs via APIs.
- O UNDP sugeriu a digitalização dos pagamentos públicos através do Portal do Cidadão, com incentivos fiscais para promover o uso de pagamentos electrónicos.

4.3.4 Prioridades para a Promoção dos SFD

Workshop de Alinhamento:

Os participantes do workshop apontaram como prioridades:

- Garantir a interoperabilidade entre MMO, bancos e fintechs.
- Reduzir os custos dos serviços digitais para facilitar o acesso da população mais vulnerável.
- Estabelecer incentivos para a adopção dos SFD por comerciantes e consumidores.
- Promover a literacia financeira e digital para aumentar a confiança nos serviços digitais.

Reuniões Individuais:

As reuniões individuais trouxeram prioridades alinhadas com essas conclusões, mas com maior ênfase em:

- Teletaku e Orange Money destacaram a importância de implementar leis para interoperabilidade e partilha de receitas de forma justa e transparente.
- O BCEAO priorizou o programa regional de inclusão financeira e literacia, que será lançado em 2025 para capacitar a população para o uso seguro dos SFD.
- O ITMA e o MTED enfatizaram a digitalização dos pagamentos públicos (G2P e P2G) como um mecanismo para aumentar a eficiência e a transparência do sector público.

4.3.5 Conclusão da Análise Comparativa

Conclusões

A análise comparativa das contribuições recolhidas revela que as aspirações e objectivos para o desenvolvimento dos SFD estão alinhados entre os diferentes stakeholders, com um consenso geral sobre a necessidade de modernizar as infra-estruturas, promover a interoperabilidade e reforçar a literacia digital e financeira. As soluções propostas e as prioridades identificadas demonstram uma visão comum de que a digitalização dos serviços públicos e a inclusão financeira digital são



fundamentais para impulsionar o crescimento económico e garantir a inclusão financeira na Guiné-Bissau. Contudo, diferenças importantes surgiram em relação à operacionalização dessas soluções, especialmente no que diz respeito à regulamentação dos operadores de moeda electrónica, à definição de tarifas para os serviços de telecomunicações e à partilha de receitas entre os diferentes intervenientes do ecossistema. Essas diferenças devem ser abordadas e harmonizadas para garantir que a digitalização dos serviços financeiros ocorra de forma equitativa e sustentável.

5 Implementação dos Pagamentos Rápidos (FPS) na Guiné-Bissau

Neste capítulo, iremos analisar o estado actual de implementação do Sistema de Pagamentos Rápidos (FPS) a nível da região da UEMOA, destacando os avanços, desafios e boas práticas observadas em outros países membros. Em seguida, avaliaremos a situação específica da Guiné-Bissau, identificando os principais desafios e lacunas que podem dificultar a adopção deste sistema no país. Esta análise abordará a interoperabilidade entre diferentes métodos e canais de pagamento, abrangendo todos os intervenientes no ecossistema financeiro, incluindo bancos, instituições não bancárias, operadores de moeda electrónica e o governo.

O objectivo é determinar o grau de prontidão do ecossistema financeiro da Guiné-Bissau para integrar-se plenamente no FPS, garantindo a sua capacidade de processar transacções rápidas e seguras em tempo real. Além disso, serão identificadas oportunidades e apresentadas recomendações específicas para facilitar uma implementação eficaz e inclusiva do FPS, promovendo maior eficiência, segurança e acessibilidade nos pagamentos electrónicos.

Avaliar a prontidão do ecossistema para os pagamentos rápidos deve ser uma prioridade estratégica, tendo em conta que a Guiné-Bissau tem sido frequentemente excluída ou considerada em fases tardias das iniciativas regionais da UEMOA. Esta situação torna essencial que o país adopte medidas proactivas para garantir a sua inclusão plena e a maximização dos benefícios associados à modernização dos sistemas de pagamento.

5.1 O que é o FPS – Fast Payment system

Embora a região da UEMOA já disponha de dois sistemas de pagamento — o SICA-UEMOA, destinado a transacções de baixo valor processadas em lotes com liquidação diferida, e o STAR-UEMOA, um sistema de liquidação bruta em tempo real (RTGS) limitado a pagamentos interbancários de elevado montante — o novo Sistema de Pagamentos Rápidos (FPS) foi concebido para colmatar a lacuna entre ambos. Ao contrário do SICA, que não é instantâneo, e do STAR, restrito a operações de grande valor, o FPS permite transferências imediatas entre bancos, operadores de moeda electrónica e fintechs, funcionando 24/7/365. Trata-se de uma infra-estrutura mais inclusiva e interoperável, que suporta tanto pagamentos de retalho de baixo valor como as necessidades mais amplas do ecossistema financeiro, promovendo assim a inovação e a inclusão financeira.

O Sistema de Pagamentos Rápidos (FPS – Fast Payment System) é uma plataforma que permite a realização de transacções electrónicas em tempo real, 24 horas por dia, 7 dias por semana, proporcionando transferências instantâneas entre contas bancárias, carteiras móveis e outros instrumentos de pagamento digital. Este sistema aumenta significativamente a eficiência e a velocidade das transacções financeiras, reduzindo os tempos de liquidação e permitindo que indivíduos, empresas e instituições realizem pagamentos de forma mais ágil e segura.

O FPS é projectado para ser interoperável, garantindo que diferentes plataformas e instituições possam comunicar entre si, facilitando a integração de bancos, operadores de moeda electrónica (MMO) e fintechs no mesmo ecossistema. Esta interoperabilidade é crucial para impulsionar a

inclusão financeira e modernizar os sistemas de pagamento, especialmente em economias onde grande parte da população ainda depende de transacções em dinheiro.

Implementações bem-sucedidas de sistemas de pagamentos instantâneos noutros países demonstram as suas vantagens. Na Nigéria, o NIBSS Instant Payment (NIP), lançado em 2011, impulsionou um crescimento das transacções electrónicas de cerca de 4 milhões por mês em 2012 para mais de 400 milhões por mês em 2023 — um aumento superior a 9.900% em pouco mais de uma década. No Gana, o GhIPSS Instant Pay (GIP) permitiu um aumento de 245% nas transacções electrónicas em apenas três anos após a sua implementação. De forma semelhante, na Índia, a Unified Payments Interface (UPI), lançada em 2016, revolucionou os pagamentos digitais, atingindo mais de 9 mil milhões de transacções por mês em 2023, com uma taxa de crescimento anual superior a 150%. No Brasil, o sistema Pix, introduzido pelo Banco Central em 2020, tornou-se em menos de quatro anos o principal meio de pagamento electrónico, superando os cartões em volume de transacções. Em 2024, o Pix processava mais de 6 mil milhões de transacções mensais, com um total anual de cerca de 64 mil milhões de operações que movimentaram mais de R\$ 2,6 biliões, e contava com mais de 160 milhões de utilizadores registados — o equivalente a cerca de 75% da população. Estes casos demonstram como os sistemas de pagamentos instantâneos podem transformar o panorama financeiro de um país, impulsionar a inclusão financeira, reduzir os custos de transacção e apoiar a transição para uma economia mais formal e digital.

5.2 Iniciativas de implementação do FPS

Tendo por base as informações disponíveis nos documentos e relatórios sobre os sistemas de pagamentos na UEMOA e na Guiné-Bissau, algumas acções e iniciativas relacionadas à implementação dos pagamentos rápidos (Fast Payment System - FPS) estão em curso ou foram definidas para implementação. Eis os principais pontos:

1. Implementação do FPS na Região UEMOA

O FPS-UEMOA (Fast Payment System da UEMOA) é um sistema regional de pagamentos instantâneos em desenvolvimento, liderado pelo Banco Central dos Estados da África Ocidental (BCEAO). Este sistema permitirá a realização de transferências e pagamentos em tempo real, tanto para transacções P2P (Pessoa para Pessoa), quanto para transacções B2B (Empresa para Empresa) e G2P/P2G (Governo para Pessoa e Pessoa para Governo). A interoperabilidade será um dos principais pilares e o ponto de partida para a implementação do FPS, conectando bancos, operadoras de dinheiro móvel e fintechs, garantindo que os utilizadores possam transferir fundos entre diferentes plataformas instantaneamente.

2. Testes e Integração

A fase de testes do FPS começou em junho de 2024, com cerca de 100 entidades financeiras participando a nível regional. Na Guiné-Bissau, os principais bancos e operadores de moeda electrónica, como Teletaku e Orange Money, já iniciaram os processos de integração com o sistema regional, com suporte técnico e regulatório do BCEAO. A interoperabilidade entre os operadores de

moeda electrónica e os bancos será um dos principais avanços proporcionados pelo FPS, facilitando a inclusão financeira.

3. Papel dos Operadores Locais

No que respeita à Guiné-Bissau, a Teletaku e a Orange Money demonstraram interesse em aderir ao sistema de pagamentos rápidos, com foco em expandir os serviços de transferência de fundos nacionais e regionais. O Ecobank e outras instituições financeiras também estão a preparar as suas infra-estruturas para se integrarem no FPS, com o objectivo de proporcionar transacções rápidas e seguras aos seus clientes. A implementação do FPS deverá reduzir significativamente os tempos de liquidação de transacções, oferecendo uma alternativa mais eficiente ao sistema actual.

4. Benefícios Esperados

A adesão ao FPS permitirá que os cidadãos da Guiné-Bissau realizem pagamentos instantâneos em tempo real, promovendo a inclusão financeira e facilitando transacções comerciais. O sistema também viabilizará a redução dos custos de transacção, uma vez que as operações digitais tendem a ser mais económicas em comparação aos métodos tradicionais. Para as empresas, especialmente as PME's (Pequenas e Médias Empresas), o FPS criará novas oportunidades de negócios e permitirá maior agilidade nas transacções comerciais.

5. Desafios e Recomendações

- **Infraestrutura Digital:** Para o sucesso da implementação do FPS, será essencial melhorar a infraestrutura de telecomunicações, especialmente em zonas rurais.
- **Regulação e Supervisão:** É necessário garantir que a ARN e o BCEAO estabeleçam mecanismos eficazes de monitoramento e supervisão para evitar fraudes e garantir a segurança das transacções.
- **Literacia Financeira:** Campanhas de sensibilização e educação financeira devem ser promovidas para garantir que os utilizadores compreendam e confiem no sistema de pagamentos rápidos.

Próximos Passos

A implementação oficial do FPS na UEMOA está prevista para os próximos meses, após a conclusão dos testes em curso. Na Guiné-Bissau, espera-se que os bancos e operadores de moeda electrónica concluam as suas integrações durante o corrente ano de 2025. O sucesso do FPS dependerá também da colaboração contínua entre os stakeholders, incluindo o governo, as instituições financeiras, os operadores móveis e as fintechs.

5.3 Implementação do FPS na Guiné-Bissau

Para que a Guiné-Bissau possa integrar-se plenamente nas iniciativas da UEMOA, incluindo a implementação do sistema de pagamentos rápidos (FPS-UEMOA), é fundamental avaliar a prontidão

do ecossistema nacional. Esta avaliação permitirá identificar lacunas e prioridades de investimento e coordenação institucional. Seguem-se os principais eixos a considerar:

1. Infra-estruturas Técnicas e de Conectividade

A prontidão para a implementação do FPS na Guiné-Bissau depende em grande medida da robustez e cobertura da infra-estrutura digital. É necessário avaliar o estado actual das redes móveis e da cobertura de internet, particularmente em zonas rurais, de modo a garantir que os serviços de pagamentos instantâneos sejam acessíveis em todo o território nacional.

Para além das considerações técnicas de conectividade, é igualmente importante avaliar a interacção entre o novo FPS e os sistemas regionais já existentes:

- **STAR-UEMOA (RTGS):** poderão ser necessários ajustamentos em relação ao horário de funcionamento, datas-valor, alocação de recursos e protocolos de segurança, para assegurar a coexistência entre as operações interbancárias de grande montante em tempo real e os novos fluxos de pagamentos instantâneos. O FPS não substitui o STAR, mas funcionará em paralelo, cobrindo transacções de baixo e médio valor em tempo real.
- **SICA-UEMOA (ACH):** a introdução do FPS levanta a questão de saber se determinados pagamentos de retalho (como transferências a crédito e débitos directos actualmente processados pelo SICA) deverão ser gradualmente migrados para o FPS, ou se deve ser seguido um modelo de integração que mantenha a complementaridade entre pagamentos diferidos e instantâneos.

Neste sentido, o desafio não é apenas a viabilidade técnica da ligação da Guiné-Bissau ao FPS, mas também a viabilidade estratégica de definir papéis claros e evitar a proliferação de iniciativas fragmentadas. É fundamental que os actores públicos e privados coordenem esforços, assegurando que as plataformas de interoperabilidade — nacionais ou regionais — sejam integradas num quadro único, reduzindo duplicações e ineficiências.

Adicionalmente, é essencial garantir a existência de data centers locais capazes de suportar volumes elevados de transacções em tempo real e de apoiar tanto a interoperabilidade nacional como regional. Estas plataformas devem assegurar a integração entre bancos, operadores de moeda electrónica (OMEs), fintechs e sistemas de pagamento do governo,

2. Capacidade Institucional e Regulatória

O sucesso da implementação de um sistema de pagamentos instantâneos depende da capacidade dos reguladores para supervisionar eficazmente as transacções em tempo real e garantir o cumprimento das normas de segurança, proteção do consumidor, gestão de riscos, acesso e concorrência — especialmente num mercado onde está a emergir um único sistema de pagamentos instantâneos. É necessário realizar um diagnóstico da capacidade técnica e institucional da Autoridade Reguladora Nacional (ARN), da representação local do BCEAO e do ITMA para monitorizar e regular um sistema de FPS. O quadro legal existente deve ser avaliado para garantir a protecção dos dados e da privacidade

dos utilizadores, bem como para assegurar a segurança cibernética adequada. A introdução de regras simplificadas para KYC (Know Your Customer) e a integração de fintechs no ecossistema digital devem ser consideradas para impulsionar a inclusão financeira. Além disso, é crucial verificar a existência de mecanismos eficazes de resolução de litígios e de proteção ao consumidor, assegurando que os utilizadores tenham confiança nos serviços digitais oferecidos.

3. Maturidade dos Prestadores de Serviços Financeiros

A preparação dos prestadores de serviços financeiros, incluindo bancos, operadores de moeda electrónica e fintechs, é essencial para garantir a operação eficiente de um sistema de pagamentos rápidos. Deve-se avaliar o grau de digitalização dos bancos e operadores de moeda electrónica, considerando a sua capacidade de fornecer APIs para integração e suportar transacções 24/7. A participação desses prestadores nos testes regionais de interoperabilidade conduzidos pelo GIM-UEMOA é um indicador importante da sua prontidão técnica. Da mesma forma, é necessário analisar a existência de fintechs locais integradas no ecossistema com produtos e serviços orientados para pagamentos instantâneos. A capacidade dessas entidades de inovar e adaptar-se rapidamente ao ambiente dos FPS será determinante para o sucesso da implementação e adopção de pagamentos rápidos no país.

4. Literacia Digital e Confiança dos Utilizadores

A adopção de pagamentos rápidos depende, em grande parte, do grau de alfabetização digital e financeira da população, que influencia a sua capacidade para utilizar serviços financeiros digitais de forma segura e eficiente. É necessário avaliar o nível de confiança dos utilizadores no uso de carteiras móveis e outros canais digitais, identificando possíveis barreiras sociais ou culturais à adoção de FPS. Factores como a preferência pelo uso de dinheiro físico, o receio de perda de controlo sobre os recursos financeiros e a desconfiança nos sistemas digitais podem limitar a adopção de novas tecnologias. Campanhas de sensibilização e formação em literacia digital e financeira serão essenciais para mitigar essas barreiras e aumentar a aceitação dos pagamentos digitais entre os diferentes segmentos da população.

5. Inclusão nas Iniciativas Regionais

A participação activa da Guiné-Bissau em iniciativas regionais relacionadas com pagamentos rápidos é essencial para garantir a integração do país no ecossistema financeiro da UEMOA. A participação nos testes regionais do FPS-UEMOA permitirá à Guiné-Bissau adaptar-se às exigências técnicas e operacionais do sistema, garantindo que os seus prestadores de serviços financeiros estejam preparados para participar plenamente no ecossistema de pagamentos rápidos da região. Uma coordenação eficaz com o BCEAO é necessária para garantir que as necessidades específicas do país sejam consideradas nas decisões técnicas e regulatórias que afectam o funcionamento do FPS a nível regional.

5.4 Criação de um Índice Nacional de Prontidão para Pagamentos Rápidos (FPS)

Para garantir uma implementação bem-sucedida dos sistemas de Pagamentos Rápidos (Fast Payment Systems – FPS) na Guiné-Bissau, recomenda-se a criação de um **Índice Nacional de Prontidão para FPS (INP-FPS)**. Este índice permitirá avaliar de forma sistemática e objectiva o grau de preparação do ecossistema financeiro e digital do país, identificando áreas críticas que precisam de melhorias para assegurar a adesão eficaz da Guiné-Bissau às iniciativas da UEMOA e do BCEAO. O INP-FPS deverá ser baseado em parâmetros técnicos, institucionais, regulatórios, operacionais e sociais, garantindo uma visão abrangente da capacidade do país para acolher pagamentos rápidos.

Objectivos Principais do INP-FPS:

- **Avaliar a Infra-estrutura Técnica e de Conectividade:** medir a robustez das redes móveis, a cobertura de internet e a capacidade de integração com os sistemas regionais (GIM-UEMOA, STAR-UEMOA e SICA-UEMOA).
- **Avaliar a Maturidade dos Prestadores de Serviços Financeiros:** analisar o nível de digitalização de bancos, operadores de moeda electrónica (OMEs) e fintechs, com foco na disponibilidade de APIs, participação em testes regionais e capacidade de suporte 24/7.
- **Avaliar a Literacia Digital e a Confiança dos Utilizadores:** identificar o nível de confiança da população nos serviços digitais e monitorizar barreiras sociais ou culturais à adopção dos pagamentos instantâneos.
- **Assegurar Inclusão em Iniciativas Regionais:** acompanhar a participação da Guiné-Bissau nos testes do FPS-UEMOA e assegurar a representação do país em fóruns técnicos e decisórios, prevenindo exclusão.

5.4.1 Acções de Intervenção por Entidade

MTTDE (Ministério dos Transportes, Telecomunicações e Economia Digital)

- **Responsabilidade principal:** Supervisão técnica do desenvolvimento da infra-estrutura digital necessária para suportar os pagamentos instantâneos.
- **Acções:**
 - Expandir a cobertura das redes móveis e de internet para áreas rurais e remotas.
 - Promover parcerias com operadores de telecomunicações para garantir conectividade estável e segura.
 - Assegurar a implementação da rede nacional de banda larga, essencial para o crescimento do FPS.
 - Monitorizar a conformidade de plataformas nacionais (como o *Kontaktu*) com os requisitos de interoperabilidade.

ARN (Autoridade Reguladora Nacional)

- **Responsabilidade principal:** Supervisão técnica da qualidade e segurança das redes de telecomunicações que suportam os pagamentos digitais.
- **Ações:**
 - Garantir padrões mínimos de disponibilidade e estabilidade da rede para transacções 24/7.
 - Monitorizar requisitos de segurança cibernética ao nível das telecomunicações.
 - Coordenar com o MITDE e os operadores para assegurar a resiliência da conectividade necessária ao FPS.

BCEAO (Banco Central dos Estados da África Ocidental – Representação Local)

- **Responsabilidade principal:** Assegurar o alinhamento das regras do FPS com as directrizes regionais da UEMOA e liderar os processos de supervisão financeira.
- **Ações:**
 - Garantir que os prestadores de serviços financeiros cumprem as instruções regulamentares (ex.: Instrução n.º 008/2015 e Instrução n.º 001/24).
 - Acompanhar a participação da Guiné-Bissau nos testes regionais do FPS-UEMOA e assegurar a sua inclusão nas decisões estratégicas.
 - Coordenar com o GIM-UEMOA a integração das transacções interbancárias e inter-plataformas.
 - Reforçar a supervisão dos fluxos financeiros para garantir conformidade com as normas de prevenção de branqueamento de capitais e combate ao financiamento do terrorismo (AML/CFT).

ITMA (Instituto de Tecnologias de Informação e Modernização Administrativa)

- **Responsabilidade principal:** Garantir a interoperabilidade dos sistemas públicos e integrar os serviços governamentais nos sistemas de pagamentos rápidos.
- **Ações:**
 - Desenvolver uma plataforma de interoperabilidade que conecte serviços financeiros com sistemas públicos.
 - Implementar módulos de pagamento no Portal do Cidadão para permitir transacções P2G e G2P em tempo real.
 - Apoiar o desenvolvimento e a integração do *Kontaktu* com os prestadores de SFD e outras plataformas públicas.
 - Reforçar capacidades internas de cibersegurança e gestão de dados para proteger informação sensível dos utilizadores.

Bancos, Operadores de Moeda Electrónica e Fintechs

- **Responsabilidade principal:** Garantir a preparação tecnológica para suportar pagamentos rápidos e integrar-se em sistemas interoperáveis.
- **Ações:**

- Disponibilizar APIs abertas para integração com outras plataformas financeiras e serviços digitais.
- Participar activamente em testes regionais para assegurar conformidade técnica com as normas do FPS.
- Desenvolver soluções inovadoras focadas em pagamentos instantâneos e inclusão financeira.
- Assegurar suporte técnico contínuo para garantir transacções rápidas e seguras.

Sociedade Civil, ONGs e Associações de Consumidores

- **Responsabilidade principal:** Sensibilizar, formar e promover a literacia digital e financeira junto da população.
- **Acções:**
 - Conduzir campanhas educativas sobre os benefícios e a segurança dos pagamentos instantâneos.
 - Facilitar acções de literacia digital e financeira para reforçar a confiança dos utilizadores.
 - Recolher e monitorizar o feedback dos utilizadores para identificar barreiras à adopção do FPS.

5.4.2 Avaliação e Implementação

O **Índice Nacional de Prontidão para FPS (INP-FPS)** deve ser actualizado trimestralmente com base em indicadores-chave de desempenho (KPIs) definidos para cada área de intervenção. A avaliação será conduzida por um **Comité de Supervisão Multi-stakeholder**, composto por representantes do BCEAO, MTED, ARN, ITMA, prestadores de serviços financeiros e sociedade civil. Os resultados da avaliação permitirão a formulação de políticas públicas ajustadas para garantir que o ecossistema esteja preparado para a implementação plena dos FPS, promovendo a inclusão financeira e o desenvolvimento sustentável do sector digital na Guiné-Bissau.

6 Análise SWOT do ecossistema DFS na Guiné-Bissau

A análise SWOT que se segue apresenta uma visão estruturada do ecossistema de Serviços Financeiros Digitais (SFD) na Guiné-Bissau, organizada em quatro dimensões essenciais: Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças. Este enquadramento permite identificar os principais factores internos e externos que influenciam o desenvolvimento dos SFD no país, servindo de base para o planeamento estratégico e definição de intervenções prioritárias.

Forças (Strengths)	Fraquezas (Weaknesses)	Oportunidades (Opportunities)	Ameaças (Threats)
Alta penetração de contas de moeda eletrónica	Infraestruturas TIC limitadas	Adesão aos sistemas regionais da UEMOA	Exclusão de iniciativas regionais da UEMOA
Presença de operadores móveis fortes (Orange e MTN)	Baixa interoperabilidade entre sistemas	Expansão de soluções GovTech (G2P/P2G)	Falta de continuidade política e institucional
Iniciativas existentes de digitalização fiscal (ex. Kontaktu)	Processos manuais e fragmentados	Promoção de fintechs locais com APIs abertas	Baixa confiança da população nos serviços digitais
Apoio institucional crescente (ex. ENIF, ENTD.GW)	Débil literacia digital e financeira	Desenvolvimento de uma Identidade Financeira Única	Risco de fragmentação tecnológica
		Apoio de parceiros internacionais	Vulnerabilidades de cibersegurança

Figura 3. Análise SWOT do ecossistema DFS na Guiné-Bissau

Apresentamos de seguida a justificação dos dados apresentados em cada quadrante da análise SWOT do ecossistema de Serviços Financeiros Digitais (SFD) na Guiné-Bissau:

Forças:

A Guiné-Bissau beneficia de uma elevada penetração de serviços de dinheiro móvel, liderados por operadores como a Orange e a TELECEL, que alcançam vastas camadas da população, inclusive em zonas remotas. Esta base instalada constitui um activo importante para a expansão dos SFD. Além disso, existe um crescente interesse por parte de instituições públicas e internacionais (como o UNDP e o BCEAO) em promover a inclusão financeira e digital no país. A Plataforma Kontaktu, que já permite pagamentos fiscais via mobile money, mostra que é possível integrar serviços públicos com os meios digitais de pagamento. O ambiente regional da UEMOA, com o desenvolvimento de

sistemas como o FPS-UEMOA e STAR-UEMOA, representa também uma estrutura robusta que, uma vez conectada à Guiné-Bissau, poderá fortalecer a integração financeira do país.

Fraquezas:

Apesar dos progressos, o ecossistema enfrenta limitações significativas. A infraestrutura digital é débil e há fortes assimetrias na cobertura de internet e electricidade, especialmente fora da capital. A ausência de um sistema nacional de liquidação e compensação automatizado obriga à dependência de soluções manuais e desconectadas. A baixa literacia digital e financeira afecta negativamente a adopção dos serviços e, em muitos casos, o medo da perda de dinheiro ou falta de confiança nas instituições impede o uso regular das soluções digitais. Além disso, há falhas na interoperabilidade entre os diferentes prestadores e um uso ainda limitado do NIF, o que compromete mecanismos eficientes de identificação e KYC.

Oportunidades:

Há espaço para melhorias estruturais que podem alavancar a transformação digital do sector financeiro. A Estratégia Nacional de Transformação Digital (ENTD.GW) e a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF) criam um quadro político favorável à modernização. O apoio internacional, a crescente popularidade dos pagamentos móveis, e o interesse do governo em automatizar serviços públicos e sociais (como salários, pensões, subsídios) oferecem oportunidades de implementação de soluções escaláveis. O desenvolvimento de uma Plataforma Nacional de Pagamentos Digitais, integração plena com os sistemas regionais e o uso de blockchain para rastreabilidade fiscal podem acelerar a digitalização, impulsionar a confiança e promover a inclusão financeira de forma sustentável.

Ameaças:

A instabilidade política e institucional continua a ser uma das principais ameaças ao avanço de qualquer projecto de médio e longo prazo. Barreiras culturais, como a forte preferência pelo uso de numerário, resistência de comerciantes ao uso de POS e desconfiança nas soluções digitais, limitam a adesão da população. A falta de coordenação entre as instituições públicas e a ausência de políticas públicas integradas também podem atrasar a implementação de medidas críticas. Por fim, os elevados custos de conectividade, a dependência de operadores móveis estrangeiros e a exclusão frequente da Guiné-Bissau em iniciativas regionais da UEMOA ameaçam a integração plena no ecossistema financeiro regional.

7 Conclusões e Recomendações Gerais

Neste capítulo, apresentamos as recomendações principais que emergiram da análise detalhada do ecossistema de pagamentos e serviços financeiros digitais (SFD) na Guiné-Bissau elaborada nos capítulos anteriores. Embora estas recomendações representem um resumo das acções prioritárias, é igualmente importante considerar as recomendações específicas apresentadas nos capítulos de análise e diagnóstico, que abordam aspectos técnicos, regulatórios e operacionais em maior profundidade. As recomendações aqui compiladas foram seleccionadas com base no seu potencial para reformular o ecossistema de pagamentos, aumentar o acesso e uso dos SFD e, em última instância, promover uma inclusão financeira digital mais ampla e sustentável no país. O foco está na implementação de medidas estruturais e inovadoras que possam acelerar a digitalização, melhorar a interoperabilidade, reduzir os custos das transacções e garantir maior segurança e transparência nos fluxos financeiros, criando assim um ambiente propício para o crescimento económico e para a modernização do sistema financeiro da Guiné-Bissau.

7.1 Recomendações para uma arquitectura de pagamentos mais integrada e efectiva

Além dos aspectos já apresentados anteriormente, faz sentido propor melhorias adicionais na arquitectura financeira da Guiné-Bissau para fortalecer o suporte aos Serviços Financeiros Digitais (SFD) e acelerar a sua implementação ou desenvolvimento. Embora já tenham sido analisadas questões relacionadas com a interoperabilidade, o reforço da infra-estrutura digital e a promoção dos pagamentos digitais, há ainda oportunidades para introduzir medidas inovadoras que possam consolidar a modernização do ecossistema financeiro. Assim, é recomendável apresentar propostas que complementem essas iniciativas e que garantam uma arquitectura financeira mais robusta, capaz de suportar o crescimento dos SFD e facilitar a inclusão financeira no país. A seguir, destacam-se algumas dessas propostas, com foco na integração, eficiência e segurança dos sistemas financeiros.

7.1.1 Criação de uma Plataforma Nacional de Pagamentos Digitais Integrada

A modernização dos sistemas de pagamento da Guiné-Bissau requer a criação de uma **Plataforma Nacional de Pagamentos Digitais Integrada (PNPDI)** que centralize e simplifique os fluxos de pagamento entre o governo, bancos, operadores de moeda electrónica, fintechs e outras instituições financeiras. Esta plataforma atuará como um **hub central de pagamentos**, garantindo a interoperabilidade total entre os diferentes sistemas, facilitando transacções em tempo real e reduzindo significativamente os custos operacionais associados aos pagamentos.

A PNPDI será implementada através de **dois pilares complementares**:

- A **Kontaktu**, enquanto **sistema nacional de pagamentos do Estado**, responsável pela execução e gestão dos fluxos públicos (P2G, G2P e G2G), em articulação com o Tesouro Nacional e os sistemas regionais (STAR-UEMOA, SICA-UEMOA e FPS-UEMOA);
- E a **Fintech Agregadora Nacional**, que funcionará como uma **infraestrutura de mercado aberta e interoperável**, permitindo que bancos, fintechs e operadores licenciados disponibilizem aos seus clientes o acesso a todos os serviços de pagamento digitais disponíveis

- incluindo serviços de utilidade pública, pagamentos ao Estado e outros serviços privados
- através de **APIs seguras e padronizadas**.

Objectivo:

O principal objectivo desta plataforma é centralizar e simplificar os fluxos de pagamento, assegurando que transacções de diferentes tipos — **Pagamentos do Governo para as Pessoas (G2P)**, **Pagamentos das Pessoas para o Governo (P2G)**, **Pagamentos entre Pessoas (P2P)** e **Pagamentos das Empresas para o Governo (B2G)** — sejam realizadas de forma segura, rápida e rastreável.

A integração da plataforma com a **Conta Única do Tesouro (CUT)** permitirá também maior controlo e transparência na gestão dos recursos públicos, garantindo coerência entre a componente financeira pública e a privada.

Ações Recomendadas:

1. **Desenvolvimento da Infraestrutura Tecnológica:** Implementar uma arquitetura modular composta pela Kontaktu e pela Fintech Agregadora Nacional, assegurando integração total entre ambas e com os sistemas regionais.
2. **Interoperabilidade Total:** Garantir que os sistemas envolvidos comuniquem de forma eficiente, permitindo transferências em tempo real, independentemente do canal ou prestador.
3. **Centralização dos Pagamentos Públicos e Privados:** Integrar todos os fluxos de pagamentos — incluindo subsídios, salários, impostos, taxas e contribuições — num ecossistema comum, com rastreabilidade e auditoria automatizada.
4. **Integração com os Sistemas Regionais:** Assegurar alinhamento técnico e normativo com o BCEAO, o GIM-UEMOA e os sistemas STAR-UEMOA, SICA-UEMOA e FPS-UEMOA, para compatibilidade plena das transacções regionais e internacionais.
5. **Implementação de Protocolos de Segurança:** Adotar medidas robustas de segurança cibernética e protecção de dados, em conformidade com as normas da UEMOA e as melhores práticas internacionais (CPMI e World Bank Fast Payments Toolkit).

Benefícios:

- **Redução dos Custos Operacionais:** A centralização e integração das plataformas reduzirão custos administrativos, operacionais e de reconciliação.
- **Aumento da Transparência e Rastreabilidade:** Permite o rastreamento em tempo real das transacções financeiras, reduzindo riscos de desvios e irregularidades.
- **Promoção da Inclusão Financeira:** A interoperabilidade entre prestadores de serviços financeiros permitirá o acesso facilitado a serviços digitais por populações marginalizadas.
- **Eficiência na Gestão Financeira Pública:** A integração com a Conta Única do Tesouro (CUT) garantirá uma gestão mais eficiente dos pagamentos públicos e melhor liquidez do Estado.

- **Facilitação de Pagamentos Digitais Públicos e Privados:** Pagamentos de salários, pensões, bolsas e impostos serão automatizados e rastreáveis, garantindo maior agilidade, segurança e confiança.

Impacto Esperado:

A criação da **Plataforma Nacional de Pagamentos Digitais Integrada (PNPDI)** permitirá à Guiné-Bissau modernizar o seu ecossistema financeiro, posicionando o país para uma rápida expansão da inclusão financeira e maior eficiência nos pagamentos públicos e privados.

Ao combinar a **Kontaktu** e a **Fintech Agregadora Nacional**, a PNPDI constituirá o alicerce técnico e institucional do sistema nacional de pagamentos digitais, reduzindo a dependência do dinheiro físico e promovendo a confiança dos utilizadores. A implementação desta plataforma será detalhada no Capítulo 7.6, que define as acções e responsabilidades específicas para a consolidação da Kontaktu e da Fintech Agregadora Nacional como componentes estruturantes da PNPDI.

7.1.2 Promoção da Massificação do Número de Identificação Fiscal (NIF)

A Guiné-Bissau já dispõe de um sistema de Número de Identificação Fiscal (NIF), pelo que se recomenda a sua massificação como identificador único para transacções financeiras e acesso a serviços digitais. Contudo, este processo deve ser realizado em paralelo com acções de registo civil e de emissão de documentos de identificação, de forma a evitar a exclusão de cidadãos que não possuam identidade formal. A integração do NIF com o sistema de identificação civil e com os prestadores de serviços financeiros reforçará os procedimentos de *Know Your Customer* (KYC) e a rastreabilidade das transacções.

Objectivo: Garantir que todos os cidadãos e empresas estejam registados com um identificador único (NIF) e um documento de identificação civil válido, facilitando o acesso a serviços financeiros e digitais.

Acções Recomendadas:

1. Massificação e Sensibilização:

Implementar campanhas nacionais para promover a obrigatoriedade da atribuição do NIF e a emissão de documentos de identificação, assegurando o registo de cidadãos e empresas, com especial enfoque em comunidades rurais e no sector informal.

2. Integração com Plataformas Digitais:

Garantir a interoperabilidade do NIF com sistemas de pagamento e serviços financeiros, como o *Kontaktu*, operadores de moeda electrónica e bancos, facilitando a identificação e validação dos utilizadores.

3. Automatização e Digitalização:

Simplificar o processo de atribuição e validação do NIF, permitindo registos automáticos através de plataformas digitais, operadores móveis e bancos, articulados com a emissão de documentos de identificação, garantindo assim um acesso mais rápido aos serviços financeiros.

4. Requisito para Acesso a Serviços Públicos:

Tornar obrigatório o uso do NIF, em conjunto com um documento de identificação válido, para o acesso a serviços do Estado, realização de pagamentos públicos (P2G) e recebimento de subsídios ou prestações sociais (G2P).

Benefícios:

A promoção do uso generalizado do NIF, em articulação com a universalização dos documentos de identificação civil, reduzirá o risco de fraude, reforçará a inclusão financeira e simplificará o processo de adesão aos serviços financeiros. Adicionalmente, apoiará a formalização da economia informal e aumentará a arrecadação fiscal, contribuindo para um ambiente financeiro mais seguro e transparente para todos os intervenientes.

7.1.3 Desenvolvimento de um Ecossistema de Fintechs Local com APIs Abertas

O desenvolvimento de um ecossistema de fintechs locais é fundamental para dinamizar o mercado financeiro da Guiné-Bissau e aumentar a oferta de serviços financeiros digitais adaptados ao contexto local. Recomenda-se a criação de um ambiente regulado de APIs abertas que permita a integração fluida entre fintechs, operadores móveis, bancos e instituições financeiras. APIs abertas (Application Programming Interfaces) facilitam a comunicação entre diferentes sistemas, promovendo interoperabilidade e permitindo o desenvolvimento de novos produtos e serviços inovadores. Esta abordagem permitirá que fintechs locais inovem mais rapidamente e criem soluções que respondam às necessidades da população, incluindo pagamentos, microcréditos, seguros digitais e gestão de poupança.

Objectivo: O objectivo desta recomendação é incentivar a inovação tecnológica e dinamizar o mercado financeiro, promovendo um ambiente mais competitivo e inclusivo. Ao permitir que diferentes players do sector financeiro integrem-se aos sistemas de pagamento existentes através de APIs abertas, cria-se uma base para o surgimento de novos serviços financeiros digitais, ampliando o alcance e a conveniência para os utilizadores.

Acções Recomendadas:

1. **Criação de um Hub de APIs Abertas:** Desenvolver um ambiente regulado para APIs que permita a integração segura e padronizada entre fintechs, bancos e operadoras de Mobile Money.
2. **Estabelecimento de Normas Técnicas:** Definir padrões de interoperabilidade e segurança para garantir a conformidade com as directrizes do BCEAO e outros reguladores regionais.

3. **Promoção de Parcerias Público-Privadas (PPP):** Incentivar colaborações entre o sector público e privado para financiar e apoiar o desenvolvimento do ecossistema Fintech.
4. **Capacitação Técnica:** Oferecer programas de formação e mentorias para startups e fintechs locais, capacitando-as para desenvolver soluções inovadoras e escaláveis.

Benefícios:

- **Maior Diversidade de Serviços Financeiros:** Oferecimento de produtos adaptados às necessidades locais, incluindo soluções para pagamentos, crédito, seguros e poupança.
- **Aumento da Concorrência:** Criação de um mercado mais dinâmico e competitivo, estimulando a inovação e a melhoria dos serviços prestados.
- **Promoção da Inclusão Digital:** Acesso mais fácil a serviços financeiros para populações marginalizadas, impulsionando a inclusão financeira e digital.

7.1.4 Implementação de uma Plataforma de Microcrédito e Microfinanças Digitais

A criação de uma plataforma digital de microcrédito e microfinanças pode desempenhar um papel estratégico na promoção da inclusão financeira e no fortalecimento da economia local. Esta plataforma permitiria que pequenos empreendedores, agricultores e grupos vulneráveis tivessem acesso a crédito formal, de forma simples e rápida, através de integração com plataformas de Mobile Money e outros sistemas de pagamento digital. A plataforma também facilitaria a gestão de reembolsos, acompanhamento de históricos de crédito e avaliação de risco, contribuindo para um ecossistema financeiro mais robusto e sustentável.

Objectivo: O principal objectivo é expandir o acesso ao crédito formal para grupos vulneráveis e pequenos empreendedores, estimulando o crescimento económico local e proporcionando uma alternativa viável aos esquemas informais de crédito. A plataforma permitirá que os beneficiários solicitem e recebam microcréditos de forma digital, com reembolsos automatizados e rastreáveis.

Acções Recomendadas:

1. **Desenvolvimento de uma Plataforma Centralizada:** Criar uma plataforma digital integrada que facilite a concessão de microcréditos e microfinanças, com funcionalidades para análise de risco, desembolso e reembolso automatizado.
2. **Integração com Sistemas de Mobile Money:** Garantir que a plataforma se conecte com operadores de Mobile Money para permitir desembolsos e reembolsos directos através de carteiras electrónicas.
3. **Parcerias com Instituições de Microfinanças:** Estabelecer colaborações com entidades de microfinanças para ampliar a oferta de produtos financeiros acessíveis e adaptados às necessidades locais.
4. **Promoção da Educação Financeira:** Implementar programas de literacia financeira para capacitar os beneficiários sobre a utilização responsável do crédito e a gestão financeira.

Benefícios:

- **Estímulo ao Crescimento Económico Local:** Acesso facilitado a capital para pequenos negócios e empreendedores, promovendo o desenvolvimento das comunidades locais.
- **Redução da Pobreza:** Maior acesso ao crédito formal contribui para a inclusão económica de grupos vulneráveis, proporcionando oportunidades para o crescimento sustentável.
- **Maior Autonomia Financeira:** Promoção da autonomia financeira de mulheres, jovens e comunidades rurais, capacitando-os para gerir melhor os seus negócios e recursos.

Impacto Esperado: A implementação de uma plataforma de microcrédito e microfinanças digitais impulsionaria a inclusão financeira na Guiné-Bissau, proporcionando acesso a serviços financeiros essenciais para milhares de pessoas e ajudando a reduzir a pobreza através do aumento do empreendedorismo e do crescimento económico.

7.1.5 Implementação de Soluções Blockchain para Rastreabilidade de Transacções Governamentais

A implementação de soluções blockchain para rastrear e auditar os fluxos financeiros do governo em tempo real pode desempenhar um papel essencial na promoção da transparência e integridade dos pagamentos públicos na Guiné-Bissau. Esta tecnologia permite registos imutáveis, descentralizados e auditáveis de transacções, tornando impossível a manipulação ou alteração dos dados sem deixar rastros. O governo da Guiné-Bissau já está a explorar a utilização de blockchain num projecto com o objectivo de monitorizar as contas públicas através da plataforma NSOFT para melhorar a gestão e fiscalização das finanças públicas. Esta plataforma, em parceria com o Ecobank Guiné-Bissau, está a ser utilizada para assegurar maior controlo e rastreabilidade sobre as transacções governamentais, prevenindo desvios e garantindo maior transparência nas operações financeiras.

Objectivo: O principal objectivo desta recomendação é garantir a rastreabilidade total dos fluxos financeiros públicos e reforçar a confiança na gestão das finanças públicas, permitindo que os pagamentos do governo – incluindo salários, subsídios, pensões e pagamentos a fornecedores – sejam rastreados de forma transparente e em conformidade com os padrões internacionais.

Acções Recomendadas:

1. **Expansão da Plataforma NSOFT:** Ampliar o uso da plataforma para abranger todas as transacções públicas, integrando pagamentos G2P (do governo para os cidadãos), P2G (dos cidadãos para o governo) e B2G (das empresas para o governo).
2. **Integração com a Conta Única do Tesouro (CUT):** Garantir que todas as transacções realizadas pelo governo passem pelo sistema blockchain associado à Conta Única do Tesouro, permitindo um controlo em tempo real dos fluxos financeiros.
3. **Automatização dos Pagamentos Governamentais:** Implementar contractos inteligentes que garantam a execução automática de pagamentos após o cumprimento dos critérios predefinidos, reduzindo o risco de erro humano e minimizando fraudes.
4. **Monitorização em Tempo Real:** Permitir que as autoridades fiscais e órgãos de auditoria acompanhem as transacções financeiras em tempo real, com relatórios automáticos e alertas para detectar quaisquer anomalias.

Benefícios:

- **Melhoria da Transparência:** Blockchain proporciona um sistema auditável e imutável, garantindo que todas as transacções são registadas de forma segura e acessível para auditorias posteriores.
- **Aumento da Confiança dos Cidadãos:** A capacidade de rastrear transacções financeiras públicas aumenta a confiança dos cidadãos nos processos governamentais e reduz a percepção de corrupção.
- **Redução de Fraudes e Desvios:** A rastreabilidade das transacções minimiza o risco de desvios de fundos e possibilita uma actuação preventiva em casos de irregularidades.
- **Conformidade com Normas Internacionais:** A utilização de blockchain alinha o país com as melhores práticas internacionais em termos de governança financeira e prevenção da corrupção, melhorando o ambiente de negócios e atraindo investidores.

O projecto blockchain já em andamento, liderado pela plataforma NSOFT em colaboração com o Ecobank Guiné-Bissau, representa uma base sólida para expandir o uso desta tecnologia. A integração deste sistema com os pagamentos públicos e a Conta Única do Tesouro (CUT) permitirá automatizar e rastrear todas as transacções governamentais de forma mais eficiente. Além disso, o alinhamento com o BCEAO e os sistemas de liquidação e compensação regionais, como SICA-UEMOA e STAR-UEMOA, e a curto prazo com o FPS-UEMOA, garantirá que a Guiné-Bissau adote soluções tecnológicas modernas compatíveis com o ecossistema financeiro regional.

Impacto Esperado: A expansão do uso de blockchain para rastrear transacções governamentais fortalecerá a governança financeira, reduzirá os riscos operacionais e contribuirá significativamente para o fortalecimento da confiança pública e da eficiência dos pagamentos digitais na Guiné-Bissau.

7.1.6 Reforço da Produção e Divulgação de Dados Estatísticos Fiáveis e Atuais

O desenvolvimento de políticas eficazes para os Serviços Financeiros Digitais (SFD) na Guiné-Bissau exige a disponibilidade de dados estatísticos actualizados, consistentes e credíveis. Actualmente, observa-se uma defasagem temporal significativa entre a realidade no terreno e os dados publicados oficialmente, o que dificulta a monitorização do sector e a formulação de políticas adequadas. Assim, recomenda-se a criação de um sistema nacional de recolha, harmonização e divulgação de estatísticas financeiras digitais, em articulação com os operadores, bancos, fintechs e o regulador.

Objectivo:

Garantir que os decisores públicos, reguladores e stakeholders tenham acesso a estatísticas regulares, fiáveis e detalhadas sobre o sector dos SFD, promovendo uma visão realista da penetração, uso e impacto da moeda electrónica e de outros serviços financeiros digitais.

Acções Recomendadas:

1. **Plataforma Nacional de Dados sobre SFD:** Criar uma base de dados centralizada que recolha estatísticas trimestrais directamente dos operadores de Mobile Money, bancos e fintechs.
2. **Normalização e Padronização dos Relatórios:** Definir formatos uniformes de reporte, alinhados com as metodologias da BCEAO e de instituições internacionais.
3. **Integração Tecnológica:** Implementar mecanismos automáticos de reporte digital (APIs de estatísticas) para reduzir atrasos e erros humanos.
4. **Transparência e Acesso Público:** Publicar relatórios periódicos (mensais ou trimestrais) de acesso público, permitindo que academia, investidores e parceiros de desenvolvimento utilizem dados fidedignos.
5. **Capacitação Institucional:** Reforçar a capacidade técnica da ARN, BCEAO e do MTTDE na análise de dados financeiros digitais, garantindo sustentabilidade no processo.

Benefícios:

- **Decisões Informadas:** Políticas e regulações mais eficazes baseadas em dados reais e actualizados.
- **Maior Transparência:** Acesso público a informação fiável aumenta a confiança de utilizadores e investidores no sector.
- **Correcção de Discrepâncias:** Harmonização entre estatísticas oficiais e dados operacionais reportados pelos operadores.
- **Promoção da Inovação:** Disponibilidade de dados detalhados permite que fintechs e startups desenhem soluções adaptadas às necessidades do mercado.
- **Apoio ao Desenvolvimento:** Parceiros internacionais podem alinhar os seus programas de apoio com base em evidências sólidas.

Conclusão:

Em conclusão, a modernização da arquitectura financeira da Guiné-Bissau exige uma abordagem abrangente que vá além da interoperabilidade e do reforço da infraestrutura. As medidas propostas — a criação de uma Plataforma Nacional Integrada de Pagamentos Digitais, a massificação do Número de Identificação Fiscal (NIF), o desenvolvimento de um ecossistema local de fintechs com APIs abertas, a implementação de uma plataforma de microcrédito digital, a adopção de soluções de blockchain para pagamentos governamentais e o reforço dos sistemas estatísticos — constituem, em conjunto, uma estratégia coerente para consolidar o ecossistema financeiro digital do país. Estas recomendações visam construir uma arquitectura de pagamentos mais integrada, transparente e resiliente, capaz de acelerar a inclusão financeira, apoiar a inovação e garantir que as políticas sejam orientadas por informação fidedigna e actualizada.

7.2 Recomendações para o sector das instituições de moeda electrónica

Tendo em consideração a legislação actual para o sector apresentada no capítulo 3.5 e as conclusões das acções realizadas junto dos diversos stakeholders e que foram analisadas no capítulo 4.3, apresentamos em sequência alguns tópicos de regulamentação adicional ou ajustes que consideramos devam ser considerados de modo a permitir que a Guiné-Bissau supere os desafios enfrentados pelos operadores de moeda electrónica e promova um ambiente de inclusão financeira mais robusto e dinâmico. Além disso, acreditamos que fortalecerá a interoperabilidade, garantirá maior protecção para os utilizadores e incentivará a inovação no ecossistema de Serviços Financeiros Digitais.

7.2.1 Interoperabilidade Obrigatória entre MMO, Bancos e Fintechs

- **Desafio Actual:** Embora o BCEAO tenha iniciado testes para garantir a interoperabilidade entre bancos, operadores de Mobile Money e fintechs, ainda não há um quadro regulatório claro que torne obrigatória a interoperabilidade entre todos os participantes do ecossistema financeiro.
- **Proposta:** Introduzir uma legislação que obrigue a interoperabilidade entre todos os provedores de serviços financeiros, incluindo MMO, bancos e fintechs, garantindo que os utilizadores possam transferir fundos e realizar transacções entre plataformas diferentes de forma fluida e segura. Esta legislação deve incluir:
 - Normas técnicas padronizadas para integração.
 - Definição de limites operacionais e prazos para implementação.
 - Mecanismos de partilha de receitas entre os diferentes atores envolvidos.

7.2.2 Regulamentação sobre Partilha de Receitas e Gestão de Comissões

- **Desafio Actual:** Existe uma falta de clareza sobre como as receitas devem ser partilhadas entre os MMOs, fintechs e bancos num ambiente interoperável, o que pode gerar **fricções**.
- **Proposta:** Desenvolver um quadro regulamentar específico que estabeleça regras claras para os mecanismos de partilha de receitas, promovendo transparência, equidade e a sustentabilidade a longo prazo dos modelos de negócio dos MMOs e empresas fintech. Esta regulamentação deverá abordar:
 - Fixação de taxas máximas para transacções interoperáveis;
 - Modelos de partilha de receitas baseados no volume de transacções e no tipo de serviço;
 - Regras para divulgação das comissões aos utilizadores finais.

7.2.3 Leis Específicas para Segurança e Protecção de Dados em SFD

- **Desafio Actual:** A falta de uma legislação específica para cibersegurança e protecção de dados compromete a confiança dos utilizadores nos serviços financeiros digitais. As operadoras destacaram a necessidade de leis que garantam a protecção dos dados dos clientes e a segurança das transacções.
- **Proposta:** Promulgar uma Lei de Protecção de Dados e Cibersegurança que regule:
 - O armazenamento e a transmissão segura de dados pessoais e financeiros.
 - Requisitos para auditorias periódicas de segurança cibernética.

- Procedimentos para mitigar riscos de fraudes e ataques cibernéticos, com normas específicas para operadores de SFD.

7.2.4 Adopção de Políticas para Reduzir Custos de Transacção

- **Desafio Atual:** Vários stakeholders, incluindo entidades do estado com o INSS, apontaram que as taxas elevadas de transacção desincentivam o uso dos serviços financeiros digitais, especialmente para a população de baixa renda.
- **Proposta:** Estabelecer um plafond regulatório para taxas de transacção aplicadas por operadoras de moeda electrónica e bancos, especialmente para pequenas transacções. Esta política deve incluir:
 - Limites máximos para taxas de transacção em transferências de baixo valor.
 - Incentivos fiscais para operadores que reduzam os custos para transacções essenciais, como transferências P2P (Pessoa para Pessoa) e pagamento de serviços públicos.

7.2.5 Incentivos para Uso de SFD em Pagamentos Governamentais (G2P e P2G)

- **Desafio Atual:** O uso de SFD em transacções governamentais ainda é limitado, apesar do potencial para melhorar a arrecadação fiscal e aumentar a transparência.
- **Proposta:** Implementar uma regulamentação que obrigue a digitalização dos pagamentos governamentais, incluindo:
 - Pagamentos de salários e pensões via Mobile Money.
 - Pagamento de taxas, impostos e serviços públicos via plataformas digitais.
 - Incentivos fiscais para cidadãos e empresas que utilizem serviços digitais para pagamentos de impostos e taxas governamentais.

7.2.6 Facilitação de Processos KYC para Inclusão Financeira

- **Desafio Atual:** A baixa taxa de atribuição de cartões de identidade limita o processo de KYC (Know Your Customer), dificultando a abertura de contas e a inclusão financeira.
- **Proposta:** Introduzir uma política de KYC simplificada para contas de Mobile Money e SFD de baixo valor, com limites de transacção reduzidos para utilizadores que ainda não possuem identificação formal. A regulamentação deve permitir:
 - Verificação alternativa de identidade para contas de pequeno valor.
 - Incentivos para aumentar a atribuição de cartões de identidade para a população.

7.2.7 Regulamentação de API para Integração de Fintechs

- **Desafio Atual:** Embora tanto a Teletaku quanto a Orange Money tenha APIs para integração com fintechs, ainda não há um quadro normativo que estabeleça requisitos padronizados para essa integração.
- **Proposta:** Estabelecer directrizes para integração via APIs abertas e seguras, com requisitos técnicos para garantir:
 - Segurança das transacções.

- Protecção dos dados dos utilizadores.
- Padronização dos processos de integração para garantir equidade entre os provedores.

Sumário:

As recomendações apresentadas para o sector das instituições de moeda electrónica convergem no sentido de criar um enquadramento regulatório mais claro, inclusivo e sustentável, capaz de impulsionar a transformação digital do sistema financeiro guineense. A introdução de normas obrigatórias de interoperabilidade, mecanismos transparentes de partilha de receitas e comissões, e legislação específica sobre cibersegurança e protecção de dados, contribuirá para reforçar a confiança dos utilizadores e promover a inovação. Paralelamente, a redução dos custos de transacção, a obrigatoriedade de utilização dos SFD em pagamentos governamentais, e a adopção de processos KYC simplificados são medidas cruciais para massificar a inclusão financeira, em particular entre a população de baixa renda. Por fim, a regulação da integração por APIs abertas garantirá maior equidade no acesso das fintechs ao ecossistema, estimulando a concorrência saudável e o desenvolvimento de novos serviços. Em conjunto, estas acções posicionam a Guiné-Bissau para superar os constrangimentos actuais e consolidar um ambiente digital mais eficiente, seguro e inclusivo.

7.3 Recomendações para acesso aos sistemas de compensação e liquidação da UEMOA

7.3.1 Acelerar a Automação de Processos

A Guiné-Bissau deve priorizar a implementação de tecnologias que permitam automatizar os processos de compensação e liquidação de pagamentos e transferências. Actualmente, a forte dependência de processos manuais atrasa as transacções e aumenta o risco de erros operacionais, dificultando a adaptação aos sistemas regionais automatizados. A automação permitirá uma gestão mais eficiente dos fluxos financeiros, aumentando a rapidez e a transparência das operações. Principais acções recomendadas incluem:

- Introdução de sistemas automatizados para compensação e liquidação em tempo real.
- Digitalização dos processos de verificação e reconciliação para reduzir o tempo de processamento.
- Implementação de soluções baseadas em *cloud* para garantir maior segurança e escalabilidade das operações.

7.3.2 Promover a Integração com o FPS-UEMOA (Prioridade) e STAR-UEMOA

Embora o STAR-UEMOA continue a ser essencial para as transferências interbancárias de elevado montante em tempo real, o novo FPS-UEMOA será o pilar da interoperabilidade na região, permitindo transacções instantâneas e 24/7 entre bancos, operadores de moeda electrónica e fintechs.

A Guiné-Bissau deve priorizar a preparação e a ligação antecipada ao FPS para assegurar a plena participação no ecossistema regional de pagamentos digitais. As acções recomendadas incluem:

- Desenvolvimento de APIs seguras e interoperáveis que permitam a integração em tempo real com o FPS e o STAR.
- Alinhamento dos sistemas nacionais com os padrões técnicos definidos pelo BCEAO e pelo GIM-UEMOA, garantindo interoperabilidade sem falhas.
- Participação em testes-piloto regionais do FPS para validar a integração e a prontidão dos serviços antes da adopção em larga escala.
- Garantir que as plataformas nacionais (como o *Kontaktn*) e as instituições financeiras estejam tecnicamente preparadas para a conectividade com o FPS e para a interoperabilidade.

7.3.3 Capacitação Técnica e Formação

O reforço das competências técnicas das instituições financeiras locais é essencial para assegurar uma integração bem-sucedida com os sistemas de compensação e liquidação da UEMOA. Muitas instituições na Guiné-Bissau enfrentam dificuldades operacionais devido à falta de conhecimentos sobre os requisitos técnicos e regulamentares para operar com sistemas como o STAR-UEMOA, o SICA-UEMOA e o FPS-UEMOA. Para colmatar esta lacuna, recomenda-se:

- Promover programas de formação técnica para o pessoal dos bancos e operadores de pagamentos.
- Criar *workshops* sobre o funcionamento dos sistemas regionais e os requisitos para integração com sistemas de compensação automatizados e de pagamentos rápidos.
- Estabelecer parcerias com instituições de formação especializadas para assegurar uma capacitação contínua.

7.3.4 Monitoria Activa e Supervisão

O BCEAO deve reforçar a monitoria e a supervisão das instituições financeiras na Guiné-Bissau para assegurar que estas cumpram os requisitos técnicos e operacionais para a integração nos sistemas regionais. A supervisão activa ajudará a identificar falhas nos processos e a corrigir lacunas antes que afectem a eficiência operacional. Principais acções para reforçar esta supervisão incluem:

- Implementação de mecanismos regulares de auditoria e avaliação dos sistemas locais.
- Elaboração de relatórios periódicos para acompanhar o progresso da integração com o STAR-UEMOA e o FPS-UEMOA.
- Estabelecimento de penalidades para instituições que não cumpram os prazos ou requisitos técnicos para integração.

Sumário:

As recomendações para o acesso da Guiné-Bissau aos sistemas de compensação e liquidação da UEMOA destacam a necessidade de acelerar a modernização tecnológica, reduzir a dependência de

processos manuais e assegurar uma integração plena com as plataformas regionais. A automação de processos permitirá maior rapidez, transparência e segurança nas transacções, enquanto a ligação antecipada ao FPS-UEMOA, em conjunto com o STAR-UEMOA, é essencial para garantir a interoperabilidade regional e o processamento instantâneo de pagamentos. Para viabilizar essa integração, torna-se indispensável reforçar a capacitação técnica das instituições financeiras nacionais, através de formações e parcerias especializadas, e fortalecer a monitoria e supervisão do BCEAO para garantir conformidade com os requisitos técnicos e regulamentares. Em conjunto, estas medidas posicionarão a Guiné-Bissau para beneficiar plenamente dos ganhos de eficiência, inclusão e competitividade proporcionados pelos sistemas de pagamento regionais.

7.4 Medidas para Reduzir a Dependência do Dinheiro Físico e expansão de SFD

Para reduzir a dependência do dinheiro físico e incentivar a expansão dos pagamentos digitais na Guiné-Bissau, é necessário adoptar uma abordagem estruturada e progressiva, priorizando medidas que abordem os principais desafios de aceitação, infra-estrutura, confiança e literacia digital. A seguir, apresentamos propostas de medidas concretas em ordem de prioridade:

7.4.1 Integração de Pagamentos Digitais nos Serviços Públicos

A primeira medida deve ser a digitalização dos pagamentos governamentais (G2P e P2G), como salários, pensões, subsídios e pagamentos de taxas e impostos. Ao tornar obrigatória a utilização de plataformas digitais para esses pagamentos, o governo cria um efeito multiplicador que incentiva a adesão de cidadãos e empresas aos Serviços Financeiros Digitais (SFD). Este processo pode ser iniciado através da expansão da plataforma Kontaktu para integrar mais serviços públicos e aumentar a aceitação de pagamentos móveis, bancos e novas Fintechs de pagamentos.

7.4.2 Incentivos para Comerciantes e Consumidores

Para promover o uso de pagamentos digitais no sector privado, é necessário criar incentivos para comerciantes e consumidores. O governo pode introduzir incentivos fiscais temporários para os comerciantes que aceitarem pagamentos digitais e reduzir os custos das transacções electrónicas para consumidores. Além disso, campanhas promocionais, como CashBack ou descontos em serviços públicos para quem utiliza pagamentos digitais, podem aumentar rapidamente a aceitação.

7.4.3 Expansão da Rede de Agentes e Pontos de Acesso

É essencial expandir a rede de agentes de Mobile Money e aumentar o número de POS (pontos de venda) em áreas urbanas e rurais. A inclusão financeira só será possível se houver cobertura ampla e pontos de acesso próximos para os cidadãos, facilitando transacções e reduzindo a necessidade de levantar dinheiro em numerário.

7.4.4 Campanhas de Sensibilização e Literacia Digital

A promoção de campanhas de sensibilização para aumentar a confiança nos pagamentos digitais é crucial. Deve-se investir em programas de literacia digital e financeira, ensinando a população a utilizar plataformas digitais de forma segura. Parcerias com operadoras móveis, ONGs e instituições de ensino podem maximizar o alcance dessas campanhas.

7.4.5 Redução das Taxas de Transferências Digitais

Os custos associados às transacções digitais ainda são elevados para muitos utilizadores. Recomenda-se que o BCEAO e a ARN estabeleçam políticas para reduzir ou isentar as taxas de transacções digitais para pagamentos de pequeno valor, tornando os pagamentos electrónicos mais atraentes para cidadãos de baixa renda.

7.4.6 Interoperabilidade entre Operadores e Bancos

Para garantir que os utilizadores possam transferir fundos entre diferentes plataformas, é necessário reforçar a interoperabilidade entre operadores de Mobile Money, bancos e fintechs. Este processo deve ser acelerado para criar um ecossistema digital mais integrado e eficiente.

7.4.7 Introdução de Microcréditos e Serviços Digitais Complementares

A inclusão de microcréditos, seguros digitais e outros serviços financeiros complementares nas plataformas de Mobile Money pode aumentar a utilização e retenção dos utilizadores. Oferecer soluções financeiras integradas irá atrair mais utilizadores para os serviços digitais e reduzir a dependência do dinheiro físico.

7.4.8 Fortalecimento da Segurança e Protecção ao Consumidor

Garantir a segurança das transacções digitais e proteger os consumidores contra fraudes é essencial para construir confiança no sistema. As instituições financeiras e operadores de Mobile Money devem adoptar mecanismos robustos de protecção de dados, autenticação de dois factores e políticas claras de reembolso para reduzir os riscos percebidos.

7.4.9 Desenvolvimento de Soluções de Pagamento Offline

Em áreas com acesso limitado à internet, é importante promover soluções de pagamento offline usando tecnologias USSD e SMS, que permitam transacções mesmo sem conexão à internet. Isso garantirá a inclusão de comunidades remotas no ecossistema digital.

7.4.10 Regulamentação para Garantir Competição e Inovação

Finalmente, é necessário criar um ambiente regulatório favorável para promover a concorrência e inovação no sector dos pagamentos digitais. O BCEAO e as autoridades nacionais devem promover

a criação de um sandbox regulatório para fintechs e startups inovadoras, permitindo o teste de novos produtos financeiros em ambiente controlado.

A implementação dessas medidas em sequência estratégica permitirá que a Guiné-Bissau avance rapidamente na transição para uma economia mais digital, inclusiva e eficiente.

Sumário:

As medidas propostas para reduzir a dependência do dinheiro físico e expandir os Serviços Financeiros Digitais representam um roteiro abrangente e estratégico para acelerar a transição da Guiné-Bissau para uma economia mais digital, eficiente e inclusiva. A digitalização dos pagamentos governamentais surge como catalisador central, ao lado de incentivos para comerciantes e consumidores que estimulem a adopção no sector privado. A expansão da rede de agentes e POS, combinada com campanhas de literacia digital e financeira, garantirá maior acessibilidade e confiança da população nos serviços digitais. A redução das taxas de transacção, o reforço da interoperabilidade entre operadores e bancos, e a introdução de microcréditos e serviços complementares irão aumentar a utilização e retenção dos utilizadores. Em paralelo, o fortalecimento da segurança e da protecção ao consumidor, o desenvolvimento de soluções de pagamento offline e a criação de um quadro regulatório que promova concorrência e inovação são passos essenciais para assegurar a sustentabilidade e credibilidade do ecossistema. No seu conjunto, estas acções têm o potencial de diminuir significativamente a circulação de numerário, ampliar a inclusão financeira e preparar o país para integrar-se de forma competitiva no mercado digital regional.

7.5 Criação de uma Fintech Agregadora de Serviços de Pagamento Nacionais

Para acelerar a inovação e expandir o acesso a serviços financeiros digitais na Guiné-Bissau, recomenda-se a dinamização imediata da criação e operacionalização de uma **Fintech Agregadora**. Esta entidade teria como missão consolidar e integrar os principais canais de serviços e pagamentos existentes, oferecendo uma plataforma de acesso unificado via API para que outras fintechs possam ligar-se facilmente e oferecer estes serviços aos seus clientes.

A função principal da fintech agregadora seria facilitar a integração e reduzir significativamente o tempo de entrada no mercado para novas fintechs que pretendam oferecer serviços como:

- Venda de recargas e pacotes móveis
- Compra de energia eléctrica
- Pagamento de pensões do INSS
- Pagamento de facturas de serviços públicos (água, telecomunicações, saneamento, etc.)

Este modelo responde à fragmentação actual no acesso aos serviços de pagamento, criando um **“ponto único de acesso”** que, através de APIs abertas e seguras, permitirá às fintechs acelerar a implementação de soluções digitais com menor custo e maior eficiência.

Objectivo

Catalisar o desenvolvimento de um ecossistema Fintech dinâmico e inclusivo na Guiné-Bissau, criando uma infraestrutura centralizada com APIs abertas que agregue os principais serviços de pagamento e permita a sua integração por outras fintechs.

Acções Recomendadas

1. **Criação Acelerada da Fintech Agregadora:**
Apoiar a criação de uma entidade Fintech regulada, responsável pela agregação de serviços de pagamento essenciais, com envolvimento do sector público e privado.
2. **Integração com Sistemas Públicos e Privados:**
Garantir a integração técnica e contratual com instituições-chave (ex: INSS, empresas de utilidade pública, operadores móveis), centralizando o acesso a serviços essenciais.
3. **Desenvolvimento de uma Gateway Nacional de APIs:**
Criar uma infra-estrutura de APIs abertas, seguras e padronizadas, que permita o acesso por parte de todas as fintechs licenciadas.
4. **Promoção de Parcerias Público-Privadas (PPP):**
Mobilizar investimento e apoio técnico de parceiros de desenvolvimento e do sector privado para viabilizar e escalar a Fintech agregadora.
5. **Reconhecimento Estratégico:**
Incluir a Fintech agregadora como prioridade na estratégia nacional de inclusão financeira e transformação digital.

Benefícios Esperados

- **Entrada Rápida no Mercado:** As fintechs poderão lançar serviços com rapidez, sem negociações isoladas com cada fornecedor de serviços.
- **Amplo Alcance dos Serviços:** A população terá acesso mais célere a serviços essenciais através de múltiplos canais.
- **Estímulo à Inovação:** Desenvolvedores locais poderão criar soluções sobre esta infra-estrutura, fomentando a inovação digital nacional.
- **Facilitação da Regulação:** A centralização permite melhor supervisão e protecção dos consumidores.
- **Escalabilidade:** A plataforma poderá futuramente integrar outros sectores, como educação, saúde, transportes ou comércio.

7.6 Plano de Acção para a Implementação das Recomendações sobre Serviços Financeiros Digitais (SFD)

Este capítulo apresenta um plano de acção detalhado que visa transformar as recomendações do relatório em medidas concretas e coordenadas, enquadrando as responsabilidades das várias entidades

públicas e privadas envolvidas e definindo o papel do WARDIP como catalisador técnico e institucional do processo.

O plano tem como objectivo criar um ambiente favorável ao desenvolvimento dos Serviços Financeiros Digitais (SFD) na Guiné-Bissau, reduzir o uso de numerário, reforçar a interoperabilidade nacional e regional, posicionar a plataforma Kontaktu como eixo central do sistema de pagamentos digitais e estimular a inovação através de fintechs nacionais.

O plano organiza-se em cinco eixos estratégicos, com acções de curto, médio e longo prazo, responsabilidades definidas e resultados esperados.

As acções abrangem tanto intervenções de carácter institucional e regulatório como iniciativas técnicas e operacionais, com destaque para a implementação da Plataforma Nacional de Pagamentos Digitais Integrada (PNPDI) — conceito apresentado no Capítulo 7.1 — que se concretiza através de dois pilares complementares:

- a **Kontaktu**, enquanto sistema nacional de pagamentos do Estado (P2G, G2P e G2G); e
- a **Fintech Agregadora Nacional**, que assegurará a integração aberta e segura de bancos, fintechs, operadores e entidades de serviços públicos e privados.

Em conjunto, estas iniciativas estruturam a arquitectura técnica e institucional necessária para garantir interoperabilidade plena, redução de custos, transparência nos fluxos financeiros e inclusão digital sustentável em toda a Guiné-Bissau.

Queremos referir ainda que os **indicadores de desempenho (KPIs)** e metas operacionais apresentados neste capítulo constituem referências técnicas preliminares, elaboradas pela equipa de consultoria com base nos dados disponíveis e nas boas práticas observadas em projectos semelhantes na região da UEMOA.

Estes valores devem ser considerados pontos de partida orientadores, a serem revistos, validados e ajustados pelas entidades intervenientes — nomeadamente o BCEAO, o MTIDE, o Ministério das Finanças, o Tesouro Nacional, a ITMA, e os operadores de serviços financeiros digitais — de acordo com as suas competências, calendários institucionais e recursos disponíveis.

A definição final dos KPIs deverá ainda alinhar-se com os indicadores da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF 2023–2027) e com os mecanismos de monitoria definidos no Comité Nacional de SFD, garantindo coerência e continuidade na avaliação do progresso do ecossistema de serviços financeiros digitais da Guiné-Bissau.

7.6.1 Reforço da Plataforma Kontaktu como Sistema Nacional de Pagamentos do Estado

Nota: O Tesouro Nacional será o principal integrador institucional da plataforma, assegurando a coordenação entre ministérios e entidades públicas.

O **Kontaktu** deverá consolidar-se como a **plataforma oficial de pagamentos do Estado**, assegurando a digitalização integral dos fluxos financeiros públicos e a sua integração no ecossistema nacional de Serviços Financeiros Digitais (SFD).

Esta plataforma será a base para a gestão de todos os pagamentos do Estado (G2P) — como salários, pensões, bolsas e subsídios — bem como dos pagamentos à Administração Pública (P2G) e das transações entre entidades governamentais (G2G).

O seu desenvolvimento e integração são fundamentais para garantir maior transparência, eficiência e rastreabilidade na gestão financeira pública.

A plataforma NSOFT, actualmente utilizada pelo Tesouro Nacional para monitorar e rastrear os fluxos financeiros públicos através da Conta Única do Tesouro, complementa o papel da Kontaktu. Enquanto a NSOFT assegura a rastreabilidade e transparência das operações, a Kontaktu deverá funcionar como o sistema operativo para a execução e liquidação dos pagamentos públicos (G2P, P2G e G2G).

Papel do WARDIP

No âmbito do projeto WARDIP, as iniciativas de apoio técnico, financeiro e institucional desempenham um papel determinante na consolidação e expansão da Kontaktu. As acções prioritárias recomendadas incluem:

- **Apoio técnico e financeiro à modernização da Kontaktu**, permitindo a sua expansão para operações P2G, G2P e G2G, com integração directa ao Tesouro Nacional, INSS, administrações fiscais, serviços públicos e programas de protecção social. Esta expansão deverá incluir módulos específicos para pagamento de salários, pensões, bolsas e impostos, assegurando interoperabilidade com diferentes canais digitais e instituições financeiras.
- **Integração com infraestruturas de pagamento do setor privado**, nomeadamente bancos e operadores de moeda eletrónica, através da criação de APIs seguras e da adoção de protocolos técnicos de interoperabilidade alinhados com as normas e padrões definidos pelo BCEAO.
- **Conexão com os sistemas regionais STAR-UEMOA e FPS-UEMOA**, permitindo a compensação e liquidação em tempo real de operações intergovernamentais e pagamentos públicos transfronteiriços, reforçando a integração da Guiné-Bissau no espaço financeiro da UEMOA.
- **Capacitação técnica e institucional** das equipas da **ITMA** e do **MTTDE**, assegurando a sustentabilidade da plataforma, a gestão local de competências e a autonomia tecnológica para futuras evoluções do sistema.
- **Implementação de campanhas de comunicação e sensibilização**, com o apoio do WARDIP, destinadas a promover o uso da Kontaktu como o canal preferencial de

pagamentos digitais do Estado, tanto para cidadãos e funcionários públicos como para empresas e comerciantes.

Estas intervenções permitirão posicionar a Kontaktu como o sistema nacional de pagamentos do Estado, integrando Governo, instituições financeiras e cidadãos numa infra-estrutura única, segura e interoperável.

O fortalecimento desta plataforma contribuirá directamente para a eficiência operacional, a transparência fiscal e o aumento da confiança pública nos pagamentos digitais, além de criar as bases para futuras integrações com a Fintech Agregadora Nacional de APIs.

Metas e Indicadores de Curto e Médio Prazo (KPIs)

Indicador	Meta / Descrição	Prazo	Entidades Responsáveis
Percentagem de pagamentos do Estado realizados por via digital (G2P e G2G)	Alcançar 75% até 2027	Médio prazo	Tesouro, DGCI, ITMA, BCEAO, WARDIP
Percentagem de pagamentos de taxas e impostos digitais (P2G)	Aumentar para 50% até 2027	Médio prazo	Ministério das Finanças, BCEAO
Integração com sistemas regionais STAR-UEMOA e FPS-UEMOA	Operacional até final de 2026	Médio prazo	BCEAO, ITMA
Número de instituições públicas conectadas à Kontaktu	10 instituições até 2026	Curto prazo	MTTDE, Tesouro
Número de campanhas de sensibilização realizadas	4 campanhas anuais multicanal	Curto— médio prazo	WARDIP, MTTDE

7.6.2 Criação da Fintech Agregadora Nacional de APIs

A **Fintech Agregadora Nacional** deverá ser concebida como uma infraestrutura de mercado aberta, neutra e tecnologicamente interoperável, destinada a servir de ponte técnica entre o setor público e o setor privado. A sua gestão operacional poderá ser atribuída a uma entidade privada nacional sob supervisão pública, assegurando transparência, sustentabilidade e neutralidade na operação.

A sua função principal será permitir que bancos, fintechs e empresas licenciadas acedam, através de APIs padronizadas e seguras, a múltiplos serviços financeiros e de pagamento, tanto públicos como privados. Os serviços públicos digitalizados oferecidos pela Kontaktu estarão também acessíveis através das APIs da Fintech Agregadora, permitindo que fintechs e bancos ofereçam aos seus clientes o pagamento de impostos, taxas e serviços públicos de forma segura e interoperável.

Funções e Componentes Principais da Fintech Agregadora

A Fintech Agregadora Nacional deverá incluir as seguintes funcionalidades:

- **Ligação direta à plataforma Kontaktu**, permitindo que operadores privados (fintechs, carteiras móveis, bancos) ofereçam aos seus clientes acesso a pagamentos públicos digitalizados (P2G e G2P), mantendo a segurança e rastreabilidade sob supervisão estatal.
- **Disponibilização de APIs nacionais** para acesso a serviços de utilidade pública e financeira, incluindo energia, água, telecomunicações, TV, INSS, seguros, e-commerce, e-vouchers e outros.
- **Serviços de onboarding, KYC simplificado e validação de identidade digital**, em conformidade com as orientações do BCEAO e com a futura lei nacional de transacções electrónicas.
- **Ambiente de sandbox regulatório**, supervisionado pelo BCEAO e pelo MTTDE, para permitir testes controlados e promover a inovação regulatória.
- **Mecanismos de autenticação e segurança cibernética**, com normas de encriptação e monitorização contínua para proteger dados e transacções.
- **Interface segura com o sistema financeiro nacional e regional**, assegurando compatibilidade técnica e integração progressiva com as plataformas de compensação e liquidação da UEMOA.
- **Modelo de governação público-privado**, com gestão técnica independente, mas sob supervisão conjunta do BCEAO, MTTDE e Ministério das Finanças, assegurando transparência, sustentabilidade e neutralidade concorrencial.

Objectivos e Impacto Esperado

O estabelecimento da Fintech Agregadora Nacional visa:

- Reduzir barreiras técnicas e regulatórias à entrada de novas fintechs no mercado;
- Facilitar a interoperabilidade nacional e regional entre sistemas de pagamento e prestadores de serviços financeiros;
- Promover a concorrência saudável e a inovação no setor financeiro digital;
- Aumentar a eficiência e o alcance dos pagamentos digitais, incluindo aqueles processados via Kontaktu;
- Apoiar a inclusão financeira, criando novas oportunidades para micro, pequenas e médias empresas (MPMEs) e cidadãos em todo o território nacional.

Papel do WARDIP

O **WARDIP** pode ser o catalisador institucional e técnico desta iniciativa, assegurando a concepção, o financiamento inicial e a coordenação interinstitucional da Fintech Agregadora Nacional podendo desempenhar um papel central em quatro eixos principais:

- **Apoio técnico e financeiro** à concepção, desenvolvimento e testes da infra-estrutura, incluindo a definição dos requisitos funcionais e tecnológicos da agregadora;
- **Assistência na elaboração do enquadramento regulatório e de governação**, em coordenação com o **BCEAO**, o **MTTDE** e as demais autoridades nacionais, assegurando transparência e sustentabilidade;

- **Promoção de parcerias público-privadas (PPP)** e de colaborações estratégicas com empresas tecnológicas regionais e internacionais especializadas em integração financeira e infra-estrutura de APIs;
- **Apoio à criação de um ambiente de sandbox regulatório**, que permita testar, de forma segura, novas soluções financeiras digitais antes da sua implementação no mercado;

Estas acções permitirão que a Fintech Agregadora Nacional se torne um pilar de inovação e interoperabilidade, garantindo que o ecossistema guineense de Serviços Financeiros Digitais evolua de forma integrada, segura e orientada para a inclusão.

7.6.3 Comité Nacional de SFD: Diálogo Interinstitucional, Redução de Custos e Monitoria do Ecossistema

O fortalecimento e expansão dos Serviços Financeiros Digitais (SFD) em Guiné-Bissau exigem uma abordagem coordenada e contínua entre todos os intervenientes do ecossistema — públicos, privados e de desenvolvimento.

Com esse objectivo, propõe-se a criação formal do **Comité Nacional de SFD**, uma estrutura permanente de coordenação interinstitucional responsável por assegurar o diálogo técnico e regulatório entre as entidades envolvidas, a análise e proposta de medidas para a redução dos custos de transacção, bem como a monitoria regular da evolução dos indicadores de desempenho (KPIs) do sector.

Composição e Mandato

O Comité deverá ser liderado pelo Ministério das Finanças e incluir representantes do BCEAO, MTTDE, ITMA, ARN, operadores de moeda eletrónica, bancos comerciais, fintechs, associações de consumidores, telecomunicações e parceiros de desenvolvimento, incluindo o WARDIP.

O seu mandato abrangerá três eixos principais:

- 1. Diálogo e Coordenação Interinstitucional**
 - Promover reuniões periódicas entre os principais atores para alinhar políticas, regulamentos e prioridades de investimento no ecossistema de pagamentos digitais.
 - Garantir a coerência entre as iniciativas nacionais (ENIF, Estratégia de Transformação Digital, WARDIP) e as orientações regionais da UEMOA e do BCEAO.
 - Identificar barreiras técnicas e regulatórias que dificultem a adopção dos SFD e propor soluções práticas para superá-las.
- 2. Análise e Redução de Custos de Transacção de pagamentos**
 - Analisar a estrutura de custos dos serviços financeiros digitais, incluindo taxas de interoperabilidade, tarifas USSD, comissões de agentes e encargos fiscais.

- Propor modelos progressivos de redução de custos, começando pelos serviços públicos essenciais (ex.: electricidade, água, telecomunicações, impostos).
- Avaliar o impacto das reduções tarifárias sobre a sustentabilidade dos operadores, propondo compensações regulatórias ou fiscais, quando necessário.
- Fomentar boas práticas de partilha de custos e receitas entre bancos, MMOs e fintechs, assegurando transparência e equilíbrio competitivo.

3. Monitoria, Avaliação e Sustentabilidade

- Supervisionar a implementação das recomendações do presente plano e das metas da ENIF, com base em indicadores padronizados de desempenho (KPIs).
- Coordenar a recolha e harmonização de dados estatísticos sobre o uso e acesso aos SFD, assegurando a fiabilidade e consistência das informações reportadas pelos operadores.
- Publicar relatórios semestrais e anuais de progresso, com análise de tendências, desafios e recomendações.
- Avaliar a eficácia das acções de capacitação e inovação financiadas pelo WARDIP, bem como o grau de integração dos SFD nas políticas públicas e orçamentos nacionais.
- Garantir a sustentabilidade a longo prazo do ecossistema, através de parcerias público-privadas (PPP) e da inclusão das actividades de SFD nos planos estratégicos das instituições.

Papel do WARDIP

O WARDIP será um parceiro estratégico permanente do Comité Nacional de SFD, apoiando:

- Capacitação das equipas técnicas das instituições públicas e operadores de SFD em recolha de dados, análise e avaliação de impacto;
- Financiamento da criação de um painel digital de monitoria (Dashboard Nacional de SFD), integrando estatísticas sobre contas, transacções, agentes e pagamentos públicos;

Metas e Indicadores de Curto e Médio Prazo (KPIs)

Indicador	Meta / Descrição	Prazo	Entidades Responsáveis
Comité Nacional de SFD criado e operacional	Estrutura estabelecida com reuniões trimestrais	1º Trim 2026	MTTDE, BCEAO, WARDIP
Modelo de reporte e monitoria harmonizado	Ferramenta digital implementada e usada por todos os operadores	2026	BCEAO, ITMA, WARDIP
Redução média das tarifas de transacção	-15% em serviços essenciais até 2027	Médio prazo	BCEAO, Operadores
Publicação de relatórios de progresso	2 relatórios anuais (semestre + anual)	Desde 2025	MTTDE, WARDIP

7.6.4 Lançamento de Iniciativas Alinhadas com a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF)

A expansão dos Serviços Financeiros Digitais (SFD) só poderá ser sustentável se acompanhada por uma estratégia de inclusão financeira que combine acesso, conhecimento e confiança.

Neste contexto, o WARDIP deve apoiar a implementação de iniciativas alinhadas com a ENIF 2023–2027, reforçando os seus objectivos e acelerando a adopção dos SFD por parte de cidadãos, comerciantes e pequenas empresas.

Ações prioritárias propostas

1. Integração das acções do WARDIP com os quatro pilares da ENIF

O WARDIP deve alinhar o seu plano de implementação com os objectivos e metas definidos pela ENIF, especialmente nos pilares:

- *Pilar 1: Acesso e Uso* – apoiar a expansão de pontos de serviço e agentes digitais, especialmente nas zonas rurais;
- *Pilar 2: Literacia Financeira e Digital* – desenvolver campanhas de formação e sensibilização integradas com as do BCEAO e do Ministério da Educação;
- *Pilar 3: Digitalização de Pagamentos* – promover o uso de carteiras e contas digitais para pagamentos de salários, impostos, serviços públicos e transações comerciais;
- *Pilar 4: Coordenação Institucional e Dados* – fortalecer a recolha de estatísticas e o acompanhamento dos indicadores da ENIF e do relatório anual de inclusão digital.

2. Programa Nacional de Literacia e Sensibilização sobre SFD

Criar, em articulação com o BCEAO, o Ministério da Educação e os operadores de moeda electrónica, um **programa nacional de literacia financeira e digital**, com acções dirigidas a:

- Comerciantes, micro e pequenas empresas;
- Mulheres empreendedoras e beneficiárias de programas sociais;
- Jovens em idade escolar e recém-formados;
- Funcionários públicos e agentes de serviços municipais.

O programa deve usar múltiplos canais — rádio, SMS, redes sociais e workshops presenciais — e incluir materiais adaptados à realidade linguística e cultural da Guiné-Bissau, assegurando uma abordagem inclusiva e prática.

3. Criação de um Programa de Incentivos para Adopção de Pagamentos Digitais

Em coordenação com o BCEAO e o Ministério das Finanças, recomenda-se o lançamento de um **programa de incentivos para comerciantes e consumidores**, integrando medidas como:

- *Cashback* parcial em pagamentos digitais de serviços de utilidade pública (ex. energia, água, telecomunicações);
- Redução temporária das tarifas de transacção em operações de baixo valor;
- Campanhas de adesão com prémios e reconhecimento público a comerciantes que digitalizem os seus negócios.

4. **Promoção do uso da Kontaktu e de plataformas interoperáveis como instrumentos de inclusão**

As campanhas de inclusão devem também incentivar o uso da plataforma Kontaktu e das carteiras electrónicas interoperáveis como portas de entrada no sistema financeiro formal, facilitando o acesso a outros serviços como poupança, microcrédito e seguros digitais.

5. **Parcerias com o sector privado e a sociedade civil**

O WARDIP deverá mobilizar parcerias com o sector privado (telecomunicações, bancos, fintechs) e organizações da sociedade civil para apoiar financeiramente programas de literacia e inclusão, aproveitando mecanismos de responsabilidade social corporativa (CSR).

Estas parcerias podem financiar formações, infra-estrutura de agentes, ou campanhas públicas, aumentando o alcance das acções da ENIF.

Papel do WARDIP

O WARDIP poderá integrar estas acções através de subprogramas complementares, em estreita coordenação com o Comité Nacional da ENIF e com as equipas do BCEAO e do MT'TDE, nomeadamente:

- Apoio técnico e financeiro a campanhas de literacia e adopção de SFD;
- Criação de módulos de formação digital para comerciantes e agentes locais;
- Desenvolvimento de um mecanismo de monitoria conjunta dos indicadores da ENIF e dos indicadores específicos do projecto;
- Promoção de parcerias público-privadas com operadores e bancos para financiar programas de educação financeira e digital.

Estas iniciativas garantirão que o WARDIP não apenas complemente, mas acelere a implementação prática da ENIF, criando condições para uma adopção mais ampla e informada dos SFD pela população e pelo sector privado.

Metas e Indicadores de Curto e Médio Prazo (KPIs)

Indicador	Descrição / Meta	Prazo	Entidades Responsáveis
Percentagem de adultos com conta digital activa	Aumentar de 48% (2023) para 60% até 2026 e 75% em 2027	Médio prazo	BCEAO, MITDE, Operadores
Número de comerciantes registados que aceitam pagamentos digitais	Atingir 30.000 comerciantes até 2026	Médio prazo	BCEAO, Ministério das Finanças, WARDIP
Número de beneficiários de programas de literacia financeira	Formar 200.000 pessoas até 2027	Médio prazo	BCEAO, Ministério da Educação, Operadores
Número de campanhas públicas realizadas	6 campanhas anuais multicanal até 2027	Curto-médio prazo	MITDE, BCEAO, WARDIP
Percentagem de transacções de serviços públicos realizadas por via digital (P2G, G2P e G2G)	Atingir 75% até 2027	Médio prazo	Tesouro, ITMA, Operadores

7.6.5 Aceleração da Interoperabilidade Regional e Integração com os Sistemas da UEMOA

A integração plena da Guiné-Bissau nos sistemas regionais de compensação e liquidação — **STAR-UEMOA**, **SICA-UEMOA** e **FPS-UEMOA** — constitui uma prioridade estratégica para a modernização do ecossistema nacional de pagamentos e para o fortalecimento da interoperabilidade com o espaço financeiro da UEMOA.

Actualmente, o país encontra-se tecnicamente ligado ao STAR-UEMOA, mas a sua participação ainda é limitada em volume e tipologia de operações, permanecendo em fase final de testes de integração e de adaptação de procedimentos operacionais.

Objectivos Principais

- Garantir a integração plena e funcional da Guiné-Bissau nos sistemas regionais de pagamentos, assegurando liquidações automáticas e em tempo real.
- Reforçar a capacidade técnica e institucional dos bancos e operadores nacionais para operarem de forma eficiente nestes sistemas.
- Aumentar a eficiência e a segurança das transacções nacionais e transfronteiriças, reduzindo a dependência de processos manuais e intermediários.
- Criar as bases para o lançamento do FPS-UEMOA no país, introduzindo pagamentos instantâneos de baixo valor, disponíveis 24/7, entre bancos, operadores e fintechs.

Ações Prioritárias Recomendadas

1. **Conclusão dos testes de integração** com o BCEAO e operacionalização total da ligação de todos os operadores financeiros ao STAR-UEMOA até 2026, incluindo adaptação dos sistemas bancários nacionais às normas regionais de reporte e liquidação.
2. **Planeamento da adesão ao SICA-UEMOA**, assegurando que as infraestruturas nacionais de compensação possam processar débitos diretos e transferências automáticas regionais.
3. **Preparação técnica e institucional para o FPS-UEMOA**, com foco em:
 - Definição dos requisitos técnicos e de segurança;
 - Formação de equipas locais para gestão de pagamentos instantâneos;
 - Criação de pilotos nacionais para pagamentos de baixo valor e micro-transacções.
4. **Adopção de normas padronizadas de interoperabilidade**, alinhadas com as diretrizes do BCEAO e do GIM-UEMOA, promovendo uma integração técnica sem falhas.
5. **Criação de mecanismos de supervisão contínua**, garantindo o cumprimento de requisitos técnicos e regulatórios por todas as instituições participantes.

Papel do WARDIP

O **WARDIP** desempenhará um papel essencial como facilitador técnico, institucional e financeiro deste processo, apoiando o Governo e o BCEAO na operacionalização da integração regional através das seguintes ações:

- **Assistência técnica** para a modernização das infra-estruturas nacionais de pagamento, incluindo aquisição de equipamentos, software e consultoria especializada.
- **Financiamento de capacitação técnica** e programas de formação contínua para as equipas dos bancos comerciais, operadores de moeda electrónica e Fintechs, assegurando uma transição eficiente para sistemas automatizados.
- **Apoio à coordenação institucional** entre as partes interessadas — BCEAO, ITMA, MTTDE, Tesouro Nacional e operadores —, promovendo uma abordagem unificada na implementação dos sistemas regionais.
- **Promoção de estudos e pilotos nacionais**, em parceria com bancos e fintechs, para testar a utilização do FPS-UEMOA em transacções de baixo valor e em pagamentos públicos (G2P e P2G).
- **Sensibilização e comunicação**, reforçando a compreensão dos benefícios da interoperabilidade regional junto das instituições locais e do público.

Impacto Esperado

A aceleração da integração da Guiné-Bissau nos sistemas regionais trará benefícios tangíveis:

- Redução do tempo e custo de processamento de transacções;
- Maior fiabilidade e segurança dos fluxos financeiros;
- Aumento da competitividade do sistema bancário nacional;
- Inclusão efectiva da Guiné-Bissau no ecossistema financeiro digital da UEMOA;
- Criação das bases técnicas para o desenvolvimento de pagamentos instantâneos, interoperáveis e acessíveis a toda a população.

Metas e Indicadores de Curto e Médio Prazo (KPIs)

Indicador	Meta / Descrição	Prazo	Entidades Responsáveis
Ligação operacional ao STAR-UEMOA	Conclusão da fase de testes e início de operações completas	2026	BCEAO, Bancos, operadores, WARDIP
Adopção das normas técnicas de interoperabilidade	Conformidade total com as directrizes BCEAO / GIM-UEMOA	2025–2026	BCEAO, ITMA, Bancos
Participação em pilotos do FPS-UEMOA	Lançamento de pilotos para pagamentos instantâneos domésticos	2026	BCEAO, WARDIP, Bancos
Formação técnica de equipas nacionais	100 profissionais formados em sistemas de liquidação	2026	BCEAO, WARDIP, ITMA
Percentagem de transacções liquidadas automaticamente	Atingir 80% até 2027	Médio prazo	BCEAO, Bancos

Anexos

Referências bibliográficas

- World Bank, Relatório sobre o Clima e o Desenvolvimento da Guiné-Bissau. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/099102224154533773/pdf/P17946811a6b8605d1985810d87fa3bc650.pdf>
- World Bank, Diagnóstico da Economia Digital Guiné-Bissau
- FMI, Relatórios de avaliação
- BCEAO (2023) *Rapport Annuel*
- BCEAO (2022) *Rapport sur la Situation de L'Inclusion Financiere dans l'UEMOA*
- BCEAO (2015). Instrução N° 008-05-2015 relativa às condições e modalidades de exercício das atividades de emissão de moeda eletrónica e prestação de serviços de pagamento na UEMOA.
- BCEAO (2024). Instrução N° 001/24 sobre os prestadores de serviços de pagamento e moeda eletrónica.
- BCEAO (2023). *Guide pour la digitalisation des paiements des États membres de l'UEMOA*.
- Governo da Guiné-Bissau (2021). *Estratégia Nacional de Inclusão Financeira da Guiné-Bissau (ENIF) 2021-2025*.
- Governo da Guiné-Bissau / UNDP (2023). *Estratégia Nacional de Transformação Digital ENTD.GW 2025-2030*.
- Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) (2021). *Estudo sobre a Transformação Digital e e-Governance na Guiné-Bissau*.
- Ecobank Guiné-Bissau (2023). *Relatório Interno de Expansão dos Serviços Financeiros Digitais*.
- UNDP (2024). *Notas de reuniões sobre a implementação da ENTD.GW e parcerias para transformação digital*.
- Notas de reuniões com stakeholders: Ministério das Finanças, Ministério da Economia, ITMA, ARN, BCEAO, INSS, Operadores de Moeda Electrónica, Ecobank, UNDP (2024).
- Registos e atas do workshop de alinhamento nacional sobre SFD (Março de 2025).