



Termo de Referência

ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DO PORTAL CONSULAR

1. Preâmbulo

O Governo da República de Cabo Verde recebeu da Associação Internacional de Desenvolvimento (Banco Mundial) financiamento no valor de US\$ vinte milhões de dólares (\$20.000000) para o custeio da implementação do PROJECTO DIGITAL CABO VERDE, que tem como objetivo de contribuir para transformar o país num hub digital regional para acelerar sua economia digital por meio de uma infraestrutura digital aprimorada e uma demanda fortalecida de serviços e habilidades digitais. O projeto apoiará a estratégia do governo de transformar o país em uma economia de serviços habilitada digitalmente, aumentando sua competitividade e atraindo mais investimentos. Aumentar a oferta e a demanda de conectividade de banda larga e depósitos de dados (infraestrutura digital) é fundamental para apoiar o desenvolvimento de plataformas digitais, públicas e privadas, e criar novos serviços para indivíduos, empresas e governos.

Na componente 3 de Serviços Públicos Digitais e Mercados, o Projeto apoiará o GovCV em seus esforços recentes para apoiar atividades destinadas a aumentar a sua capacidade para melhor fornecer serviços públicos digitais nos domínios: G2G; G2B e G2P, num contexto em que a maturidade digital do utilizador para aceder a serviços online continua a colocar desafios.

1.1. Antecedentes relevantes do país

Cabo Verde é uma nação arquipelágica, com a maioria da sua população a viver no estrangeiro, um pouco por todo o mundo.

O governo definiu uma estratégia nacional para transformação digital do país e decidiu implementar esta reforma de fora para dentro, com foco na Diáspora e no investimento Estrangeiro.

Em 2018, o governo criou o projeto de transformação digital das missões diplomáticas e designou a embaixada em Portugal como entidade gestora do projeto com a missão de adotar e experimentar soluções que posteriormente, seriam replicadas em todas as outras Missões Diplomáticas de Cabo Verde no exterior, contribuindo para uma redução substancial do tempo de espera para atendimento e prestação de serviços finais aos seus cidadãos que procuram os



serviços consulares. O projeto inclui ainda a construção de um novo sistema integrado de gestão financeira que privilegia processos totalmente desmaterializados.

No âmbito do projeto, está em desenvolvimento um novo Portal Consular de Cabo Verde com foco na desmaterialização, interoperabilidade com outros sistemas de informação da administração pública e serviços online. O Governo reforçou as competências da equipa do projeto ao criar a Unidade de Missão para a Diáspora Digital (UMDD), composta por várias instituições públicas e definiu objetivos mais ambiciosos para a equipa.

2. Objetivos

2.1. Objetivo geral

O objetivo geral deste TdR é a contratação de uma empresa consultora, especializada na prestação de serviços na área da comunicação e marketing, para apoiar a UMDD na promoção e divulgação do Portal Consular de Cabo Verde, junto da maioria dos cidadãos e empresas. Portanto, ter um meio estratégico, para aumentar a visibilidade, usabilidade, através de diferentes canais de comunicação. Ser um instrumento de apoio para uniformização do serviço consular, para tornar o portal mais acessível, como uma ferramenta que pode melhorar significativamente a vida do cidadão, no que concerne à obtenção de serviços públicos.

2.2. Objetivos específicos

- a) Elaborar e executar um plano de divulgação e comunicação 360 graus do Portal Consular e apoiar na implementação das melhores soluções para os vários pontos de contacto:
 1. Definir e criar conteúdos de comunicação para as entidades dos países recetores
 2. Definir e segmentar o público-alvo (interno e externo, nacionais e internacionais)
 3. Identificar os canais de comunicação disponíveis e associá-los aos públicos-alvo
 4. Identificar e ajudar a implementar as melhores ferramentas para os diferentes pontos de contato com o público.
 5. Elaborar e Executar um plano de uniformização dos procedimentos para os utilizadores particulares e institucionais
 6. Atualizar todo o conteúdo do portal consular, indo ao encontro dos objetivos definidos e da nova estratégia de comunicação:
 - i. Elaborar e executar um plano de uniformização dos procedimentos para os utilizadores particulares e institucionais;
 - ii. Apresentar toda a comunicação e conteúdos em português, inglês, francês e espanhol;



- iii. Ajudar a adaptar todos os modelos de documentos emitidos no portal para o multilíngue;
- iv. Criação do manual de procedimentos para os utilizadores;
- v. Implementação do plano de comunicação.

Pode-se indicar as seguintes vantagens de se ter uma boa estratégia de comunicação e divulgação do Portal Consular:

- a) Elucidar os potenciais beneficiários sobre a disponibilização de serviços públicos no Portal Consular de Cabo Verde;
- b) Melhor entendimento dos procedimentos, possibilitando uma diminuição dos erros procedimentais por parte dos operadores e cidadãos;
- c) Maior transparência nos processos e por conseguinte uma massa crítica de qualidade;
- d) Divulgação de uma fonte única de informação para todo o ecossistema do Portal Consular;
- e) Adequação, coerência e continuidade nas normas e nos procedimentos pelas várias unidades organizacionais, fixando critérios e padrões de procedimentos;
- f) Divulgação de um efetivo instrumento de consulta e orientação;
- g) Padronização de procedimentos, boas práticas, melhorias na prestação de serviço, traduzidos na redução de morosidades e burocracias
- h) Atração das novas gerações com serviços simplificados

3. Produtos e Resultados Esperados

O plano de comunicação do Portal Consular de Cabo Verde deverá ser um instrumento que permita definir as estratégias, objetivos e linhas guias para cada comunicação levando em conta os canais de comunicação e linhas gráficas.

- a) Plano estratégico de comunicação;
- b) Conteúdos comunicativos com qualidade e criatividade visando cativar os cidadãos e empresas e principais stakeholders;
- c) Conteúdos padronizados para a comunicação interna
- d) Abordagem comunicativa 360°
- e) Manual de procedimentos internos para os colaboradores
- f) Formação dos colaboradores para acompanharem
- g) um cronograma para o plano de comunicação



4. Divulgação e comunicação

A campanha de divulgação do Portal Consular permite informar e disseminar informação sobre os procedimentos mais eficientes implementados e seus benefícios para a comunidade.

Aos indivíduos identificados como público-alvo, deve ser proporcionada informação relevante e específica que os permita aceder ao Portal Consular, entender as vantagens do mesmo bem como promover uma sensibilização para o seu uso.

Especificamente vai permitir:

- **Explicar** os objetivos do Portal Consular, os processos e respetivos procedimentos;
- **Informar e mobilizar** atuais e potenciais utilizadores;
- **Divulgar** as vantagens e dar visibilidade no âmbito do processo de reformas nacionais da administração pública, dentro do contexto da digitalização;
- **Consciencializar** para a importância de uma mudança de paradigma na prestação de serviços públicos e melhor ligação com a população e entidades;
- Maior transparência nos processos e redução de morosidades e burocracias recorrendo as novas tecnologias de comunicação e informação.

As mensagens da campanha devem ser divulgadas num conjunto de meios combinados por forma a atingir os diferentes indivíduos, adiante designados como grupo-alvo.

5. Público-Alvo

Uma campanha de comunicação eficaz requer que todos os grupos identificados como público-alvo sejam alcançados. Estes grupos terão que identificar facilmente as mensagens que lhes serão dirigidas para que o potencial do Portal Consular seja alcançado. Assim, importa que as mensagens sejam claras e perceptíveis. Estas devem ser transmitidas de forma eficaz e concertada, com recurso a um mix diversificado de meios e suportes de comunicação que facultem índices elevados de compreensão, esclarecimento e adesão.

A título exemplificativo seguem algumas linhas orientadoras:

- Maior celeridade e qualidade de informação;
- Eficiência, Qualidade e Comodidade na utilização do Portal Consular;
- Ponto de informação com informações fidedignas;
- Aproximação dos serviços de informação aos utilizadores, através de momentos de contato com estes;
- Mais Qualidade de Serviço, Maior Satisfação dos Utilizadores;



- Modernização, Rigor e Transparência na Prestação de Serviços Públicos;
- Melhoria da imagem institucional das entidades do Estado e gestores envolvidos no processo;
- Administração Pública mais próxima dos cidadãos, maior qualidade de Serviço.

6. Prazo de Execução

O prazo para prestação dos serviços de consultoria objeto do presente TdR tem a duração de 9 (nove) meses para a elaboração dos Planos de Comunicação e de Gestão de Crise a partir da data de assinatura do contrato, sendo 3 meses para elaboração do plano 6 (seis) meses para a implementação do plano.

O prazo previsto na presente cláusula não é aplicável às obrigações acessórias a favor da Entidade Adjudicante previstas no presente termo de referência, que perdurarão para além da cessação do contrato.

Indicar os demais aspetos relevantes da presente consultoria que deverão ser assegurados;

- a) Comunicar de imediato quaisquer conflitos de interesses ou de deveres que possam comprometer ou afetar o cumprimento integral das suas obrigações;
- b) Informar de imediato de quaisquer fatos de que tenha conhecimento e que possam ser considerados objetivamente relevantes para o cumprimento integral das suas obrigações;
- c) Responder a qualquer incidente ou reclamação relativamente ao serviço contratado no prazo de 24 horas.

7. Responsabilidades

A empresa consultora trabalhará em estreita articulação com a Unidade de Missão para a Diáspora Digital, cabendo-lhe:

- a) Elaborar o Plano de Comunicação e implementação do mesmo;
- b) Executar a prestação de serviços em conformidade com o disposto no presente Termo de Referência;

Respeitar toda a legislação em vigor que lhe seja aplicável.

8. Atividades

Para ajudar a cumprir os objetivos acima mencionados, o presente termo de referência abrange atividades para uma campanha de comunicação em dois suportes diferentes;

1. Plano estratégico de comunicação



A elaboração da estratégia de comunicação e divulgação do Portal Consultar consiste em realizar um breve diagnóstico global para entendimento do que seria a comunicação; de seguida uma análise ao público alvo de modo a determinar a melhor forma de disseminação das mensagens no quesito da linguagem a ser utilizada de forma a atingir todos os interessados; objetivos da campanha; alinhamento dos canais de divulgação a serem utilizados, alinhamento do cronograma, a implementação do plano, bem como a forma como será analisado a eficiência do plano de comunicação.

2. Conteúdos comunicativos, conteúdos internos e abordagem comunicativa 360°

Os conteúdos deverão conter informações que serão disponibilizadas ao utilizador e a todo o ecossistema do Portal Consular, que possibilite uma melhor utilização e padronização dos procedimentos bem como melhorar a comunicação entre os setores organizacionais e o utilizador, fazendo uso de imagens e/ou infografias com as quais a maioria da população se identifique.

Os conteúdos devem ser distribuídos em sítios onde as pessoas procuram informações ou são suscetíveis de ter questões, em locais físicos e nas plataformas digitais.

A empresa consultora será responsável por:

- Adaptar as mensagens chave com linguagem e imagens que sejam compreensíveis para o cidadão comum;
- Recolher imagens e elaborar elementos gráficos concebidos de forma a atingir os grupos-alvo;
- Disponibilizar as artes finais de todas as peças ao contratante para aprovação final;
- Coordenar as atividades em estreita colaboração com a equipa da UMDD, especificamente para assegurar a coerência das mensagens;
- Elaborar um plano de trabalho com cronograma que serão aprovados pela UMD e pela UGPE
- Formar e capacitar os colaboradores que gerem a comunicação através das várias plataformas.

9. Experiência do fornecedor e composição da equipa

Empresa profissional de comunicação que tenha pelo menos cinco anos de experiência na conceção de planos estratégicos de comunicação e sensibilização. Evidenciar pelo menos três projetos similares, em países de língua oficial portuguesa, nomeadamente em Cabo Verde será uma mais valia. A empresa deverá:



REPÚBLICA DE CABO VERDE

- Ser nacional ou ter uma parceria com empresa cabo-verdiana;
- Possuir um histórico comprovado de desenvolvimento e implementação de uma campanha de comunicação e sensibilização;
- Ter técnicos com experiência na tradução e capacidade de comunicação verbal e escrita em Português e capacidade de comunicação verbal e escrita em Inglês, Francês e Espanhol;
- Ter experiência comprovada no desenho gráfico e abordagens de divulgação adequadas à realidade de Cabo Verde;
- Ter conhecimento de estratégia de divulgação digital;
- Ter portfólio de trabalhos realizados, pelo menos 3, exemplos recentes de trabalhos práticos similares (links ou cópias) áreas de gestão de Consultoria, publicidade, marketing, designer e outros afins.
- Ter capacidade de produção de material impresso;
- Ter experiência comprovada em revisão e edição de textos;
- A equipa técnica deve ter conhecimentos e habilidades relevantes e experiência na área e incluir

Ter os seguintes perfis na equipa:

- Coordenador de equipa
- Revisor de texto
- Designer Gráfico
- Tradutor Inglês, Francês e Espanhol
- Expert em Marketing e comunicação em plataformas digitais

Perfil	Requisitos
Coordenador de equipa	<ul style="list-style-type: none">• Grau Mínimo de licenciatura em Marketing, Administração, Gestão ou área relacionada• Mínimo de 5 anos de experiência comprovada como coordenador de projetos ou função similar• Experiência em planeamento e gestão de projetos, desde a conceção até a entrega• Capacidade de preparar e interpretar fluxogramas, cronogramas e planos de ação passo a passo• Sólidas habilidades organizacionais e de gestão de tempo• Fortes habilidades em relação ao cliente e trabalho em equipe• Familiaridade com gestão de riscos e controle de garantia de qualidade



Revisor de texto/Redator	<ul style="list-style-type: none">• Grau mínimo de Licenciatura em Letras, língua portuguesa, Jornalismo ou área similares• Mínimo de 3 anos de experiência comprovada como revisor de texto ou função similar• Familiaridade com ferramentas básicas de trabalho (Office, etc.)• Domínio da norma padrão da Língua -portuguesa (Gramática, ortografia e pontuação)• Fortes habilidades em relação ao cliente e trabalho em equipe
Designer Gráfico/Multimédia	<ul style="list-style-type: none">• Grau mínimo de licenciatura em Design Gráfico, Design Multimédia ou áreas relacionadas• Mínimo de 3 anos de experiência comprovada como designer Gráfico e/ou Multimédia ou função Similar• Possuir portfolio detalhado de trabalhos anteriores• Fortes habilidades com as ferramentas básicas de trabalho na área• Conhecimento das especificações de anúncios nas principais mídias digitais• Fortes habilidades em relação ao cliente e trabalho em equipe
Expert em Marketing e Comunicação em plataforma digitais	<ul style="list-style-type: none">• Grau mínimo de licenciatura em Marketing Digital, Marketing, Mídias Digitais, Publicidade ou áreas relacionadas• Mínimo de 5 anos de experiência comprovada• Possuir portfolio detalhado de trabalhos anteriores• Fortes habilidades com as ferramentas básicas de trabalho na área• Conhecimento das especificações de anúncios nas principais mídias digitais• Fortes habilidades em relação ao cliente e trabalho em equipe



Tradutor	<ul style="list-style-type: none">• Mínimo de 3 anos de experiência comprovada como tradutor• Domínio comprovado da língua portuguesa• Domínio comprovado das línguas inglesa, francesa e espanhola;• Fortes habilidades em relação ao cliente e trabalho em equipe
-----------------	--

10. Reporte

A empresa selecionada deve desempenhar as tarefas em estreita coordenação com a UMDD e reporta diretamente a esta Unidade de Missão e à Unidade de Gestão de Projetos Especiais no concernente à gestão das entregas e do contrato.

11. Propriedade dos materiais e divulgação

Todo e qualquer material produzido, resultado da presente consultoria, em qualquer formato, é propriedade do contratante, assim como, qualquer direito associado à propriedade intelectual desenvolvida como decorrência destas atividades.

Todos os materiais a serem entregues relativos ao contrato solicitados para esta atividade, em formato escrito, gráfico, áudio, visual, eletrónico ou em outros formatos deverão reconhecer o suporte do Governo de Cabo Verde. Este reconhecimento se dará pela inclusão, obrigatória, do logotipo do Governo em todos os documentos publicados e distribuídos.

12. Contrato

Deve ser assinado um contrato de montante fixo, os pagamentos estão dependentes à aprovação das entregas pela UMDD e UGPE, e o pagamento das despesas reembolsáveis é feito mediante apresentação do recibo das despesas ocorridas ao custo real.



13. Calendário e pagamento

A duração prevista da atribuição é de 9 (nove) meses. Se quaisquer ajustes forem necessários, eles devem ser acordados por ambas as partes. O quadro a seguir apresenta os prazos das entregas previstas para os produtos/serviços, bem como o cronograma de pagamento. Os pagamentos serão de acordo com os percentuais descritos na tabela.

PRODUTOS		MÉTODO DE ENTREGA	PRAZO PREVISTO	PAGAMENTO
Apresentação e aprovação do plano de trabalho com cronograma detalhado de cada produto			2 semanas após assinatura do contrato	10%
PLANO DE COMUNICAÇÃO	Draft da estratégia de comunicação, incluindo elementos gráficos e imagens em formato aberto;	Formato Digital	Assinatura do contrato + 4 semanas	20%
	Aprovação do plano de comunicação incluindo elementos gráficos e imagens em formato aberto;	Formato Digital	Assinatura do contrato +5 semanas	
	Proposta de cronograma de implementação	Formato Digital	Assinatura do contrato +6 semanas	
Criação de redes sociais e aplicação de entidade visual . Facebook . Instagram . LinkedIn . Twitter		Formato Digital	Assinatura do contrato + 7 semanas	



REPÚBLICA DE CABO VERDE

COMUNICAÇÃO /DIVULGAÇÃO	Aprovação da aplicação da entidade visual nas redes sociais	Formato Digital	Assinatura do contrato + 8 semanas	20%
	Proposta do design de templates em sede de plano de comunicação . Newsletter . Press Realese . Manual de procedimentos . Apresentações . Flyers . Cartazes . Ações de formação	Formato Digital	Assinatura do contrato +9 semanas	

	Proposta de tradução das peças em língua Inglesa e Francesa	Formato Digital	Assinatura do contrato + 9 semanas	
	Aprovação e entrega de artes finais	Formato Digital	Assinatura do contrato + 10 semanas	
MULTIMEDIA	Guião Spot TV + Radio + anúncios imprensa + banners digitais	Formato Digital/	Assinatura do contrato +12 semanas	10%
	Aprovação de peças	Formato Digital	Assinatura do contrato +13 semanas	
ASSESSORIA DE IMPRENSA	Proposta de seleção de meios	Formato Digital/	Assinatura do contrato +13 semanas	20%
	Modelo de conferência de imprensa	Formato Digital	Assinatura do contrato +13 semanas	
	Desenvolvimento e implementação mensal cronograma . Criação de conteúdos . Gestão de redes . Newsletter	Formato Digital	Assinatura do contrato + 9 meses	20%



REPÚBLICA DE CABO VERDE

EXECUÇÃO DO CRONOGRAMA DE COMUNICAÇÃO	. Press Release . Apresentações . Ações de formação . Outras peças			
	Aprovação e Relatório final	Formato Digital/	Assinatura do contrato + 9 meses	