



REPÚBLICA DE CABO VERDE

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS

Terms of Reference (TOR)

Consultores Individuais para apoiar a Equipe de Serviço Digital do Governo na área de atendimento publico in Praia, Cabo Verde.

Informação de contexto

O Governo da República de Cabo Verde recebeu um financiamento de 20 milhões de dólares norte-americanos da Associação Internacional de Desenvolvimento (Banco Mundial) para implementar o **PROJETO CABO VERDE DIGITAL**. O objetivo do projeto é transformar Cabo Verde num hub digital regional, melhorando a infraestrutura digital e fortalecendo a demanda por serviços e competências digitais.

O projeto é composto por três componentes principais, nomeadamente:

1. **Componente 1:** Ambiente Legal e Regulatório Favorável. Apoiar o Governo de Cabo Verde (GoCV) no aprimoramento do quadro legal e regulatório para uma economia digital.
2. **Componente 2:** Competitividade Digital. Melhorar a capacidade dos indivíduos e empresas em todo o país para serem mais competitivos no mercado de trabalho da economia digital, fomentando a inovação e o crescimento da produtividade.



3. Componente 3: Serviços Públicos Digitais e Mercados. Apoiar atividades destinadas a aumentar a capacidade do GoCV para oferecer melhores serviços públicos digitais

O Governo de Cabo Verde, comprometido com a modernização e eficiência dos serviços públicos, estabeleceu a Equipa de Serviço Digital. Esta iniciativa visa desenvolver e implementar um portal centralizador de serviços públicos digitais, reduzindo burocracias e facilitando igualdade de acesso para os cidadãos residentes no país e na diáspora, assim como empresas e organizações, de forma rápida e segura.

A Equipa de Serviço Digital é composta por técnicos qualificados na área de serviços públicos digitais e será dotada de autonomia e recursos necessários para alcançar os objetivos propostos.

A criação do portal único de serviços digitais representa uma "grande transformação", permitindo que os cidadãos tenham uma única porta de entrada para a prestação de serviços digitais, sem a necessidade de papel, integrando todos os serviços da administração pública. A expectativa é de que, com trabalho determinado e em equipe, em 2025 o país estará numa situação muito diferente em termos de digitalização de serviços públicos.

Objetivo

Contratar uma equipa multidisciplinar de consultores especializados que apoiarão a Equipa de Serviço Digital nas seguintes áreas:

1. **Administração e Finanças:** Responsável por coordenar e aconselhar a ESD em assuntos financeiros e administrativos, garantindo a conformidade com os regulamentos e a eficiência operacional.
2. **Atendimento ao Cidadão:** Encarregado de processar pedidos e apoiar os cidadãos a registar os pedidos online, fornecer informações sobre produtos e serviços e assegurar um atendimento eficaz aos cidadãos através de múltiplos canais de comunicação.
3. **Ciência de Dados:** Especialista em coletar, processar e analisar dados para apoiar a tomada de decisões estratégicas e melhorar a prestação de serviços digitais.
4. **Desenvolvimento de Software:** Responsável por analisar requisitos e desenvolver aplicações de software que atendam às necessidades dos usuários, garantindo segurança e escalabilidade.



5. **Desenvolvimento Mobile:** Especialista em criar e manter aplicações móveis para plataformas Android e iOS, assegurando uma experiência de usuário consistente e integrada.
6. **Marketing Digital:** Encarregado de gerenciar campanhas de comunicação e marketing nas plataformas digitais, promovendo os serviços e iniciativas da Equipa de Serviço Digital.
7. **Secretariado:** Responsável pela gestão de arquivos físicos e digitais, redação de comunicações profissionais e organização de agendas e eventos.
8. **Análise de Sistemas:** Especialista em analisar e projetar sistemas de informação, garantindo que as soluções tecnológicas atendam às necessidades operacionais e estratégicas.

A contratação desses consultores é fundamental para fortalecer a capacidade técnica e operacional da Equipa de Serviço Digital, assegurando a implementação eficaz do portal e a melhoria contínua dos serviços públicos digitais em Cabo Verde.

Os candidatos devem submeter as suas candidaturas à Unidade de Gestão de Projetos Especiais e juntar o comprovativo de habilitações literárias e de outras formações ou certificações relevantes para a função.

Suporte ao cidadão no Portal Único (3 especialistas)

- **Título:** Consultor de Suporte ao cidadão no portal único
- **Objeto:** Apoiar o governo na melhoria da experiência dos usuários nos serviços digitais. Garantir um atendimento de qualidade, prestando suporte via videoconferência, telefone e redes sociais.
- **Responsabilidades:**
 - Processar pedidos e fornecer informações sobre serviços digitais;
 - Gestão de devoluções;
 - Atender e solucionar dúvidas de clientes em diferentes canais.
- **Qualificações Requeridas:**
 - Preferência de Formação em Direito, Línguas, Economia, TI ou Administração;
 - Experiência em prestação de serviço consular é um fator diferenciador
 - Experiência de atendimento aos cidadãos
 - Experiência na utilização de novas tecnologias;
 - Fluência em Crioulo, Português e inglês.



Critérios de Seleção

- **Análise Curricular:** Avaliação de qualificações e experiência.
- **Entrevista:** Validação técnica e comportamental dos candidatos.

Duração e Localização

- **Duração do contrato:** 12 meses, com possibilidade de renovação.
- **Local de trabalho:** Cabo Verde.

Produtos e Resultados Esperados

- O escopo do trabalho será baseado no Plano de implementação da Equipa de Serviço Digital. O consultor deverá apoiar na implementação do referido Plano. As tarefas previstas nesta consultoria devem ser desenvolvidas em estreita colaboração com a coordenação da Equipa de Serviço Digital, sendo que serão realizadas reuniões periódicas de acordo o prazo acordado e sempre que se mostrarem necessárias.
- O Consultor deverá apresentar relatórios de progresso periódicos e será responsável pela recolha e tratamento de todos os dados e informações necessários para executar as tarefas no âmbito desta contratação.
- Um Relatório de Conclusão no final da tarefa será apresentado imediatamente após a conclusão das atividades e resumiria as atividades e abordagens/métodos utilizados durante a tarefa, incluindo uma breve seção sobre recomendações com lições aprendidas para projetos futuros de natureza semelhante.

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.