



REPÚBLICA DE CABO VERDE

MINISTÉRIO DAS FINANÇAS

## Termo de Referencia (TOR)

### Embaixadores Digitais para apoiar o Serviço Digital do Governo

#### 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), sob a Linha de Crédito IDA 7797 e Project ID P171099, para implementar o Projeto Cabo Verde Digital. O objetivo geral do projeto é transformar Cabo Verde num hub digital regional, melhorando a infraestrutura digital e fortalecendo a procura 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

Esta consultoria enquadra-se no âmbito da Componente 3 e visa apoiar o Governo de Cabo Verde nos seus esforços para aumentar a capacidade de oferta e utilização de serviços públicos digitais nos domínios G2G, G2B e G2P. A maturidade digital dos utilizadores para aceder a serviços online continua a ser um desafio, e a presente contratação responde a essa necessidade



por meio de uma equipa de Embaixadores Digitais, que apoiarão a Equipa de Serviço Digital de forma presencial, promovendo o uso, a literacia digital e a inclusão.

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, tanto para os cabo-verdianos residentes no país quanto para os da 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, sem a necessidade de papel, integrando todos os serviços da administração pública. A expectativa de que, com trabalho determinado e em equipe, em 2025 o país estará numa situação muito diferente em termos de digitalização de serviços públicos.

## **1. Objetivo(s)**

Este termo prevê a contratação de 60 embaixadores digitais, responsáveis pela divulgação dos serviços do Portal Único, tanto para instituições como para cidadãos.

Objetivo Geral:

Promover a utilização do Portal Único de Serviços Públicos Digitais por meio da atuação direta de embaixadores digitais junto a cidadãos, instituições e empresas, contribuindo para a inclusão e alfabetização digital em Cabo Verde.

Objetivos Específicos:

- Facilitar o acesso e a utilização dos serviços digitais por diferentes grupos populacionais.
- Promover a alfabetização digital e o engajamento cívico.



- Aumentar o número de utilizadores registados e ativos no portal.
- Recolher feedback dos utilizadores e propor recomendações de melhoria.

## Perfil dos Candidatos

Quantidade total: 60 Embaixadores Digitais, distribuídos pelas ilhas e concelhos conforme as necessidades operacionais do projeto. Indicativamente:

Embaixadores Digitais		
Ilhas	Concelhos /Regiões	Qut Recursos
Santo Antão	Ribeira Grande	2
	Paul	2
	Porto Novo	2
São Vicente	São Vicente	6
São Nicolau	Tarrafal de São Nicolau	2
	Ribeira Brava	2
Boa Vista	Boa Vista	3
Sal	Sal	3
Maio	Maio	2
Santiago	Praia	10
	São Domingos	2
	Santa Catarina	4
	São Salvador do Mundo	2
	Santa Cruz	2
	São Lourenço dos Órgãos	2
	Ribeira Grande de Santiago	2
	São Miguel	2
	Tarrafal	2
Fogo	São Filipe	2
	Santa Catarina do Fogo	2
	Mosteiros	2
Brava	Brava	2
Total		60

- OBS: o Candidato deve indicar a ilha de preferência no ato da candidatura.

## 2. Requisitos mínimos obrigatórios:

- Licenciatura (preferencial) nas áreas de **Relações Públicas, Comunicação, Secretariado Executivo, Marketing, Administração Pública,**



- ou Curso Profissional de **Nível IV ou V**, de acordo com a **Classificação Nacional de Qualificações do IEFP-CV**, nas áreas de **Relações Públicas, Comunicação, Secretariado Executivo, Marketing, Administração Pública**, Experiência comprovada em atendimento ao público e/ou campanhas de comunicação e/ou projetos comunitários, será fator diferenciador;
- Pelo menos 3 anos de experiência profissional, comprovada em áreas relevantes para a função;
- Domínio da Língua Portuguesa e conhecimento básico ou intermédio da Língua Inglesa.
- Residência fixa no município/concelho a que se candidata.

### **3. Competências**

#### **Competências técnicas:**

- Domínio de tecnologias digitais e capacidade de navegação em plataformas online.
- Conhecimento ou interesse em aprender sobre serviços digitais do governo.

#### **Competências comportamentais:**

- Comunicação clara e eficaz.
- Capacidade de persuasão e empatia.
- Atitude proativa, espírito de liderança e credibilidade.
- Foco no atendimento ao cidadão e promoção da inclusão digital.
- Capacidade de trabalhar em equipa e com diferentes públicos

### **4. Responsabilidades dos Embaixadores**

É da responsabilidade do embaixador digital:

- Compreensão dos sistemas, plataformas e ferramentas digitais usadas na oferta de serviços públicos.
- Ser capaz de guiar cidadãos e empresas no uso das plataformas digitais, oferecendo suporte em caso de dificuldades.
- Explicar de maneira simples e acessível o funcionamento dos serviços digitais, suas vantagens e como acedê-los.
- Convencer os cidadãos e empresas sobre os benefícios da transformação digital, incentivando o uso de plataformas online



- Compreender as necessidades e preocupações do público e demonstrar paciência ao lidar com aqueles que têm dificuldades tecnológicas.
- Saber como os diferentes sistemas governamentais se comunicam e interagem entre si.
- Estar alinhado com as metas do governo em termos de digitalização, transparência e eficiência.
- Medir o impacto das ações de promoção e sugerir melhorias contínuas.
- Trabalhar para reduzir a exclusão digital, principalmente com grupos com menos acesso à tecnologia.
- Ser um defensor entusiástico da transformação digital dentro e fora do governo.
- Ser capaz de trabalhar com diferentes grupos de interesse (governo, cidadãos, empresas, organizações) para garantir a adesão e participação nos serviços digitais.

## 5. Critérios de Seleção

A seleção será realizada em duas etapas principais:

- 1. Análise Curricular (80%)** – Avaliação das qualificações académicas, experiência profissional e competências técnicas dos candidatos.
- 2. Entrevista (20%)** – Avaliação comportamental, capacidade de comunicação, alinhamento com os objetivos do projeto e motivação para promover a transformação digital.

## 6. Duração e Localização

Duração do contrato: 12 meses, com possibilidade de renovação em função do desempenho e da disponibilidade orçamental.

Local de trabalho: Todas as Ilhas de Cabo Verde (de acordo com a necessidade de cada Ilha)

## 7. Expetativas e Resultados Esperados

- O escopo do trabalho será baseado no Plano de implementação da Equipa de Serviço Digital. Os embaixadores deverão apoiar na implementação do referido Plano



- As tarefas previstas nesta contratação 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.
- Os embaixadores deverão apresentar relatórios de progresso periódicos, conforme indicação da ESD, e serão responsáveis pela recolha e tratamento de todos os dados e informações necessários para executar as tarefas no âmbito desta contratação. Devem igualmente apresentar um relatório semestral com os resultados, conclusões e recomendações.

## **8. Propriedade dos materiais e divulgação**

Todo e qualquer material produzido no âmbito desta consultoria, em qualquer formato, será propriedade do contratante. Quaisquer direitos de propriedade intelectual decorrentes das atividades desenvolvidas serão igualmente atribuídos ao contratante. A utilização ou divulgação de tais materiais fora do escopo deste contrato exigirá autorização prévia e expressa do contratante.