



## REPÚBLICA DE CABO VERDE

---

### MINISTÉRIO DAS FINANÇAS E DO FOMENTO EMPRESÁRIAL

#### TERMOS DE REFERÊNCIA (TdR)

#### **Elaboração de Plano Estratégico de Comunicação da DNRE e Assistência Técnica na sua Implementação**

##### 1. Enquadramento

O Governo da República de Cabo Verde recebeu da Associação Internacional de Desenvolvimento (AID)/Banco Mundial (BM) um financiamento no valor de vinte milhões de dólares (US\$ 20.000.000) para o custeio da implementação do PROJECTO DIGITAL CABO VERDE, que tem como objetivo 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 processo de digitalização visa aumentar a competitividade do país e fomentar a atração de investimentos.

Nesse âmbito, é fundamental aumentar a oferta e a demanda de conectividade de banda larga e depósito de dados (infraestrutura digital) 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, subcomponente *Tax administration Platform*, na actividade, *Deploy strategies for civic tax citizenship*, o Projeto apoiará o Governo de Cabo Verde nos 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. **Por isso a pertinência de se operacionalizar uma estratégia de comunicação e um**

## **plano operacional como instrumentos de apoio na divulgação das reformas fiscais.**

Em matéria da fiscalidade, o Governo estabelece duas linhas de intervenção: (i) reforço da competitividade fiscal cabo-verdiana e (ii) melhoria dos níveis de eficiência e eficácia da Administração Tributária e Aduaneira numa base de maior transparência.

Neste sentido, a Direção Nacional de Receitas do Estado (DNRE) encetou uma agenda de reforma fiscal, um instrumento com o qual pretende-se alcançar um sistema tributário e aduaneiro moderno, justo e eficiente constitui um fator incontornável para uma economia competitiva. Para tanto, e dando seguimento às políticas empreendidas nos anos anteriores, a reforma fiscal visa o aumento da receita tributária, a redução dos rácios de dívida pública, e, em simultâneo, o fomento de medidas para tornar Cabo Verde uma jurisdição mais competitiva e atrativa para o investimento, nomeadamente através da exploração da sua posição geoestratégica.

Neste contexto de transformação digital, a estratégia de modernização da DNRE implica um reengenharia de processos, por meio da adoção e integração de novas tecnologias para simplificar os processos fiscais, nomeadamente a nível de cobrança, fiscalização, e submissão de informações ao Fisco.

Torna-se primordial o investimento na materialização de vários projetos inovadores, ancorados em tecnologias que garantam a digitalização tributária e aduaneira – novos sistemas de arrecadação, de submissão das declarações fiscais e dos documentos fiscalmente relevantes, desmaterialização de processos e procedimentos tributários e aduaneiros, bem assim, a melhoria da experiência dos contribuintes e utentes. Neste âmbito, foi concebido o Projeto de Reforma Tributária e Aduaneira Digital ++, que integra vários projetos estruturantes da DNRE, cuja implementação vem sendo feita de forma faseada e com sucesso, nomeadamente os seguintes:

1. Assinatura Eletrónica
2. Fatura da Felicidade
3. Notificação Eletrónica Standard Audit File for Tax Purposes (SAFT)
4. Automatização do Processo de Cobrança
5. Automatização do Processo de Cobrança Coerciva
6. Informatização do Processo de Inspeção
7. Selos Digitais
8. Automatização de Incongruência a nível de Declaração do IVA



9. Informatização do Processo Crime de Abuso de Confiança
10. Pagamento em Prestações online
11. Janela Única do Comércio Externo
12. Emissão de Certidões online
13. Pagamento Eletrónico nas Alfândegas
14. Fatura Eletrónica (FE)

Contudo, o objetivo do aumento de capacidade de financiamento endógeno do país, não será alcançado, e muito menos esses projetos inovadores não produzirão os seus efeitos, se essa estratégia não estiver alicerçada num plano de comunicação estruturado e robusto, capaz de divulgar de forma efetiva os projetos da Reforma Tributária Aduaneira Digital (RTAD++) e, ao mesmo tempo, fomentar os níveis de cumprimento voluntário das obrigações tributárias.

Nesse sentido, é essencial que a implementação dos projetos inovadores da Reforma Tributária Aduaneira Digital ++ sejam acompanhados de uma comunicação clara, simples e pedagógica, dirigida aos contribuintes, aos operadores económicos e demais intervenientes no processo de arrecadação das receitas do Estado.

A digitalização é uma via para simplificar os procedimentos fiscais e dessa forma facilitar o cumprimento das obrigações fiscais, tais como o pagamento de impostos e a entrega das declarações fiscais.

Pretende-se, assim que a reforma fiscal seja divulgada da melhor forma, utilizando profissionais e técnicos específicos do sector de comunicação e marketing que conheçam as técnicas adequadas para obter uma comunicação objetiva e que a mensagem seja compreendida pelas várias camadas sociais e pelos diferentes players que compõem o universo dos contribuintes, independentemente do seu nível de literacia fiscal e financeira.

Desta forma, a estratégia de comunicação institucional implica algum investimento ao nível da imagem institucional e que seja levada a cabo de uma forma estruturada e planeada, pelo que a DNRE pretende contratar uma empresa de comunicação, imagem e marketing para elaboração de plano estratégico de comunicação e assistência técnica na implementação para diferentes projetos.

## **2. Objetivo**

### **2.1 . Objetivos Gerais**

O objetivo geral deste TdR é a contratação de uma empresa consultora, especializada na área de comunicação e marketing para a elaboração do plano estratégico de comunicação da DNRE para auxiliar na promoção e divulgação das ferramentas da



RTAD++, sem descurar o cumprimento voluntário das obrigações tributárias e o aumento dos níveis de cidadania fiscal que essa reforma pretende alavancar e robustecer com o apoio da digitalização e a assistência técnica na implementação do plano.

## **2.2. Objetivos Específicos**

O Plano de Comunicação da DNRE deverá ser um instrumento que permita definir as estratégias, objetivos, linhas e guias para cada comunicação levando em conta os canais de comunicação e linhas gráficas, elaborar e executar um plano de divulgação e comunicação 360 graus do portal da DNRE e apoiar na implementação das melhores soluções com base nas melhores práticas à luz realidades comparadas, tal como segue:

1. Definir e segmentar o público-alvo (interno e externo, nacionais e internacionais);
2. Identificar os canais de comunicação disponíveis e associá-los aos públicos-alvo;
3. Catalogar os produtos de comunicação e adequá-los ao público-alvo
4. Garantir uma maior interação entre o contribuinte(público) e a DNRE;
5. Identificar e ajudar a implementar as melhores ferramentas para os diferentes pontos de contato com o público;
6. Elaborar e executar um plano de uniformização dos procedimentos para os utilizadores particulares e institucionais;
7. Atualizar todo o conteúdo existente no portal, indo ao encontro dos objetivos definidos e da nova estratégia de comunicação:
  - i. Apresentação de Informação de forma mais visual e atrativa;
  - ii. Apresentar toda a comunicação e conteúdos em português, inglês;
  - iii. Ajudar a adaptar todos os modelos de documentos emitidos no portal para o multilingue;
  - iv. Criação do manual de procedimentos para os utilizadores;
  - v. Implementação do plano de comunicação.
8. Elaborar um programa que estimula os contribuintes a exigirem entrega do documento fiscal nas transações que origemem imposto, tais como aquisição de mercadorias, bens e serviços sobre operações relativas à circulação de mercadorias e sobre prestação de serviços, através de diferentes canais de comunicação.
9. Construir e desenvolver em parceria com os diversos órgãos do Governo e da sociedade civil um programa que possibilite a todo o cidadão compreender a importância social e económica dos tributos e da sua correta aplicação;



10. Estimular o cidadão a apropriar-se dos instrumentos da cidadania fiscal para participar na elaboração de políticas públicas capazes de promover a sustentabilidade do Estado e a redução das desigualdades sociais.
11. Elaboração e apoio na implementação e execução da estratégia de comunicação interna e externa da DNRE;
  - vi. Quanto à estratégia;
  - vii. Quanto ao Design;
  - viii. Quanto à potencialização da Marca Institucional DNRE;

### **3. Resultados Esperados**

A Direção Nacional das Receitas do Estado (DNRE) pretende com a contratação da presente consultoria, através da conceção de produtos de comunicação, com base na estratégia de comunicação delineada, atingir determinados resultados:

1. Promoção do cumprimento voluntário e da melhoria da imagem da DNRE;
2. Promover o aumento da satisfação dos contribuintes;
3. Reduzir o grau de informalidade, aumentando a literacia fiscal dos agentes económicos que operam nessas franjas;
4. Promover o cumprimento voluntário das obrigações fiscais, melhoria da relação Fisco/contribuinte em áreas mais vulneráveis, previamente determinadas pela DNRE, nomeadamente nos seguintes domínios:
  - a. Obrigatoriedade emissão fatura
  - b. Rendimentos prediais
  - c. Prazos para o cumprimento das obrigações declarativas
  - d. Deduções fiscais
  - e. Retenção na fonte
  - f. Responsabilidade fiscal
  - g. Contraordenações
5. Promover o cumprimento voluntário em atividades que tendencialmente verifica-se um nível de incumprimento significativo, nomeadamente os seguintes:
  - a. Restauração
  - b. Oficinas de reparação nos mais diversos domínios
  - c. Serviços de Estética e Beleza
  - d. Comercialização de cosméticos
  - e. Comércio de vestuário e acessórios
  - f. Profissionais Liberais
6. Aumentar a comodidade e acessibilidade aos contribuintes para elevar o nível de conformidade tributária e aduaneira;
7. Aumentar os níveis de literacia da população Cabo-Verdiana, tendo em vista a redução do incumprimento fiscal, mas também o aproveitamento



das ferramentas fiscais a níveis de incentivos e benefícios fiscais disponíveis;

8. Divulgação de incentivos fiscais a nível interno e também junto das Comunidades Emigradas
9. Promover a ampla divulgação do Catálogo da RTDA ++

#### **4. Público-Alvo**

As campanhas de comunicação eficazes requerem que todos os grupos identificados como público-alvo sejam alcançados. Estes grupos terão que identificar facilmente as mensagens que lhes serão dirigidas. 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.

#### **5. Prazo de Execução**

O prazo para prestação dos serviços de consultoria objeto do presente TdR tem a duração de 7 (sete) meses a partir da data de assinatura do contrato, sendo 3 (três) meses para definição estratégia, conceção dos materiais, **plano de comunicação e 4 (quatro) meses** para assistência na implementação do referido plano.

#### **6. Perfil da Empresa de Consultadoria**

Empresa profissional de comunicação que tenha pelo menos 10 (dez) anos de experiência legalmente comprovada na área de Comunicação Social/ Jornalismo, Marketing digital, Educação, Sociologia, ou outras áreas afins. Que tenha experiência na conceção de planos estratégicos de comunicação e sensibilização. Evidenciar pelo menos três projetos similares, em países com a mesma matriz fiscal semelhante ao vigente em Cabo Verde e, que já tenha implementado projetos idênticos em realidades comparáveis. A empresa deverá:

- a) Ter domicílio fiscal em Cabo Verde ou uma parceria/consórcio com empresa cabo-verdiana;
- b) Possuir um histórico comprovado de desenvolvimento e implementação de uma campanha de comunicação e sensibilização;
- c) 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;
- d) Ter experiência comprovada no desenho gráfico e abordagens de divulgação adequadas à realidade de Cabo Verde;
- e) Ter conhecimento de estratégia de divulgação em plataformas digitais e demais canais;
- f) Ter portfólio de trabalhos realizados, pelo menos 3 (três), exemplos recentes de trabalhos práticos similares (links ou cópias) áreas de gestão de Consultoria, publicidade, marketing, designer e outros afins;

- g) Ter capacidade de produção de material impresso;
- h) Ter experiência comprovada em revisão e edição de textos;
- i) 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
- Expert em Marketing e comunicação;
- Tradutor Inglês, Francês e Espanhol (quando solicitado)

### Perfil Requisitos

<p><b>Coordenador de Equipa (consultor Principal)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grau mínimo de licenciatura em Marketing, Comunicação/Jornalismo, Sociologia, Educação, Administração, Gestão ou área relacionada (mestrado e doutoramento, serão mais valia);</li> <li>• Mínimo de 8(oito) anos de experiência efetiva em matéria diretamente relacionadas como objeto do concurso. Devidamente comprovada como coordenador de projetos ou função similar;</li> <li>• Experiência profissional relevante no domínio de implementação de pelo menos 5 (cinco) projetos em estratégia de comunicação e marketing, desde a conceção até a entrega;</li> <li>• Ter efetuado pelo menos 2(dois) trabalho na área fiscal;</li> <li>• Ter conhecimento comprovado de Mídias e Estratégias de Comunicação sobre Programa de Cidadania Fiscal;</li> <li>• Capacidade de preparar e interpretar fluxogramas, cronogramas e planos de ação passo a passo;</li> <li>• Ter conhecimento sólidas organizacional e de gestão de projetos;</li> <li>• Fortes habilidades em relação ao cliente e trabalho em equipe;</li> <li>• Domínio escrito e falado da língua Portuguesa e Inglesa;</li> </ul>
<p><b>Técnico Especialista</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grau mínimo de licenciatura em Marketing, Comunicação/Jornalismo, Sociologia, Educação, Administração, Gestão ou área relacionada (mestrado e doutoramento, serão mais valia);</li> <li>• Ter efetuado pelo menos 2(dois) projetos de consultoria na área do objeto do concurso;</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ter valência comprovada em designers com domínio da parte gráfica e de animação;</li><li>• Capacidade de preparar e interpretar fluxogramas, cronogramas e planos de ação passo a passo;</li><li>• Ter conhecimento sólidas organizacional e de gestão de projetos;</li><li>• Fortes habilidades em relação ao cliente e trabalho em equipe;</li><li>• Domínio escrito e falado da língua Portuguesa e Inglesa;</li></ul>
<b>Revisor de texto/Redator</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grau mínimo de licenciatura em Letras, língua portuguesa, jornalismo ou área similares;</li><li>• Mínimo de 3(três) anos experiência comprovada como revisor de texto ou função similar;</li><li>• Familiaridade com ferramentas básicas de trabalho (office, etc.);</li><li>• Domínio da norma padrão da Língua-portuguesa (gramática, ortografia e pontuação);</li><li>• Fortes habilidades em relação ao cliente e trabalho em equipe;</li></ul>
<b>Designer Gráfico/Multimédia</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grau mínimo de licenciatura em Design Gráfico, Design Multimédia ou áreas relacionadas;</li><li>• Mínimo de 3(três) anos experiência comprovada como Designer gráfico e/ou multimédia ou função similar;</li><li>• Possuir portfolio detalhado de trabalho anteriores;</li><li>• Fortes habilidades com as ferramentas básicas de trabalho na área;</li><li>• Conhecimentos das especificações de anúncios nas principais mídias digitais;</li><li>• Fortes habilidades em relação ao cliente e trabalho em equipe;</li></ul>
<b>Expert em Marketing e Comunicação em plataforma digitais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grau mínimo de licenciatura em Marketing Digital, Marketing, Mídias Digitais, Publicidade ou áreas relacionadas;</li><li>• Mínimo de 5(cinco) anos experiência comprovada na área de Mídias Digitais, Marketing Digitais ou função similar;</li><li>• Possuir portfolio detalhado de trabalho anteriores;</li><li>• Fortes habilidades com as ferramentas básicas de trabalho na área;</li><li>• Conhecimentos das especificações de anúncios nas principais mídias digitais;</li><li>• Fortes habilidades em relação ao cliente e trabalho em equipe;</li></ul>
<b>Tradutor</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mínimo de 3(três) anos de experiência comprovada como tradutor;</li><li>• Domínio comprovada da língua portuguesa;</li><li>• Domínio comprovada das línguas inglesa, francesa e espanhola;</li><li>• Fortes habilidades em relação ao cliente e trabalho em equipe;</li></ul>





## **7. Organização dos trabalhos**

A equipa de consultores deve realizar os trabalhos em estreita articulação com a DNRE (equipa do projeto) e a UGPE – Unidade de Gestão de Projetos Especiais devendo ao longo do processo ter em atenção o seguinte:

- a) Inteirar-se dos Projetos da Reforma Tributária e Aduaneira Digital++;
- b) Consultar toda a legislação, as narrativas, conteúdos até então produzidas;
- c) Discutir com a equipa do projeto de seguimento, a estrutura do estudo e a metodologia de trabalho;
- d) Pautar-se por um Plano de Trabalho previamente acordado e aprovado pela DNRE

A língua de condução dos trabalhos e todas as interações com a DNRE e UGPE, bem como as demais entidades e instituições relacionadas serão efetuadas em língua portuguesa.

A Unidade de Gestão de Projetos Especiais (UGPE) pretende que o contrato seja executado num quadro de confiança entre as partes, por forma, a facilitar a disponibilização e o uso de informações necessárias para os fins exclusivos aos quais foram disponibilizados.

Os relatórios devem ser desenvolvidos em língua portuguesa e inglesa, devendo os outputs serem encaminhados para a DNRE e UGPE, em formato digital e impresso.

## **8. 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.

## 9. Contrato

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

A consultora é obrigada a fornecer toda a informação, fonte relacionado com a elaboração do Plano Estratégica de Comunicação DNRE, bem como todos os documentos relacionados com o projeto RTAD++.

A empresa Contratante deverá assegurar a exatidão das informações fornecidos e das prestadas, mediante as comprovações e verificações que considerar pertinentes e com o objetivo de conseguir uma confirmação das condições de execução dos serviços a prestar.

## 10. Calendário e pagamento

A duração prevista da atribuição é de 7 (sete) 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 apresentação e validação dos trabalhos.

PRODUTOS		MÉTODO DE ENTREGA	PRAZO PREVISTO	PAGAMENTO
Apresentação e aprovação do plano de trabalho com cronograma detalhado			2 semanas após assinatura do contrato	20%
PLANO DE COMUNICAÇÃO	Draft da estratégia de comunicação, incluindo elementos gráficos e imagens em formato aberto;	Formato Digital	Assinatura do contrato + 4 semanas	25%
	Aprovação do plano de comunicação incluindo elementos gráficos e imagens em formato aberto;	Formato Digital	Assinatura do contrato +6 semanas	
	Proposta de cronograma de implementação	Formato Digital	Assinatura do contrato +8 semanas	
COMUNICAÇÃO/ DIVULGAÇÃO	Aprimorar as redes sociais da DNRE e aplicação de entidade visual .Portal (site)	Formato Digital	Assinatura do contrato + 12 semanas	25%

	. Facebook . Instagram . LinkedIn . Twitter			
	Aprovação da aplicação da entidade visual nas redes sociais	Formato Digital	Assinatura do contrato + 16 semanas	
	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 +18 semanas	
	Proposta de tradução das peças em língua Inglesa e Francesa	Formato Digital	Assinatura do contrato + 20 semanas	
	Aprovação e entrega de artes finais	Formato Digital		
<b>ASSISTÊNCIA TÉCNICA E IMPLEMENTAÇÃO</b>	Formação (apresentar Mapa Competência do Setor)		Assinatura do contrato + 28 semanas	<b>30%</b>
	Desenvolvimento e implementação mensal do cronograma Assistência técnica na implementação e execução do plano estratégico de comunicação DNRE			

### 11. Local de Trabalho

O local de trabalho de referência é o Ministério das Finanças e do Fomento Empresarial (MFFE), representado pela DNRE, sito na Avenida Amílcar Cabral, CP nº 563, Cidade da Praia, República de Cabo Verde.

## **Anexo 1**

### **A Reforma Tributária e Aduaneira Digital ++ da DNRE**

O projeto RTAD++ integra vários subprojectos estruturantes da DNRE, cujo vem sendo feita implementação de forma faseada e com sucesso, nomeadamente os seguintes:

<b>Subprojectos</b>	<b>Estado de Execução %</b>	<b>Estratégias</b>
<b>Assinatura Eletrónica</b>	100%	Processo informativa, Características da assinatura e divulgação nº de documentos assinados
<b>Fatura da Felicidade</b>	80%	Desenvolver linha gráfica:  O quê, qual o objetivo e como funciona e quais os prémios.  Eventos de lançamento
<b>Notificação Eletrónica</b>	100%	Processo informativo:  Como funciona e onde aceder
<b>Standart Audit File for Tax Purposes (SAFT-CV)</b>	80%	Componente informativa sobre o conteúdo e aspetos da ferramenta, linhas orientadoras, os objetivos, as estratégias.  Informar quais as regras do Imposto sobre o lucro, os lucros fiscais vs lucro contabilístico, custos dedutíveis, etc.  Evento de lançamento;
<b>Automatização do Processo de Cobrança Coerciva</b>	70%	Processo informativo:  Que processos, que prazos, como reagir aos processos instaurados
<b>Informatização do Processo de Inspeção</b>	Sem execução	Processo informativo
<b>Selo Digitais</b>	40%	Processo informativo do subprojecto  Divulgação e demonstração



<p><b>Automatização de Incongruência a nível de Declaração do IVA</b></p>	<p>60%</p>	<p>Desenvolver a comunicação gráfica do projeto</p> <p>Correto preenchimento das declarações do IVA</p> <p>Obrigação de Liquidação e Dedução no mesmo período de tributação (Comunicação relativa a momento em o IVA é exigível e nasce o direito a dedução)</p> <p>Sensibilização para registos nas declarações do IVA dos dados dos documentos fiscalmente relevantes exatamente como foram emitidos</p> <p>Possibilidade de correção de erros e regularizações de forma voluntária com direito a redução de coimas</p> <p>Elaboração do plano estratégico e desenho de workflow processual</p> <p>1ª Fase de PCV – Processo de Cumprimento Voluntária regularização de inconformidades com benefício de redução de coimas para 25% e 50%.</p> <p>2ª Fase do PIT – Procedimento de Inspeção Tributária – tramitação para PIT de inconformidades não regularizadas no PCV.</p> <p>Regularização de inconformidades no prazo de direito de audição com coimas reduzidas para 75%</p>
---	------------	--

		Não regularização implica liquidação adicional e instauração processo contraordenação
<b>Informatização do Processo Crime de Abuso de Confiança</b>	20%	Elaboração do plano estratégico e desenho de workflow processual
<b>Pagamento em Prestação Online</b>	80%	Como solicitar, quando solicitar e onde solicitar.
<b>Janela Única do Comércio Externo</b>	40%	Plano Estratégico de marketing, Conceção gráfica Divulgação de Manual e Portal do Comércio;
<b>Emissão de Certidão Online</b>		Divulgação das informações
<b>Pagamento Eletrónica nas Alfândegas</b>	100%	Divulgação das informações juntos dos operadores económicos
<b>Fatura Eletrónica</b>	50%	Divulgação das linhas mestras as estratégias, os objetivos, produção de materiais impressos, Desenvolvimento e transmissão de spot radiofónicos e de spot TV.

## 1. Elaboração de estratégias

A elaboração da estratégia de comunicação/divulgação dos subprojectos consiste em realizar um breve diagnostico global para entendimento do que seria a comunicação de cada um de acordo com o grau de execução; de seguida uma análise ao público alvo de modo a determinar a melhor forma de disseminação das mensagens os requisito da linguagem a ser utilizada de forma a atingir todos os contribuintes e operadores económicos; 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. Produção de materiais impressos**

Os materiais impressos deverão conter informações de que será disponibilizado aos contribuintes operadores económico um manual de procedimentos, que possibilite uma melhor organização e padronização dos procedimentos bem como melhorar a comunicação entre os setores organizacionais e o cidadão/operador, fazendo uso de imagens e/ou histórias que com as quais a maioria da população se identifique.

Os materiais impressos devem ser distribuídos em locais onde as pessoas procuram informações ou são suscetíveis de ter questões, dúvidas relacionadas com os serviços disponibilizados.

## **3. Desenvolvimento e transmissão de spot radiofónicos e de spot TV**

Como boa parte das pessoas recebem informações importantes através da rádio e da televisão, haverá spots repetidos nas estações de rádio e TV. Estes programas destinam-se a fornecer às pessoas informações gerais e ajudá-las a ter consciência da existência de cada subprojecto, bem como da utilidade das ferramentas.

## **4. Evento de lançamento**

Um evento de lançamento é uma importantíssima estratégia de comunicação de um produto, daí a importância de se ter um evento bem concebido e para um público alvo bem definido.