



Instituto Nacional de Governo Electrónico, Instituto Público

**Termos de Referência para Recrutamento de uma empresa
para Produzir um Catálogo de Serviços Públicos e Recolha
de Dados Sobre a Prestação de Serviços Públicos**

Maputo, Dezembro de 2023

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

O Instituto Nacional de Governo Electrónico, Instituto Público abreviadamente designado por INAGE,IP, criado pelo Decreto n.º 61/2017, de 06 de Novembro cujas competências, autonomia, regime orçamental, organização e funcionamento foram ajustadas através do Decreto n.º 35/2022, de 22 de Julho é uma instituição pública de categoria A, dotada de personalidade jurídica, autonomia administrativa, financeira e patrimonial com a missão fundamental de coordenar e prestar serviços de Governo Electrónico, fomentando maior celeridade na prestação dos serviços públicos e promovendo iniciativas com vista a melhorar a eficiência e transparência da Administração Pública na sua interacção com o cidadão.

No entanto, o sucesso da Governação Electrónica no país requer uma capacidade interna robusta, que envolve diversos aspectos que vão desde recursos humanos capacitados até a gestão eficiente dos sistemas, processos electrónicos e acessibilidade digital por forma a garantir que os serviços e informações electrónicas sejam acessíveis a todos os cidadãos, promovendo inclusão digital.

É neste contexto, que o INAGE,IP pretende fazer o uso dos fundos do Projecto EDGE, financiado pelo Banco Mundial, sob gestão do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MCTES) para contratar uma empresa para produzir um Catálogo de Serviços Públicos e Recolha de Dados, para servir como um guia prático para os cidadãos, orientando-os sobre como utilizar os serviços públicos; os requisitos necessários para cada um deles; os passos necessários e os canais disponíveis para se ter acesso a estes serviços; o prazo ou tempo estimado de entrega do serviço bem como canais e ferramentas para suporte em casos de dúvidas no acesso aos serviços.

2. OBJECTO DA CONTRATAÇÃO

Desenvolver um Catálogo de Serviços Públicos que ofereça informações detalhadas sobre os serviços prestados pela Administração Pública, que inclui descrição, requisitos, prazos, custos (se aplicável), canais de atendimento e outras informações relevantes.

3. ESCOPO DO PROJETO

Constituem escopo do projecto, entre outros os seguintes:

- Levantamento de serviços oferecidos pela administração pública, com detalhe das etapas e procedimentos envolvidos no processo de sua requisição;

- Desenvolvimento de um Catálogo de Serviços Públicos que deverá ser entregue em versão *offline* e *online*, de fácil navegação e compreensão que deverá ser integrado no Portal do Cidadão de modo a facilitar a navegação, compreensão e viabilização do acesso aos serviços;
- Integração do Catálogo com outros sistemas e bases de dados relevantes;
- Estabelecimento de um processo de actualização regular das informações no Catálogo de forma dinâmica e sustentável;
- Implementação de mecanismos de *feedback* dos usuários para avaliação da qualidade dos serviços.

4. TAREFAS ESPECIFICAS

O trabalho será realizado em 3 fases, que poderão sobrepor-se:

a) Escopo preliminar, inventário e colecta de formulários usados na provisão do serviço

Objectivo

Recolher formulários que são utilizados para a prestação de serviços, como forma de gerar um inventário dos serviços prestados. Estes formulários podem ser posteriormente carregados no portal de serviços, permitindo aos utilizadores poupar tempo ao descarregá-los e pré preenchê-los enquanto o serviço não se tornar transaccional.

Principais actividades

- Mapear as instituições relevantes que possam fornecer os dados necessários ou contribuir para a realização desta actividade;
- Trabalhar com o Ministério da Administração Estatal e Função Pública para recolher quaisquer dados relevantes para este trabalho que possam ter compilados;
- Se os formulários forem produzidos por uma entidade central em Maputo, a empresa recolherá todos esses formulários junto da entidade competente (por exemplo, Imprensa Nacional de Moçambique - INM);

- Caso a Imprensa Nacional de Moçambique não tenha em sua posse parte dos formulários necessários, a firma recolherá tais formulários directamente junto de prestadores de serviços na Cidade de Maputo, relacionados com os sectores:
 - ✓ Registo civil e identificação civil (por exemplo certificação de autenticidade, registo de nascimento, casamento, alteração de nome, pedido de novo documento de identificação, pedido de uma cópia do documento de identificação, etc);
 - ✓ Serviços administrativos (NUIT, Declaração do Bairro, DUAT, Registo Criminal, pedido de novo passaporte, pedido de segunda via, etc);
 - ✓ Serviços de saúde (certificados de vacinação, atestado médico, etc);
 - ✓ Serviços educativos;
 - ✓ Serviços públicos (água, energia);
 - ✓ Registo de empresas;
 - ✓ Licenciamento de empresas;
 - ✓ Início de actividades;
 - ✓ Outro serviços relevantes.

- Relativamente a cada formulário, a empresa irá também recolher os seguintes dados:
 - ✓ Número de formulários produzidos/utilizados anualmente (como o número aproximado de vezes que os serviços são solicitados);
 - ✓ "Proprietário" do serviço: a instituição, o departamento específico e a pessoa responsável em todo o país pelo serviço específico (incluindo o nome, cargo e detalhes de contacto dessa pessoa), bem como a instituição responsável pela entrega no terreno ao beneficiário final (por exemplo: entrega a nível provincial ou municipal, hospitais, escolas individuais, etc.);
 - ✓ Confirmar se os serviços associados a este formulário estão parciais ou totalmente digitalizados, e o Sistema de Informação associado a essa digitalização caso exista, bem como os proprietários e gestores de tais sistemas (i.e. o departamento/instituição responsável pela sua manutenção);
 - ✓ O custo dos serviços para o beneficiário do mesmo (cidadão, empresa, etc);
 - ✓ A cobertura para a utilização do formulário e deste serviço (tanto a nível geográfico como governamental), e se é harmonizado a nível nacional, ou apenas aplicável a

determinadas localidades (por exemplo, é um serviço prestado da mesma forma e utilizando os mesmos formulários, a nível nacional ou é um formulário aplicável apenas na Cidade de Maputo);

- ✓ Os formulários e as informações recolhidos serão integrados num inventário e catálogo de serviços, bem como no número de formulários produzidos anualmente. A informação será compilada num relatório exaustivo (incluindo um quadro recapitulativo Excel dos serviços e informações relevantes), organizado por instituição, com digitalização dos formulários recolhidos e entrada dos campos dos formulários em formato electrónico.

b) Inquérito rápido de avaliação dos serviços públicos mais utilizados pelos cidadãos e pelas empresas

- Realizar um rápido inquérito presencial aos serviços públicos mais procurados, utilizados ou necessários pelos cidadãos e empresas [cerca de 100 pessoas, de origens variadas (urbana/rural), em Maputo e fora de Maputo]. O inquérito será utilizado para criar uma lista e um resumo dos serviços públicos mais utilizados e dos pontos problemáticos associados (por exemplo, dispendiosos, que exigem muitas deslocações ao prestador de serviços, etc.);
- Em uma tabela resumida do *MS Excel*, compilar um relatório detalhado com os resultados do inquérito, onde devem constar os serviços e informações relevantes que devem estar priorizados por ordem ou importância; grau de utilização por parte do cidadão e empresas, e para cada serviço incluir:
 - Nome do serviço e instituição/departamento associado;
 - Frequência anual de acordo com diferentes perfis dos entrevistados;
 - Pontos problemáticos e desafios/barreira de acesso com o serviço;
 - Custos directos ou indirectos associados;
 - Avaliação rápida da complexidade na prestação de serviços (quantas etapas, atrasos médios no acesso aos serviços, número de instituições envolvidas na prestação do serviço, complexidade na digitalização do serviço, etc.).

Adicionalmente, a empresa deverá fornecer algumas recomendações para facilitar a priorização e selecção de serviços a serem apoiados pelo projecto, tendo em consideração o valor que os mesmos agregam e o número de negócios/pessoas impactadas (por exemplo, priorizar serviços simples em vez de serviços complexos que exigiriam um esforço significativo para digitalizar).

c) Avaliação aprofundada dos 20 serviços

Com base nos resultados das duas tarefas anteriores, o INAGE,IP com a colaboração das principais partes interessadas, deverá seleccionar 20 serviços prioritários (novos) que serão digitalizados e adicionados ao Portal do Cidadão, sendo que a empresa deverá apoiar a próxima fase deste trabalho que vai consistir na realização das seguintes actividades para cada um dos 20 serviços prioritários seleccionados:

- Descrição dos Procedimentos Operacionais Padrão e fluxo de trabalho detalhado desde o início até a entrega do serviço, trazendo o percurso completo na perspectiva do utilizador sobre forma como o utilizador geralmente encontra informações sobre como ter acesso ao serviço e também deve apresentar os documentos a fornecer em cada fase do procedimento e procedimentos conexos;
- Custo para cada procedimento (mínimo/máximo e/ou médio e/ou estimado se a tarifa mudar de acordo com a localidade) para o utilizador, e recomendações sobre a adequação do custo;
- Número de utilizadores do serviço por ano, ou outros dados aproximados que possam dar uma indicação do número de utilizadores do serviço, nos últimos 3 anos. Se não existirem dados disponíveis, solicite uma estimativa (possivelmente de várias fontes) e realize uma pesquisa bibliográfica para obter mais informações;
- Estimativa do tempo real necessário para um usuário realizar cada procedimento até que o serviço seja obtido (média, mínima e máxima);
- Acordos de nível de serviço de informação e sobre os atrasos legais em vigor para prestar o serviço, ou cada etapa do serviço, se aplicável;
- Custo estimado da prestação do serviço por serviço prestado ou orçamento anual do serviço público que gere o serviço público prestado;

- Recolha de informação qualitativa/*feedback* por parte de alguns utentes de cada serviço: principais dificuldades encontradas, vias de reflexão para facilitar o acesso ao serviço, outras expectativas;
- Reengenharia de processos de negócios (BPR) para serviços prioritários que exigem simplificação, incluindo sugestões sobre a simplificação dos formulários, a fim de eliminar as informações supérfluas que não são necessárias para a prestação de um determinado serviço;
- Simplificar o fluxo de trabalho, para remoção de barreiras desnecessárias de acesso ao serviço para o usuário final e pontos problemáticos, bem como aumentar a eficiência do lado do governo, sem prejuízo dos instrumentos legais em vigor, sendo que havendo necessidade de revisão da legislação para o melhor funcionamento dos serviços, deve se incluir no relatório como uma proposta para o INAGE,IP;
- Avaliação do estado da digitalização do processo, se aplicável, incluindo sistemas de informação associados à prestação de serviços, incluindo fluxo de dados entre sistemas, tecnologia, problemas com a digitalização de processos (incluindo facilidade de utilização, capacidade dos utilizadores), oportunidades de digitalização *end-to-end*, etc.

5. ABORDAGEM, RESULTADOS E GOVERNAÇÃO DO PROJECTO

O INAGE,IP fornecerá uma credencial que facilitará a apresentação e marcação de reuniões com cada instituição, incluindo os ministérios e demais instituições públicas, como o MAEFP e o MEF, o que igualmente facilitará o trabalho em quaisquer outras instituições públicas, podendo ser indicados pelo INAGE,IP um ou mais técnicos para acompanhar a empresa sempre que se justificar.

O projecto contará com um Gestor do Projecto indicado pelo INAGE,IP que estará disponível para reuniões semanais, mensais ou bimestrais, para fazer o balanço do progresso dos trabalhos, discutir os bloqueios/problemas encontrados, incluindo problemas de acesso à informação ou a pessoas de recursos, com vista a encontrar soluções e obter o apoio do INAGE,IP. Os dados recolhidos serão partilhados regularmente com o governo.

Mensalmente serão realizadas reuniões estratégicas conduzidas pelo Director-Geral do INAGE,IP ou por alguém por ele delegado. Nessas reuniões fará parte para além do Director-Geral do

INAGE, o Director-Geral Adjunto, o Director da Divisão de Transformação Digital, o chefe do Departamento de Planificação e Cooperação, o Gestor do Projecto, a empresa contratada e outros intervenientes que forem convidados pelo Director-Geral do INAGE,IP.

O INAGE,IP poderá indicar um técnico para trabalhar com a firma a nível técnico para viabilizar a transferência de conhecimento e criação de capacidade interna, devendo este técnico trabalhar em estreita colaboração com o Gestor do projecto que por sua vez reportará ao Director-Geral do INAGE,IP ou a alguém por ele delegado.

A empresa deverá apresentar seu plano de trabalho antes de começar de modo a ser aprovado pelo Director-Geral do INAGE,IP e ao longo do trabalho a mesma deverá produzir relatórios, conforme o quadro abaixo, onde indicará entre outros aspectos importantes, as fontes de informação relativas aos dados qualitativos e quantitativos, e quando se trata de estimativas.

Importa referir, que todos relatórios finais, incluindo outros produtos de trabalho, deverão ser apresentados em Português podendo os relatórios intermédios serem apresentados em Inglês.

Resultados	Entregáveis	Prazos
Relatório de lançamento	<ul style="list-style-type: none"> - Apresentações feitas a diferentes agências e instituições sobre o estudo, incluindo seus objectivos e a metodologia; - Relatório sobre as reacções das diferentes instituições e agências - Metodologia e plano de trabalho detalhados, tendo em conta o <i>feedback</i> recebido. 	3 semanas após a efectividade do contracto
Tarefa 1: Escopo preliminar, inventário e colecta de formulários	- Resultados do inventário preliminar e do catálogo, digitalização de todos os formulários recolhidos, resumo das dificuldades e problemas encontrados, lista e contactos das pessoas encontradas.	2 meses após a aprovação do relatório preliminar
Tarefa 2: Avaliação rápida	- Um relatório exaustivo que apresente os resultados do inquérito.	3 meses após a aprovação do

		relatório preliminar
Tarefa 3: Avaliação aprofundada	- Um relatório exaustivo sobre os 20 serviços mais utilizados.	4 meses após a aprovação do relatório preliminar
Workshop de apresentação	Facilitação de um workshop para apresentar os resultados do relatório às partes interessadas relevantes e apoiar a tomada de decisões sobre os serviços a apoiar prioritariamente pelo projecto.	5 meses após a aprovação do relatório preliminar
Tarefa 4: Análise aprofundada de 5 serviços	Relatório completo da firma, para 5 serviços prioritários. Apresentação a todas as partes interessadas das conclusões do relatório.	6 meses após a aprovação do relatório preliminar
Tarefa 5: Análise aprofundada de mais 10 serviços	Relatório completo da firma, para mais 10 serviços prioritários. Apresentação a todas as partes interessadas das conclusões do relatório.	7 meses após a aprovação do relatório preliminar
Tarefa 6: Análise aprofundada para mais 5 serviços	Relatório completo da firma, para mais 5 serviços prioritários. Apresentação a todas as partes interessadas das conclusões do relatório.	8 meses após a aprovação do relatório preliminar
Relatório final	Relatório final, compilando todos os relatórios e catálogos produzidos durante a consultoria, <i>feedback</i> do trabalho, lições aprendidas e recomendações para as próximas etapas.	9 meses após a aprovação do relatório preliminar

A empresa deverá considerar e incluir em seu relatório final, os comentários recebidos do governo através do INAGE,IP.

6. QUALIFICAÇÃO E EXPERIÊNCIA

6.1. QUALIFICAÇÃO E EXPERIÊNCIA DA FIRMA

Para esta consultoria, procura-se contratar uma Firma com experiência relevante e comprovada na Indústria da Tecnologias de Informação e Comunicação. Para ser considerado qualificado para a execução dos serviços, a Firma deve ser capaz de demonstrar capacidade para entregar todas as tarefas especificadas nestes Termos de Referência e, especificamente, deve ser capaz de demonstrar:

- Pelo menos 3 experiências de sucesso em:
 - ✓ Recolha de dados, e condução de inquéritos aos utilizadores (cidadãos e empresas públicas, empresas privadas, etc) em estreita interação com Administração Pública;
 - ✓ Experiência na realização de actividades similares em países em via de desenvolvimento, incluindo em África;
 - ✓ Desenvolvimento de procedimentos operacionais normalizados;

6.2. EQUIPA TÉCNICA

Os membros da equipa técnica da CONTRATADA, deverão ter como base, os seguintes requisitos:

Perfil	Qualificação
Team Leader	<ul style="list-style-type: none">• Licenciatura em Administração Pública ou áreas afins (o Grau de mestrado constitui vantagem);• Compreensão profunda do contexto político, social e económico de Moçambique;• Familiaridade com a estrutura e funcionamento do governo e da administração pública de Moçambique;• Experiência comprovada em projectos de reforma na administração pública em países em vias de desenvolvimento;

	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento sólido das leis e regulamentações que norteiam a Administração Pública em Moçambique; • Habilidade em analisar dados e identificar áreas de melhoria na administração pública; • Capacidade de colaborar com diversas partes interessadas, incluindo instituições do Estado, sector privado e organizações da sociedade civil; • Proatividade em buscar soluções inovadoras para desafios na administração pública.
<p style="text-align: center;">Especialista em Administração Pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mestrado em Administração de Negócios (MBA) ou áreas similares; • Certificações específicas em Desenvolvimento Organizacional, liderança, como PMP (Project Management Professional) ou outras certificações relacionadas à gestão constituem vantagem; • Experiência comprovada de mais de 10 anos de actuação em projectos similares; • Habilidade em liderar processos de mudança organizacional; • Capacidade de tomar decisões rápidas e assertivas; • Análise de situações e consideração dos impactos nas decisões; • Eficiência na gestão do tempo e tarefas próprias e da equipe para atender prazos; • Adesão a padrões éticos elevados.
<p style="text-align: center;">Especialista Legal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mestrado em Direito; • Experiências práticas anteriores como consultor jurídico; • Conhecimento de jurisprudência relevante; • Fortes habilidades de negociação para representar efectivamente os interesses da organização;

	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver estratégias para mitigar riscos legais; • Integridade e conduta ética em todas as interações profissionais.
<p>Especialista Sênior em Reengenharia de Processos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura em Engenharia Informática, Informática, Ciências de Computação ou áreas relacionadas (o Grau de mestrado constitui vantagem); • Certificação em Gestão de Processos de Negócios (BPM) constitui vantagem; • Pelo menos 5 anos de experiência comprovada em reengenharia de processos; • Compreensão profunda de metodologias de reengenharia de processos, como Six Sigma, Lean, BPM, entre outras; • Profundo domínio de ferramentas de modelação de processos; • Fortes habilidades de gestão de projectos para conduzir iniciativas de reengenharia do início ao fim; • Habilidade em analisar desafios complexos e encontrar soluções eficazes.
<p>Especialista em Consultas Públicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formação superior na área de comunicação (o Grau de mestrado constitui vantagem); • Pelo menos 5 anos na elaboração e implementação de estratégias de comunicação; • Experiência específica na organização de consultas públicas preferencialmente em matérias de uso de tecnologias; • Ter experiência de trabalho em Moçambique; • Forte compreensão, capacidade de concepção e utilização de ferramentas e técnicas analíticas qualitativas, incluindo

	<p>a recolha, transcrição e tradução de dados qualitativos relevantes;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fluente em Inglês, Português.
<p>Especialista em Análise de Sistemas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura em Engenharia Informática, Informática, Sistemas de Informação, ou áreas relacionadas (o Grau de mestrado constitui vantagem); • Experiência comprovada de 5 anos em análise de sistemas, levantamento e documentação de requisitos; • Experiência prática de 3 anos em projectos de desenvolvimento de software; • Familiaridade com ferramentas de modelagem para UML (Unified Modeling Language); • Compreensão sólida de arquitectura de software e design; • Certificações relevantes em análise de sistemas ou áreas afins podem ser um diferencial.

7. DURAÇÃO

O mandato da empresa está previsto para um período de 12 meses.

----- FIM -----