



Projecto de Economia Digital e Governo Electrónico - EDGE
Doação nº IDA-D906-MZ

CONVITE PARA MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE **(SERVIÇOS DE CONSULTORIA – SELECÇÃO DE FIRMAS)**

Doação nº IDA-D906-MZ

Título dos Serviços: Contratação de uma empresa para a operacionalização do *call center* do Governo

Referência: C215

O Governo de Moçambique recebeu um Donativo do Banco Mundial para financiar o Projecto de Economia Digital e Governo Electrónico (EDGE) e pretende aplicar parte dos fundos para custear serviços de consultoria.

Os serviços de consultoria (“os Serviços”) incluem não só, mas também:

- Fornecer informações essenciais sobre serviços públicos básicos, incluindo detalhes sobre procedimentos e documentos necessários;
- Recolha e análise de *feedback* sobre a qualidade dos serviços públicos prestados;
- Orientar e treinar os trabalhadores da linha de frente e os atendentes com foco especial na melhoria da prestação de serviços;
- Colecta de dados para avaliar o desempenho da prestação de serviços, como monitoria de instalações e suprimentos, rastreamento de atendimento ou absentismo de trabalhadores da linha de frente e avaliação da utilização do orçamento;
- Estabelecer um sistema proactivo de monitoria do *feedback* dos Cidadãos para registar o *feedback* dos cidadãos que interagem com o Governo;

- Implementar um mecanismo de *feedback* baseado em SMS para aferir os níveis de satisfação dos cidadãos sobre os vários serviços públicos
- Apresentar uma proposta para a aquisição de bens e/ou serviços necessários para implementar o sistema de forma eficaz;
- Colectar dados para medir o desempenho da prestação de serviços (por exemplo, monitoria de instalações e suprimentos, absentismo/assiduidade de trabalhadores da linha de frente, desempenho de utilização do orçamento);
- Aumentar a eficiência e a qualidade do atendimento ao cidadão, garantindo respostas rápidas e precisas às consultas e solicitações;
- Diminuir os custos operacionais do Governo por meio da automação de tarefas e da redução da necessidade de pessoal de atendimento;
- Treinamento da equipa definida, garantindo sua integração em todo o processo de implementação de modo a assegurar a correcta apropriação e passagem de conhecimento;
- Expandir a capacidade de alcançar um grande número de cidadãos por meio de campanhas de SMS informativas e de sensibilização;
- Implementar métricas e *Key Performance Indicators (KPIs)* para acompanhar o desempenho do atendimento, medindo o tempo médio de atendimento, a taxa de resolução de problemas, a satisfação do cidadão, entre outros.

Os Termos de Referência para esta consultorias podem ser encontrados no seguinte portal: www.inage.gov.mz

O Instituto Nacional do Governo Electrónico, Instituto Público, convida firmas de consultoria ("Consultores") elegíveis para manifestarem o seu interesse em prestar os serviços. Os consultores interessados devem fornecer informações demonstrando que reúnem as qualificações requeridas e experiência relevante para prestar os serviços. Os critérios de pré-selecção são: (i) Pelo menos 3 experiências de sucesso na execução de actividades similares (ii); Possuir uma capacidade de implementar medidas robustas de segurança para proteger os dados sensíveis dos utentes e (iii) Possuir uma capacidade de implementar práticas de gestão de qualidade para garantir um alto padrão nas interações com o cidadão. Os membros da equipa de trabalho não serão avaliados nesta fase

Os Consultores interessados deverão prestar atenção a Secção III, parágrafos 3.14, 3.16 e 3.17 do *Regulamento de Procurement, de Setembro de 2023*, que estabelece a política do Banco Mundial sobre conflito de interesse.

Os Consultores podem associar-se com outras firmas para fortalecer as suas qualificações, mas devem indicar claramente se a associação é na forma de *Joint Venture* ou subcontratação. Em caso de *Joint Venture* todos membros serão solidariamente responsáveis durante toda vigência do contrato, se seleccionado.

Um Consultor será seleccionado de acordo com o método de Selecção Baseado na Qualificação e Custo (QCBS) conforme descrito no Regulamento de Procurement.

Informações adicionais poderão ser obtidas, no endereço abaixo, durante as horas normais de expediente – 08:00 to 16:00 horas.

As Manifestações de Interesse deverão ser submetidas por escrito no endereço abaixo (em-mão, correio, correio electrónico) até **16 de Outubro de 2024**.

INSTITUTO NACIONAL DO GOVERNO ELECTRÓNICO, INSTITUTO PÚBLICO

Projecto de Economia Digital e Governo Electrónico - EDGE

Email- procurement@inage.gov.mz

Avenida Vladimir Lenine No. 598, 7º e 8º Andar

Tel. 258 853004034/5

Maputo-Moçambique