



Instituto Nacional de Governo Electrónico, Instituto Público

**Termos de Referência para Recrutamento de uma Firma de
Assistência Técnica para o Desenvolvimento de Sistemas e Gestão
de Infraestruturas de Tecnologias de informação “in house”**

Maputo, Abril de 2024

1. CONTEXTO

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.

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 a contratação de uma firma responsável pela disponibilização técnicos qualificados, para o desenvolvimento de soluções de Software por forma a impulsionar a Governação Electrónica no país, cuja responsabilidade será apoiar a equipa da instituição na projecção, desenvolvimento e implementação de soluções tecnológicas em larga escala incluindo a manutenção e melhoria contínua dos mesmos com participação e acompanhamento de técnicos do INAGE,IP ou de outras instituições públicas indicadas para o efeito.

Os técnicos fornecidos pela empresa contratada deverão garantir a execução de diversas actividades, sendo as principais as seguintes:

- Implementação e operacionalização do Portal do Cidadão, incluindo a sua progressiva expansão de modo a responder ao crescente número de serviços na Administração Pública;
- Implementação e operacionalização da Plataforma de Interoperabilidade do Governo Electrónico e a sua interligação com o sistema de Identificação Civil para autenticar os utilizadores dos serviços (por exemplo, e-KYC, identificação biométrica dos beneficiários da protecção social);

- Implementação e operacionalização de uma plataforma de voz e SMS, que irá apoiar o lançamento de campanhas para avaliar a satisfação do cidadão em relação aos serviços públicos, bem como campanhas de informação e coleta de dados na área de saúde, educação, agricultura e, possivelmente outros.
- Apoio na disponibilização de serviços digitais essenciais em vários sectores, como saúde, administração pública, finanças, educação ou agricultura.

2. OBJECTIVOS DA MISSÃO

Colocar á disposição do INAGE,IP, profissionais altamente qualificados e experientes nas áreas de *design*, desenvolvimento de software e gestão de produtos de software para integrar as equipas multidisciplinares da instituição, contribuindo com as suas competências e conhecimentos especializados para o cumprimento dos objectivos institucionais, com particular atenção nas actividades do projecto EDGE.

3. ESCOPO DO TRABALHO

A empresa seleccionada terá como responsabilidade:

- Elaborar a descrição de tarefas com base nos perfis necessários para o INAGE, IP;
- Propor remunerações e benefícios sociais para cada posição, tendo em consideração as necessidades do INAGE, IP;
- Desenvolver e apresentar para homologação, modelos de relatórios, que permitam ao INAGE, IP e a firma contratada, acompanhar e avaliar o desempenho de cada técnico;
- Apresentar sempre que solicitado e para cada posição disponível, 3 propostas de técnicos e respectivos CVs, cabendo ao INAGE, IP escolher o que julgar adequado, podendo entrevistar os técnicos propostos sempre que julgar necessário, sendo da responsabilidade da firma consultora agendar as entrevistas;
- Identificar e alocar os técnicos ao INAGE, IP obedecendo e especificações definidas para cada vaga e dentro do prazo acordado para cada caso.

a. Formação

- Avaliar o nível de conhecimento dos técnicos antes de serem alocados ao INAGE, IP;
- Elaborar um plano de formação dos técnicos em função dos níveis dos técnicos, para que estejam devidamente alinhados às necessidades do INAGE,IP;

Garantir a provisão de todos os recursos necessários para a formação dos técnicos de modo que os mesmos possuam qualificações técnicas necessárias para facilitar sua integração no INAGE,IP e execução de suas tarefas;

b. Remunerações e Benefícios

- A contratada será responsável pelas remunerações e todos benefícios sociais aplicáveis aos técnicos observando rigorosamente a legislação laboral vigente,

c. Gestão

A contratada será responsável por:

- Propor uma avaliação periódica dos técnicos, bem como critérios para a substituição dos mesmos em função da performance ou outras variáveis previamente definidas para avaliação, incluindo um modelo de substituição;
- Conceber, desenvolver e implementar estratégias de gestão de desempenho, com o objectivo de identificar proactivamente áreas para a melhoria de desempenho e implementar medidas de melhoria direccionadas;
- Fomentar uma cultura de aprendizagem e desenvolvimento contínuo dentro da equipa;
- Realizar revisões regulares de desempenho do pessoal alocado, em colaboração com o INAGE, IP para garantir que os técnicos alocados atendam as expectativas e contribuam efectivamente para o alcance dos objectivos do projecto;
- Responder prontamente a qualquer solicitação ou feedback do INAGE, IP sobre o desempenho dos técnicos e implementar medidas proactivas e reactivas necessárias para melhorias.

3.1. DESCRIÇÃO DOS PERFIS

A contratada deverá alocar técnicos especializados para trabalhar em projectos/áreas específicas de apoio prestado pelo Projecto EDGE, sendo os principais:

| Projectos | Perfis |
|---|---|
| Plataforma de Interoperabilidade de Governo Electrónico (8 posições) | <ul style="list-style-type: none">- 2 Desenvolvedores <i>Full-Stack</i>- 1 Administrador de Sistemas- 1 Especialista em Infraestruturas- 1 Especialista em Segurança da Informação- 1 Especialista em Governação de Dados- 1 Arquitecto de Software- 1 Testador de Software |

| | |
|--|---|
| Portal de Serviços ao Cidadão (8 posições) | <ul style="list-style-type: none"> - 1 <i>Product Owner</i> - 1 <i>Agile Delivery Manager</i> - 1 Engenheiro de Software - 2 Designers - 1 Analista de Negócios - 1 <i>User Researcher</i> - 1 Testador de Software |
| Plataforma de SMS do governo (5 Posições) | <ul style="list-style-type: none"> - 1 <i>Product Owner</i> - 1 Analista de Negócios - 1 Desenvolvedor de Software - 1 Arquitecto de Software - 1 Testador de Software |
| Plataforma de voz do governo ou Call Center (2 posições) | <ul style="list-style-type: none"> - 1 <i>Product Manager</i> - 1 Analista de Negócios |
| Apoio a diversos sectores (saúde, educação, agricultura) (7 posições) | <ul style="list-style-type: none"> - 1 <i>Product Owner</i> - 1 Engenheiro de software - 1 <i>Agile Delivery Manager</i> - 1 Analista de Negócios - 1 Especialista em Saúde digital (<i>digital health</i>) - 1 Especialista em Educação Digital - 1 Especialista em TICs para Agricultura |
| Reforço das capacidades (3 Posições) | <ul style="list-style-type: none"> - 1 Gestor de projectos de formação governamental em competências digitais avançadas e transformação digital - 2 Assistentes administrativo e logístico |
| Geral (8 Posições) | <ul style="list-style-type: none"> - 1 <i>Scrum Master</i> - 1 Especialista em Governação de Dados - 1 Especialista em Cibersegurança - 1 Especialista em Protecção de Dados - 2 Assistentes de Projectos - 2 Especialistas em Comunicação |
| Total | 41 Técnicos |

Em função das necessidades do INAGE, IP, a contratada deverá alocar técnicos adicionais com perfil similar aos existentes, ou alocar perfis diferentes. Cada Perfil terá

uma alocação inicial de 1 ano podendo ser estendido por igual período em função da necessidade. Em caso de baixo desempenho do técnico alocado, o INAGE poderá solicitar a sua substituição a qualquer momento devendo a mesma ocorrer até o máximo de 60 dias após a notificação. O mesmo prazo deverá ser observado em caso de indisponibilidade do técnico por período superior a 30 dias.

4. PAPEIS E RESPONSABILIDADES

4.1. O PESSOAL ALOCADO

a. Conduta Profissional e Integração

- **Integração no INAGE, IP:** Cumprir integralmente as políticas, procedimentos e padrões éticos internos incluindo a adesão a acordos de confidencialidade e protocolos de segurança. Integrar-se proactivamente nas equipas da instituição, adaptando-se ao seu ambiente de trabalho, cultura e metodologias, fomentando relações positivas na instituição e com as partes interessadas existentes.

b. Responsabilidades Específicas da Função

- **Execução de Tarefas e Qualidade do Trabalho:** Executar com zelo as tarefas e responsabilidades atribuídas com base nas suas funções específicas, respeitando os mais elevados padrões profissionais;
- Garantir que todos os trabalhos produzidos cumpram com os padrões de qualidade estabelecidos pelo INAGE, IP, mantendo sempre altos níveis de precisão, funcionalidade e usabilidade no *design* e desenvolvimento de soluções de software.
- **Cumprimento de Prazos:** Cumprir rigorosamente os prazos dos projectos, contribuindo para a conclusão atempada dos mesmos;
- **Resolução de Problemas e Suporte:** Participar activamente na resolução de problemas dentro da sua área de especialização, fornecendo soluções inovadoras e apoio para superar os desafios do projecto.

c. Colaboração e Comunicação

- **Trabalho em equipe e colaboração:** Participar activamente em reuniões de equipe, discussões e actividades colaborativas;

- Contribuir positivamente para a dinâmica da equipa e para os resultados do projecto.
- **Relatórios Regulares:** Manter sempre a direcção do INAGE,IP à par do progresso, desafios e quaisquer necessidades decorrentes das actividades.

d. Desempenho e Melhoria

- **Auto-avaliação e Melhoria:** Efectuar auto-avaliação regular e procurar feedback para melhorar continuamente o seu desempenho;
- **Adaptabilidade e Aprendizagem:** Demonstrar elevada capacidade de aprendizado e adaptação em ambientes multiculturais, assim como constante evolução no ramo das TIC, garantindo assim uma elevada qualidade das soluções desenvolvidas e o cumprimento dos mais recentes padrões internacionalmente aceites.

e. Conformidade e Ética

- **Conformidade Legal e Ética:** Cumprir todos os requisitos legais, éticos e regulamentares aplicáveis às suas funções, mantendo sempre o profissionalismo e a integridade;
- **Confidencialidade e Segurança:** Manter a confidencialidade das informações sensíveis e contribuir para a segurança dos activos digitais e físicos bem como propriedade intelectual do INAGE, IP.

4.2. EMPRESA SELECCIONADA

a) Alocação de Pessoal

- **Disponibilização de Pessoal Qualificado:** Fornecer uma equipa de profissionais altamente qualificados e experientes, e garantir que se encaixem nos requisitos específicos do INAGE, IP.
- **Conduzir processos de verificação completos:** garantir a integridade, confiabilidade e adequação de todo o pessoal no exercício das suas funções na Administração Pública com base nas leis e instrumentos aplicáveis.

b) Responsabilidades Administrativas

- **Cumprimento Contratual e Legal:** Assegurar o cumprimento integral de todas as obrigações contratuais e requisitos legais, particularmente os relacionados com emprego, segurança social e confidencialidade.
- **Acordo de Nível de Serviço:** Desenvolver e manter prazos claros para substituição do pessoal em caso de baixo desempenho ou outra situação que possa comprometer o curso das actividades.

4.3. O INAGE, IP

a) Integração

- **Integração de Equipas:** O INAGE, IP, assumirá a liderança na integração de cada profissional alocado na área ou equipa específica, que inclui o enquadramento na cultura institucional, fluxos de trabalho e objectivos organizacionais.
- **Alocação de Tarefas Específicas da Função:** Atribuir tarefas e responsabilidades a cada membro com base em sua função designada (*desenvolvedores, Product Managers, product owners e designers*). Tal inclui a definição de objectivos e expectativas claras relativamente às suas actuações.
- **Fornecimento de Equipamentos e Recursos Necessários:** Assegurar a disponibilidade de todos os equipamentos e recursos essenciais necessários para que o pessoal desempenhe as suas funções de forma eficaz, que inclui o fornecimento de estações de trabalho, ferramentas de software e qualquer infra-estrutura técnica necessária. Adicionalmente, deverá fornecer recursos para o trabalho remoto, como acesso confiável à internet e ferramentas de comunicações necessárias.
- **Apoio e Orientação:** Oferecer apoio e orientação contínua ao pessoal alocado, ajudando-os na sua adaptação ao INAGE, IP, e monitorar o progresso da integração, bem como identificar e resolver quaisquer preocupações.

b) Gestão de Desempenho

- **Monitoria e Avaliação:** Monitorar e avaliar regularmente o desempenho de cada profissional alocado face aos objectivos definidos, bem como acompanhar o seu progresso em projectos específicos e contribuições para os objectivos da equipa.
- **Iniciativas de Melhoria de Desempenho:** identificar proactivamente áreas para melhorar o desempenho e implementar medidas direccionadas,

bem como fomentar uma cultura de aprendizagem e desenvolvimento contínuo dentro da equipa.

- **Relatórios e Feedback:** Para efeitos de avaliação transparente, devem ser mantidas linhas abertas de comunicação com a empresa contratada, para a partilha de relatórios de desempenho e feedback regulares. Tal deve incluir quaisquer desafios enfrentados pelo pessoal alocado.
- **Resolução de Conflitos e Suporte:** Actuar como o principal ponto de contacto para abordar quaisquer problemas ou conflitos que surjam, fornecendo o apoio necessário para resolvê-los de forma eficiente e manter um ambiente de trabalho harmonioso e produtivo.
- **Conformidade e Padrões Éticos:** Garantir que todas as actividades e interacções com o pessoal alocado sigam os mais altos padrões de conduta ética e conformidade com regulamentos e políticas governamentais.

c) Duração e Resultados

Esta consultoria deverá obedecer um **contracto baseado no tempo, que terá a duração de 2 anos**, sendo que após a efectividade do contracto, espera-se que a empresa:

- Após 2 meses: forneça 80% das posições iniciais (secção II)
- Após 3 meses: forneça 100% das posições iniciais.
- Sempre que solicitado, deverá fornecer os técnicos que o INAGE,IP precisar;
- Mensalmente: forneça relatórios de actividades para todos os técnicos aprovados pelo INAGE, IP.

5. QUALIFICAÇÃO E EXPERIÊNCIA

a) QUALIFICAÇÃO E EXPERIÊNCIA DA FIRMA

Para esta consultoria, procura-se contratar uma Firma com experiência relevante e comprovada na indústria de recursos humanos em concreto no recrutamento e gestão de recursos humanos na área de Tecnologias de Informação e Comunicação. Para ser considerado qualificado para a execução dos serviços, a Firma deve apresentar capacidade para entregar todas as tarefas especificadas nestes Termos de Referência e, especificamente, demonstrar:

- Pelo menos 2 experiências de sucesso na execução de actividades similares;

- Experiência comprovada e bem sucedida de 3 anos no recrutamento e gestão de Recursos Humanos na área de Tecnologias de Informação e Comunicação;
- Conhecimento comprovado das Leis Laborais de Moçambique;
- Rigoridade no cumprimento de prazos e orçamentos;

b) EQUIPA ADMINISTRATIVA

Os membros da equipa administrativa da CONTRATADA, deverão ter como base, as seguintes responsabilidades e seguintes requisitos:

| Posição | Qualificação |
|-----------------------------------|---|
| Gestor de Projectos | <ul style="list-style-type: none">- Licenciatura em Ciência da Computação, Engenharia de Software, Tecnologias de Informação ou áreas afins;- Mínimo de 5 anos de experiência em Gestão de Projectos de TI;- Mínimo de 10 anos de experiência no sector de TI;- Fortes habilidades organizacionais e de comunicação;- Mínimo de 4 anos de experiência de trabalho em TI no Sector Público;- Excelentes habilidades em documentação. |
| Gestor de Recursos Humanos | <ul style="list-style-type: none">- Mestrado/MBA em Gestão de Recursos Humanos, Administração de Empresas ou alguma outra actividade de Gestão;- Mínimo de 15 anos de experiência em Gestão de Recursos Humanos;- Mínimo de 10 anos de experiência como Gestor Sénior de Recursos Humanos;- Experiência em gestão de talentos;- Forte conhecimento das Leis Laborais de Moçambique;- Experiência de trabalho em pelo menos duas empresas multinacionais; |

-----FIM-----