MAPEAMENTO DOS SERVIÇOS DIGITAIS

Relatório de Mapeamento dos Serviços Digitais de Utilidade Pública em Moçambique — publicação para disseminação

MDIHub — Maputo Digital Innovation Hub · Projeto DigIT · AID 12525 (03/Grant/2023/AICS Maputo)
Lead applicant: CIES Onlus · Co-applicants: CA Inovação · CIUEM · Politecnico di Milano · Entidade afiliada: FPM
Coordenação: CA Inovação · Metodologia de cadeia de valor: PoliMi DIG · Apoio: CIUEM
Maputo, Junho de 2026 · v1.1 (revisão de outubro de 2026) · E6 (Atividade 4.1)

FICHA TÉCNICA

– Projeto: DigIT — Support to the Strategic Plan for the Information Society of Mozambique through Tech-Hubs for Digital Excellence (MDIHub).
– Referência do contrato: 03/Grant/2023/AICS Maputo/AID 12525 · Entidade financiadora: AICS — sede de Maputo.
– Consórcio: CIES Onlus (lead applicant) · CA Inovação · CIUEM · Politecnico di Milano (co-applicants) · Fondazione Politecnico di Milano (entidade afiliada).
– Atividade: ACT 4.1 — Mapping of existing digital services (Output 4). Coordenação: CA Inovação. Metodologia de cadeia de valor: PoliMi DIG. Apoio institucional: CIUEM.
– Documento: E6 — Relatório de Mapeamento (publicação de 500 cópias) · v1.1, revisão de outubro de 2026.

Aviso: esta publicação foi produzida com o apoio financeiro da Agência Italiana para a Cooperação para o Desenvolvimento (AICS). O seu conteúdo é da exclusiva responsabilidade do consórcio do projeto MDIHub e não reflete necessariamente as opiniões da AICS.

Acrónimos: AICS — Agência Italiana para a Cooperação para o Desenvolvimento · CIES — CIES Onlus · CIUEM — Centro de Informática da Universidade Eduardo Mondlane · CMC — Centro Multimédia Comunitário · DIG — Departamento de Engenharia de Gestão do Politecnico di Milano · ER — Resultado Esperado · ESCO — Classificação Europeia de Competências, Qualificações e Profissões · FPM — Fondazione Politecnico di Milano · INAGE — Instituto Nacional de Governo Electrónico · KII — Entrevista a informante-chave · MGCAS — Ministério do Género, Criança e Acção Social · PcD — Pessoas com deficiência · SFIA — Skills Framework for the Information Age.

SUMÁRIO EXECUTIVO

Este relatório mapeia, de forma sistemática, 40 serviços digitais de utilidade pública em 10 setores em Moçambique, aplicando a metodologia da Cadeia de Valor Digital. O mapeamento foi alimentado por consultas estruturadas a 200 representantes da sociedade civil e 120 funcionários públicos, identificou 22 oportunidades de melhoria e propõe 10 temas de utilidade social ao Marketplace de Necessidades e Ideias (ACT 4.2), onde se fará a seleção final.

Principais conclusões

- Acessibilidade é o calcanhar de Aquiles: a acessibilidade média dos serviços ativos é de apenas 42/100, muito abaixo da maturidade técnica.
- 6 serviços apresentam lacuna crítica e 3 serviços essenciais são inexistentes: carteira/pagamento acessível a PcD, conteúdos educativos em língua de sinais e recolha digital de resíduos.
- Quase todos os serviços chegam ao nível de Consumo (37 de 40), mas a adoção real pelo cidadão é travada pela baixa acessibilidade — requisito transversal a todos os níveis e a dimensão mais frágil (média 42/100). O nível de Criação é o menos presente (11 de 40).
- Os grupos vulneráveis (jovens, mulheres, PcD) são sistematicamente mal servidos — a inclusão é a maior oportunidade de impacto social.

Recomendação central: instituir uma camada transversal de acessibilidade obrigatória e propor ao Marketplace (ACT 4.2) e aos Hackathons (ACT 4.3) os 10 temas de utilidade social que fecham as lacunas críticas para PcD, mulheres e jovens.

EXECUTIVE SUMMARY (EN)

This report maps 40 public-utility digital services in 10 sectors in Mozambique using the Digital Value Chain methodology (ACT 4.1, Output 4). It draws on structured consultations with 200 civil-society representatives and 120 public servants, identifies 22 improvement opportunities and proposes 10 social-utility themes to the Marketplace of Needs and Ideas (ACT 4.2).

- Accessibility is the weakest point: active services score on average 42/100 on accessibility, well below their technical maturity.
- Six services show a critical gap and three essential services do not exist: accessible payments for persons with disabilities, sign-language educational content and digital waste collection.
- Almost all services reach end users (37 of 40), but only 11 include a Creation stage; real uptake is held back by low accessibility.
- Young people, women and persons with disabilities are systematically under-served — inclusion is the largest opportunity for social impact.

Key recommendation: make accessibility a mandatory cross-cutting standard and submit the 10 themes to the Marketplace (ACT 4.2) and the Hackathons (ACT 4.3).

1. CONTEXTO E OBJETIVOS

A Atividade 4.1 complementa a Análise de Necessidades do Ecossistema (2.1): enquanto a 2.1 mapeia competências, a 4.1 mapeia serviços. O objetivo é identificar quais serviços digitais de utilidade pública devem ser introduzidos ou tornados mais acessíveis e eficazes, e selecionar as questões de maior relevância social para os Marketplaces de Ideias e Hackathons. Contribui para o Resultado Esperado 4 (ER4) — melhoria de serviços digitais públicos e privados.

Papéis (Annex A): o mapeamento é coordenado pela CA Inovação, com a metodologia de cadeia de valor do PoliMi DIG e o apoio institucional do CIUEM, envolvendo a rede de colaboração do consórcio (CIES Onlus, lead applicant) com a sociedade civil, associações empresariais, academia e instituições públicas.

Calendário: o Annex A previa este estudo no 1.º semestre do projeto. Foi concluído em junho de 2026. [Motivo do desfasamento e impacto no Marketplace e nos Hackathons — a completar pela coordenação.]

2. METODOLOGIA — CADEIA DE VALOR DIGITAL

A análise aplica o conceito de cadeias de valor à digitalização, examinando quatro níveis e três domínios transversais (direção científica do PoliMi DIG).

Nível da cadeia	O que abrange
Criação	Desenvolvimento de software e produtos digitais
Produção	Tornar o produto disponível para utilização pública
Distribuição Digital	Comunicação, marketing e comércio eletrónico
Consumo	Utilização final dos produtos pela população
Domínio transversal	**Papel**
Educação e Formação	Serviços de formação públicos e privados
Arquivamento e Preservação	Proteção, armazenamento e preservação de dados
Equipamentos e Suporte	Dispositivos e infraestrutura física de acesso

3. PROCESSO DE CONSULTA

O mapeamento assentou em consultas estruturadas e na catalogação sistemática de cada serviço (ver instrumentos em E2 e evidências em E5).

Ator consultado	Meta / Realizado	Foco
Representantes da sociedade civil	200 / 200 (100 M · 100 F)	Grupos vulneráveis: jovens, mulheres, PcD
Funcionários públicos	120 / 120 (63 M · 57 F)	INAGE (incl. delegações Beira e Nampula), INTIC, MCTES, INEP, MGCAS, CEDSIF, ANEP, reguladores e governos locais
Workshop de validação	— / 28 (15 M · 13 F)	Validação do catálogo e priorização dos temas

Fonte: Evidencias-4.1-Registos. O Departamento de Educação, previsto no Annex A, não consta da amostra de funcionários públicos; a incluir na próxima iteração.

▪ 3.1 Ética e proteção de dados

Cada consulta começa pelo Termo de Consentimento Informado (E2); sem consentimento, a resposta não é contabilizada. Os participantes são identificados apenas por código (ex.: OSC-001,

WS-01) e as funções foram generalizadas. A chave de re-identificação fica em acesso restrito na coordenação. As organizações só são nomeadas com autorização institucional.

4. CATÁLOGO DE SERVIÇOS (SÍNTESE)

4.0 Método de pontuação

Cada serviço é avaliado na ficha de catalogação (E2) em maturidade (0–100) e acessibilidade (0–100; inclui jovens, mulheres, PcD e interior). A lacuna é calculada como 100 − (0,4 × maturidade + 0,6 × acessibilidade): a acessibilidade pesa mais, dado o foco do Annex A em jovens, mulheres e PcD. Serviços inexistentes têm lacuna 100. Prioridade: crítica ≥ 70; alta 55–69. [Grelha de critérios e avaliadores — a documentar pela coordenação.]

Foram catalogados 40 serviços em 10 setores (Governo / e-Gov, Fintech / Pagamentos, Saúde, Educação, Agricultura, Transporte / Mobilidade, Comércio / PME, Cívico / Social, Emprego, Utilities). Detalhe completo no Catálogo (E3). Serviços com maior lacuna:

Serviço	Setor	Lacuna	Prioridade
Carteira para PcD (inexistente)	Fintech / Pagamentos	100	Crítica
Conteúdos em língua de sinais (inexistente)	Educação	100	Crítica
Recolha de resíduos (inexistente)	Utilities	100	Crítica
Bilhética de transporte público	Transporte / Mobilidade	79	Crítica
Serviços para PcD (FAMOD-rede)	Cívico / Social	74	Crítica
Plataforma de input agrícola	Agricultura	71	Crítica
Telemedicina (pilotos)	Saúde	69	Alta
Marcação de consultas online	Saúde	69	Alta
Extensão agrária digital	Agricultura	67	Alta
Apoio a vítimas de violência (linha+app)	Cívico / Social	67	Alta
Registo Civil / BI digital	Governo / e-Gov	66	Alta
E-commerce PME (lojas próprias)	Comércio / PME	64	Alta

4.1 Maturidade e acessibilidade por setor

Agregando o catálogo por setor, identificam-se os domínios mais frágeis: Utilities e Educação combinam baixa acessibilidade com lacunas elevadas, enquanto Fintech lidera em maturidade mas falha na inclusão (acessibilidade a PcD).

Setor	Nº serviços	Maturidade méd.	Acessibilidade méd.	Lacuna méd.
Utilities	3	49	46	68
Educação	5	49	38	66
Agricultura	3	34	33	66
Transporte / Mobilidade	2	38	35	64
Cívico / Social	4	36	36	64
Saúde	4	44	36	61
Comércio / PME	4	46	40	58
Emprego	3	47	42	56
Governo / e-Gov	6	56	41	53
Fintech / Pagamentos	6	75	63	44

Fonte: E3, n=40 serviços (médias por setor).

4.2 Cobertura da cadeia de valor digital

Dos 40 serviços catalogados, apenas 11 incluem o nível de Criação (desenvolvimento de software). A origem local ou estrangeira dessa criação não foi medida e deve ser aferida na próxima iteração; se a dependência externa se confirmar, é uma oportunidade estratégica para o Tech-Hub formar capacidade local de criação, não apenas de consumo.

Nível da cadeia	Serviços que o cobrem (de 40)
Criação (C)	11
Produção (P)	25
Distribuição (D)	30
Consumo (U)	37

5. ANÁLISE DE LACUNAS

- Serviços inexistentes (lacuna total): carteira/pagamento acessível a PcD, conteúdos em língua de sinais, recolha digital de resíduos.
- Acessibilidade média de apenas 42/100 — a maturidade técnica não chega ao cidadão.
- Fragilidade no nível de Consumo (adoção) e na interoperabilidade entre plataformas públicas.
- Acessibilidade ausente como norma transversal: não existe requisito mínimo aplicado aos serviços digitais públicos.

6. OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Foram identificadas 22 oportunidades de melhoria (≥20 — cumpre o indicador), priorizadas por impacto social e inclusão. Registo completo em E4. Exemplos de prioridade crítica:

- Camada transversal de acessibilidade obrigatória (norma PcD).
- Carteira/pagamento digital acessível a PcD.
- Conteúdos educativos em língua de sinais e formatos acessíveis.
- Plataforma de denúncia de violência baseada no género.
- Portal único de serviços públicos mobile-first com identidade digital interoperável.

7. DEZ TEMAS DE UTILIDADE SOCIAL PROPOSTOS AO MARKETPLACE (ACT 4.2)

Os 10 temas abaixo são a proposta da ACT 4.1. Segundo o Annex A, a seleção final das áreas de intervenção é feita no Marketplace de Necessidades e Ideias (ACT 4.2), com cerca de 30 participantes de instituições-chave e da sociedade civil, incluindo o INAGE e o MGCAS, antes dos Hackathons (ACT 4.3).

#	Ideia / Desafio	Grupo-alvo	Formato
1	AcessoPcD — serviços digitais acessíveis	PcD	Hackathon + incubação
2	SinalEdu — educação em língua de sinais	PcD/estudantes	Hackathon
3	SaúdeRural — telemedicina + triagem SMS	Rural	Marketplace + piloto
4	AgroPreço — preços e extensão em línguas locais	Produtores/mulheres	Marketplace
5	SeguraJá — denúncia de violência de género	Mulheres	Hackathon + ONG
6	JovEmprego — estágios e colocação	Jovens	Marketplace
7	LixoZero — recolha e reciclagem urbana	Cidadãos	Hackathon
8	TransPubli — bilhética de transporte público	Trabalhadores/jovens	Hackathon
9	FinLit — literacia financeira gamificada	Jovens/mulheres	Marketplace
10	CoopDigital — gestão de cooperativas juvenis	Jovens	Marketplace + incubação

▪ 7.1 Matriz de priorização (impacto × viabilidade)

Os 10 temas foram pontuados em impacto social e viabilidade de execução (escala 1–5) no workshop de validação. Os «quick wins» (alto impacto + alta viabilidade) devem abrir os Hackathons; as «apostas estratégicas» exigem parceria e piloto financiado.

Ideia	Impacto	Viabilidade	Pontuação	Classificação
FinLit	4	5	20	Quick win

Ideia	Impacto	Viabilidade	Pontuação	Classificação
AgroPreço	4	4	16	Quick win
JovEmprego	4	4	16	Quick win
CoopDigital	4	4	16	Quick win
AcessoPcD	5	3	15	Aposta estratégica
SaúdeRural	5	3	15	Aposta estratégica
SeguraJá	5	3	15	Aposta estratégica
SinalEdu	4	3	12	Fase 2
LixoZero	3	3	9	Fase 2
TransPubli	4	2	8	Fase 2

8. FOCO NA INCLUSÃO

O mapeamento confirma que jovens, mulheres e PcD são mal servidos pelos serviços atuais. A trilha de inclusão deve ser transversal: acessibilidade obrigatória, conteúdos em línguas locais e língua de sinais, e soluções desenhadas com — e não apenas para — os grupos vulneráveis.

▪ 8.1 Roteiro dos 3 serviços críticos inexistentes

Os três serviços de lacuna total devem tornar-se pilotos-bandeira do Tech-Hub, cada um com um percurso claro do conceito ao piloto.

Serviço a criar	Parceiro-âncora	Percurso	Horizonte
Carteira/pagamento acessível a PcD	FAMOD + operador móvel	Hackathon → protótipo → piloto	6–12 meses
Conteúdos em língua de sinais	MCTES + associação de surdos	Cocriação → biblioteca digital	6–9 meses
Recolha digital de resíduos	Município + startup	Marketplace → piloto urbano	9–12 meses

9. QUADRO DE MONITORIA E AVALIAÇÃO (ER4)

Sistema de M&A para acompanhar a melhoria efetiva dos serviços digitais e o impacto dos Hackathons/Marketplaces.

Indicador (KPI)	Meta	Fonte de verificação
Serviços catalogados	40+	Catálogo E3
Oportunidades de melhoria identificadas	≥20	Registo E4
Ideias levadas a Hackathon/Marketplace	10	Atas dos eventos
Serviços críticos pilotados	3	Relatórios de piloto
Serviços com acessibilidade melhorada	≥10	Auditoria de acessibilidade
Cópias da publicação distribuídas	500	Lista de distribuição

10. RECOMENDAÇÕES

1. Adotar a acessibilidade como norma transversal de todos os serviços digitais de utilidade pública.
2. Submeter os 10 temas ao Marketplace (ACT 4.2) e levar os selecionados aos Hackathons (ACT 4.3).
3. Criar os 3 serviços inexistentes de prioridade crítica como pilotos do Tech-Hub.
4. Promover um portal único de serviços públicos mobile-first com identidade digital interoperável.
5. Manter o catálogo como ferramenta viva de monitoria do desenvolvimento digital do país.

11. TEMAS TRANSVERSAIS

– Direitos humanos: abordagem baseada em direitos, com soluções desenhadas com — e não apenas para — os grupos vulneráveis.
– Género: temas dedicados (SeguraJá, FinLit, AgroPreço) e participação equilibrada nas consultas (157 mulheres em 320).
– Pessoas com deficiência: acessibilidade como norma transversal e dois dos três serviços críticos inexistentes dirigidos a PcD.

– Ambiente: tema LixoZero (recolha digital de resíduos) e critérios de sustentabilidade ambiental na seleção de ideias, como prevê o Annex A.

12. LIMITAÇÕES

– A maturidade e a acessibilidade resultam da avaliação dos catalogadores, sem auditoria técnica de acessibilidade (ex.: WCAG).
– O catálogo de 40 serviços não é exaustivo; deve ser atualizado como ferramenta viva.
– A origem (local ou estrangeira) do desenvolvimento dos serviços não foi medida.
– O Departamento de Educação, previsto no Annex A, não foi incluído na amostra de funcionários públicos.

13. INDICADORES E DISSEMINAÇÃO

Indicador	Meta	Realizado
Representantes da sociedade civil consultados	200	200 (100 M · 100 F) ✓
Funcionários públicos envolvidos	120	120 (63 M · 57 F) ✓
Oportunidades de melhoria identificadas	≥20	22 ✓
Temas de utilidade social propostos ao Marketplace	10	10 ✓
Cópias da publicação distribuídas	500	0 — plano de disseminação ativo

Plano de disseminação: 500 cópias (impressas + versão digital interativa) distribuídas a instituições públicas, OSCs, academia, hubs e doadores; apresentação pública dos resultados. Cada cópia inclui os logos AICS e o aviso de responsabilidade.

MDI TechHub
Maputo Digital Innovation Hub

Serviços digitais que respondem a problemas reais — base para os Hackathons e Marketplaces do Tech-Hub.

Projeto DigIT · Financiado pela Cooperação Italiana — AICS