



ANEXO 1: MATRIZ DE ACÇÕES DO PLANO ESTRATÉGICO DO CEDSIF, IP 2021 - 2024

MAPUTO, SETEMBRO DE 2022



Matriz do Plano de Acção do Plano Estratégico do CEDSIF, IP 2021 - 2024

Objectivos Estratégicos	Resultados	Indicador de Resultado	Meta Global	Intervenções Chave 2021 - 2024	Indicadores de Produto	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024
A: Assegurar uma resposta mais eficaz à Estratégia das Finanças Públicas e a demanda de serviços complementares à Gestão de Finanças Públicas	1. Criada capacidade organizacional do CEDSIF, IP para responder as demandas dos clientes da Gestão das Finanças Públicas e complementares	Nível de cumprimento dos prazos estabelecidos nos contratos de prestação de serviços (Acordos de Níveis de Serviços - SLA)	100% (Acordos de Níveis de Serviços - SLA)	Criar capacidade técnica adequada para responder a demandas dos clientes de Gestão das Finanças Públicas e complementares	Nível de cumprimento dos prazos estabelecidos nos contratos de prestação de serviços (Acordos de Níveis de Serviços – SLA)	100%	100%	100%	100%
				Renovar a capacidade operacional da infraestrutura de TI	infraestrutura de TI renovada	infraestrutura de TI renovada	infraestrutura de TI renovada	infraestrutura de TI renovada	infraestrutura de TI renovada
				Estabelecer parcerias com instituições congéneres	Número de parcerias com instituições congéneres firmadas	1	1	1	1
				Fortalecer a capacidade de gestão de serviços terceirizados.	Mecanismo de gestão de serviços terceirizados estabelecido		Modelo de gestão de serviços terceirizados operacionalizado	Modelo de gestão de serviços terceirizados operacionalizado	Modelo de gestão de serviços terceirizados operacionalizado

Objectivos Estratégicos	Resultados	Indicador de Resultado	Meta Global	Intervenções Chave 2021 - 2024	Indicadores de Produto	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024
	2. Assegurada a entrega de demandas de Gestão das Finanças Públicas.	% de demandas contratualizadas de Gestão das Finanças Públicas respondidas satisfatoriamente.	100 % das demandas contratualizadas as respondidas no tempo acordado ¹ .	Garantida a entrega de demandas contratualizadas no âmbito da Gestão das Finanças Públicas	% de demandas contratualizadas para esse ano no âmbito da Gestão das Finanças Públicas respondidas satisfatoriamente	100%	100%	100%	100%
	3. Assegurada a entrega de demandas dos clientes dos serviços complementares	% de demandas contratualizadas dos clientes dos serviços complementares à Gestão das Finanças Públicas respondidas satisfatoriamente	100 % das demandas contratualizadas as respondidas no tempo acordado	Garantida a entrega de demandas contratualizadas no âmbito de serviços complementares a Gestão das Finanças Públicas	% de demandas contratualizadas para esse ano no âmbito de serviços complementares a Gestão das Finanças Públicas respondidas satisfatoriamente	100%	100%	100%	100%
Prestar o Serviço de Retenção na fonte de descontos não				% de pedidos de fixações tratados.	100%	100%	100%	100%	

¹ Cujas entregas estão previstas para o período 2021-2024.

Objectivos Estratégicos	Resultados	Indicador de Resultado	Meta Global	Intervenções Chave 2021 - 2024	Indicadores de Produto	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024
				obrigatório dos Funcionários e Agentes do Estado (FAE) às instituições financeiras					
B: Assegurar a satisfação dos clientes e outras partes interessadas	1. Assegurada a satisfação do cliente e outras partes interessadas.	Grau de satisfação dos clientes e outras partes interessadas	≥ 75% na escala de Likert ²	Conceber e implementar um mecanismo de controlo e gestão da relação com clientes e fornecedores estratégicos para mitigar a ocorrência de falhas	Base de Dados de clientes e fornecedores estratégicos do CEDSIF, IP operacional	1 Base de Dados implementada	Relatório de avaliação do comportamento dos clientes e fornecedores estratégicos	Relatório de avaliação do comportamento dos clientes e fornecedores estratégicos	Relatório de avaliação do comportamento dos clientes e fornecedores estratégicos
				Realizar pesquisa de satisfação dos <i>stakeholders</i> do CEDSIF, IP	Grau de satisfação de clientes e outras partes interessadas.	≥75% na escala de Likert ³	≥75% na escala de Likert	≥75% na escala de Likert	≥75% na escala de Likert
				Assegurar o atendimento das solicitações dos utilizadores	% de solicitações atendidas conforme definido na carta de serviços	Pelo menos 85%	Pelo menos 90%	Pelo menos 95%	Pelo menos 95%

² Media do grau de satisfação: 2016 – 73,17%; 2019 – 78,47%; 2020 – 77,64%.

³ Media do grau de satisfação: 2016 – 73,17%; 2019 – 78,47%; 2020 – 77,64%.

Objectivos Estratégicos	Resultados	Indicador de Resultado	Meta Global	Intervenções Chave 2021 - 2024	Indicadores de Produto	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024
				Realizar as acções de formação	Número de formandos	3116	3116	6232	6232
C: Assegurar a sustentabilidade do CEDSIF, IP	1. Garantida a implantação do sistema de Gestão de custos operacionais do CEDSIF, IP	Sistema de gestão de custos funcional	Sistema de gestão de custos estabelecido e operacional	Estabelecer práticas para contenção e redução de custos através de análise e monitoria dos principais <i>cost drivers</i>	Estrutura de análise e monitoria dos principais <i>cost drivers</i> operacional		Realizado o estudo sobre a estrutura de custos do CEDSIF,IP	Monitorado os principais <i>cost drivers</i>	Monitorado os principais <i>cost drivers</i>
				Adoptar práticas de partilha de custos com outras instituições sempre que se mostrar viável e aplicável	Custos operacionais partilhados.		Politica de partilha de custos estabelecida	Politica de partilha de custos operacionalizada	Politica de partilha de custos operacionalizada
				Garantir a prestação de serviços nos locais de acesso aos sistemas sob gestão do CEDSIF (<i>Sites</i>)	% de Sistemas Sob gestão do CEDSIF disponíveis nos locais de acesso (sites)	pelo menos 95% dos sites disponíveis	pelo menos 95% dos sites disponíveis	pelo menos 95% dos sites disponíveis	pelo menos 95% dos sites disponíveis
	2. Garantida a sustentabilidade e operacional do CEDSIF, IP.	% das Receitas Próprias em relação a despesa	mobilizar pelo menos 100% da receita própria que deve incluir os	Desenvolver novos produtos e serviços	Número de novos produtos e serviços	1	2	2	2
				Prestar o Serviço de Retenção na	% de pedidos de fixações tratados.	100%	100%	100%	100%

Objectivos Estratégicos	Resultados	Indicador de Resultado	Meta Global	Intervenções Chave 2021 - 2024	Indicadores de Produto	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024
			pagamentos efectuados pelo Estado e relativos aos serviços de disponibilização do e-SISTAFE, e-Tributação e e-SNGRHE e pagamentos do sector privado resultante dos serviços prestados	fonte de descontos não obrigatório dos Funcionários e Agentes do Estado (FAE) às instituições financeiras					
				Prestar serviços de alojamento no Centro de Dados	Grau de atendimento aos pedidos de alojamento como função do espaço disponível	100%	100%	100%	100%
	3. Estabelecido e implementado o quadro legal de gestão institucional e de Recursos Humanos do CEDSIF, IP	Número de instrumentos Legais integrantes operacionalizados	Cinco (5): 1. Regulamento Interno do CEDSIF,IP; 2. Estatuto Orgânico ; 3. Qualificadores das carreiras profissionais e de funções; 4.Tabela indiciária ; e 5. Quadro de Pessoal)	Operacionalizar os instrumentos legais que estabelecem as Normas de Organização e Funcionamento do CEDSIF, IP	Número de instrumentos Legais aprovados e operacionalizados	4 (1. Tabela indiciária; 2. Qualificadores de funções e das carreiras profissionais; 3. Regulamento Interno do CEDSIF,IP; e 4. Estatuto Orgânico)	2 (Quadro de Pessoal e Diploma Ministerial que cria as Delegações do CEDSIF, IP)	-	-

Objectivos Estratégicos	Resultados	Indicador de Resultado	Meta Global	Intervenções Chave 2021 - 2024	Indicadores de Produto	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024
	4. Criada capacidade humana competente no CEDSIF, IP	Número de colaboradores do CEDSIF certificados em processos críticos da organização	Pelo menos 20 colaboradores	Clarificar e implementar uma abordagem de capacitação do pessoal focando no treinamento por Perfil, acordos com instituições parceiras (através da promoção de troca de serviços) e troca de experiências	Número de colaboradores do CEDSIF certificados em processos críticos da organização	Pelo menos 5 colaboradores	Pelo menos 5 colaboradores	Pelo menos 5 colaboradores	Pelo menos 5 colaboradores
		Estabelecimento de um sistema de premiação/reconhecimento dos colaboradores por apresentação de propostas de implementação de ideias, produtos e serviços inovadores devidamente documentados em trabalhos científicos com impacto para a instituição	Pelo menos 3 premiações realizadas	Estimular a capacidade criativa através de premiação de propostas de temas de cariz científico de implementação de produto e serviços inovadores com impacto para a organização	Sistema de premiação/reconhecimento dos colaboradores por apresentação de propostas de implementação de ideias, produtos e serviços inovadores estabelecido	-	Pelo menos 1 premiações realizadas	Pelo menos 1 premiações realizadas	Pelo menos 1 premiações realizadas
	5. Assegurada a certificação dos sistemas de gestão	Número de certificações em normas internacionais obtidas pelo CEDSIF, IP	3	Adoptar os sistemas de gestão como cultura organizacional	Número de Certificações obtidos pelo CEDSIF, IP		1 (ISO 9001:2015)	1 (ISO 9001:2015 e ISO 27001)	1 (CMMI)

Objectivos Estratégicos	Resultados	Indicador de Resultado	Meta Global	Intervenções Chave 2021 - 2024	Indicadores de Produto	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024
				Assegurar a melhoria continua dos sistemas de Gestão do CEDSIF, IP	Taxa de manutenção dos selos de certificação adquiridos	100%	100%	100%	100%
	6. Promovida a imagem, produtos e serviços do CEDSIF, IP	Taxa de cobertura de eventos e acções de visibilidade e divulgação	100%	Criar um laboratório de comunicação e imagem	Operacionalizar o Laboratório de comunicação e imagem		Laboratório de comunicação e imagem criado	Laboratório de comunicação e imagem operacional	Laboratório de comunicação e imagem operacional
Divulgar de forma proactiva acções de detecção e ou mitigação de fraude por via do e-SISTAFE				Número de acções de divulgação	4 (1 por trimestre)	4 (1 por trimestre)	4 (1 por trimestre)	4 (1 por trimestre)	
Estabelecer políticas de participação em prémios de qualidade e para estimular a elaboração e divulgação de estudo técnicos feitos no CEDSIF, IP				Número de participações em Prémios da Qualidade	1	1	1	1	
				Política de estímulo da elaboração e divulgação de estudos técnicos operacionalizada		Política de estímulo de elaboração e divulgação de estudos estabelecida	Política de estímulo de elaboração e divulgação de estudos operacionalizada	Política de estímulo de elaboração e divulgação de estudos operacionalizada	
Levar a cabo acções de visibilidade				Número de programas de educação cívica	2	2	2	2	

Objectivos Estratégicos	Resultados	Indicador de Resultado	Meta Global	Intervenções Chave 2021 - 2024	Indicadores de Produto	Meta 2021	Meta 2022	Meta 2023	Meta 2024
				institucional e de divulgação dos produtos e serviços do CEDSIF, IP	Número de eventos de divulgação de actividades que o CEDSIF, IP realiza com outras entidades	1	1	1	1
				Promover eventos competitivos e participação de colaboradores do CEDSIF, IP em matérias GFP e Tecnologias de informação	Número de eventos competitivos em matérias GFP e Tecnologias de informação	1	1	1	1