



Fundo de População
das Nações Unidas

TERMO DE REFERÊNCIA – CONSULTORIA EM SOLUÇÕES EM OPERAÇÃO E GESTÃO DE SERVICE DESK

Título do Posto: Consultor sênior em Operação e Gestão de Service Desk

Tipo de Contrato: Consultoria Individual (CI)

Local de trabalho: Remoto e Rio de Janeiro

1. Escritório Contratante	FUNDO DE POPULAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (UNFPA)
2. Contexto e Objeto(s) da Consultoria	<p>A Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) atualmente coexiste com uma multiplicidade de outras organizações provedoras de pesquisa governamentais e não-governamentais, atendendo a um público de usuários crescente e diverso.</p> <p>Nesse contexto, uma das principais atividades do IBGE consiste na produção de um conjunto básico de estatísticas e informações sociais, demográficas e geográficas primárias, que atendem a necessidades institucionais, econômicas e sociais que não podem ser atendidas por outras organizações. As principais estatísticas e informações desta categoria são integradas por estatísticas sociais e demográficas, baseadas em informações coletadas nos domicílios, como o Censo Demográfico e a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) e determinadas pesquisas baseadas em registros administrativos, como o Registro Civil.</p> <p>O IBGE também produz sínteses globais e estudos específicos em duas áreas, a socioeconômica e a de geociências. Na área socioeconômica destacam-se a contabilidade nacional e os indicadores de condições de vida da população e, na de geociências, os estudos sobre recursos naturais e a dinâmica dos ecossistemas; estudos temáticos e integrados diversos; mapeamentos e diagnósticos ambientais, pela combinação de informações geográficas, de base territorial física, de recursos e condições naturais; e características socioeconômicas das populações nas diversas regiões.</p> <p>No âmbito do Censo Demográfico, é importante destacar que ele se constitui como a principal fonte de referência para o conhecimento das condições de vida da população em todos os municípios do País e em seus recortes territoriais internos, tendo como unidade de coleta a pessoa residente, na data de referência, em domicílio do território nacional.</p> <p>Nas últimas décadas, ocorreram alterações e aprimoramentos em variados aspectos técnicos, tecnológicos e operacionais da pesquisa, que lhe conferiram um salto de qualidade. Dentre eles, destacam-se a instituição de parcerias, visando a ampliar a integração entre o IBGE e as comunidades locais, bem como a utilização,</p>

	<p>de forma intensiva, de tecnologias digitais que permitem levar a cada segmento de usuários as mídias mais apropriadas.</p>
<p>3. Escopo do Trabalho e Produtos</p>	<p>Os consultores serão responsáveis em propor, aplicar e analisar ações de trabalho relativos a integração entre os sistemas administrativos e de controle com o service desk e em procedimentos de implantação e atendimento ao Censo 2022 e demais pesquisas estatísticas, contribuindo para o aprimoramento de atividades de implantação, suporte técnico, supervisão e monitoramento dos serviços e sistemas, que atendem todo o processo de coleta, análise e disseminação de dados.</p> <p>As atividades desempenhadas contribuirão para a obtenção de Sistemas de coleta, gerenciamento da coleta e de gestão revisados, testados, homologados e aprimorados com inovações técnicas.</p> <p>ATIVIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Levantar as necessidades de otimização da integração entre os sistemas administrativos e de controle com o sistema de service desk; 2. Projetar as soluções necessárias às demandas apresentadas; 3. Documentar as soluções projetadas; 4. Participar do processo de elaboração de testes; 5. Apresentar relatório de resultados obtidos. <p>RESULTADOS ESPERADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Práticas operacionais alinhadas com a metodologia e processos de service desk. ● Projeto de reestruturação da base de dados que permita a integração entre os sistemas administrativos e de controle com o service desk. ● Modelos de métodos computacionais que possibilite o sincronismo entre a base de dados do sistema de service desk com a base de dados do sistema de controle. ● Modelo e práticas operacionais para integração de ferramentas de monitoramento em ambientes computacionais. ● Painel com apresentação de relatório dos incidentes dos sistemas e

	<p>aplicativos do parque em produção monitorados.</p> <ul style="list-style-type: none"> Projeto de integração que permita a visualização de implantação de novas versões dos sistemas em produção nos ambientes computacionais. <p>PRODUTOS:</p> <p>Produto 1. Relatório com o mapeamento e proposição de aprimoramento dos processos de utilização do service desk;</p> <p>Produto 2. Relatório com proposta e modelagem do processo de sincronização dos dados dos sistemas administrativos para o service desk;</p> <p>Produto 3. Relatório com proposta e modelagem de solução no processo de sincronização dos sistemas de controle com o service desk;</p> <p>Produto 4. Relatório de mapeamento e proposição de solução para processo de sincronização dos cadastros do service desk e ferramentas integradoras.</p> <p>Produto 5. Relatório de proposta de ferramenta para estabelecer a visualização necessária ao monitoramento do parque em produção.</p> <p>Produto 6. Relatório de proposta de um modelo para integrar as ferramentas de implantação que possibilite a visibilidade das entregas de novas versões dos sistemas em produção nos ambientes.</p>
<p>4.Duração e Horário do Trabalho</p>	<p>Duração: 11 meses contados a partir da data de contratação.</p> <p>Horário de trabalho: jornada de trabalho a ser acordada junto ao gerente da área na qual o consultor atuará.</p>
<p>5.Local onde os serviços devem ser entregues:</p>	<p>Os produtos deverão ser entregues, em meio eletrônico, à Diretoria de Informática do IBGE para aprovação, depois centralizados no Diretor ou Coordenador Nacional do Projeto no IBGE que, posteriormente, enviará ao Escritório do UNFPA Brasil, por e-mail, para aprovação final e pagamento.</p>
<p>6.Datas de entrega e como o trabalho será entregue (ex. arquivo eletrônico, meio físico, etc.):</p>	<p>A pessoa contratada deve dispor de equipamentos e meios para realizar o trabalho para o qual está sendo contratada.</p> <p>Os produtos deverão ser escritos em português, ser entregues em meio eletrônico, para o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística IBGE, e para o Escritório do UNFPA Brasil, nas seguintes datas:</p>

	<p>PRAZOS / VALORES:</p> <p>Produto 1: 30 dias após a assinatura do contrato – R\$ 11.500,00 (Onze mil e quinhentos reais)</p> <p>Produto 2: 85 dias após a assinatura do contrato – R\$ 23.000,00 (Vinte e três mil reais)</p> <p>Produto 3: 140 dias após a assinatura do contrato – R\$ 23.000,00 (Vinte e três mil reais)</p> <p>Produto 4: 195 dias após a assinatura do contrato – R\$ 23.000,00 (Vinte e três mil reais)</p> <p>Produto 5: 250 dias após a assinatura do contrato – R\$ 23.000,00 (Vinte e três mil reais)</p> <p>Produto 6: 305 dias após a assinatura do contrato – R\$ 23.000,00 (Vinte e três mil reais)</p> <p>Valor total da consultoria: R\$ 126.500,00 (Cento e vinte seis mil e quinhentos reais)</p>
<p>7. Monitoramento e controle de andamento, inclusive exigências de relatórios, formato, periodicidade e prazo final.</p>	<p>A supervisão do trabalho será realizada por meio de análise do produto, reuniões periódicas com o consultor e acompanhamento do andamento do trabalho, de modo a possibilitar eventuais ajustes necessários.</p>
<p>8. Disposições de Supervisão:</p>	<p>O/a consultor/a desenvolverá as atividades e produtos sob a supervisão de um Oficial de Programa no UNFPA Brasil e o Gerente de Logística e Operações de Informática do IBGE.</p>
<p>9. Viagem prevista:</p>	<p>Não está prevista a realização de viagens.</p>
<p>10. Capacitação, qualificações e competências necessárias, inclusive idiomas:</p>	<p>Requisitos obrigatórios (eliminatórios):</p> <p><u>Formação e experiência:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ensino Superior Completo; • Experiência de 5 anos com implementação de automação e integração de dados utilizando linguagens de programação como PowerShell, Python, PHP, SQL; • Experiência de 5 anos de atendimento a demandas de suporte a aplicações.

Requisitos desejáveis (classificatórios):

- Ensino Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicações e afins (10 pontos);
- 2 anos de experiência em Microsoft Active Directory (10 pontos);
- 3 anos de experiência em service desk (10 pontos, com 1 ponto a mais para cada ano além dos 3 anos de experiência, totalizando no máximo mais 5 pontos);
- 2 anos de experiência em ferramentas de BI (10 pontos com 1 ponto a mais para cada ano além dos 2 anos de experiência, totalizando no máximo mais 5 pontos);
- 1 ano de experiência em Python (5 pontos);
- 1 ano de experiência em PHP (5 pontos);
- 1 ano de experiência em webservices REST (5 pontos);
- 1 ano de experiência em linguagem SQL (5 pontos);
- 1 ano de experiência em MySQL (5 pontos);
- 1 ano de experiência em Linux (5 pontos);
- 1 ano de experiência em Apache (5 pontos);
- 1 ano de experiência em NGINX (5 pontos);
- 1 ano de experiência aplicando as práticas de ITIL (10 pontos).

Habilidades Corporativas

- Integridade, ética e valores
 - Agir de acordo com os valores do UNFPA e da ONU, regras administrativas, código de conduta e princípios éticos.
 - Exercer julgamento crítico ao lidar com dados operacionais com foco no melhor cumprimento do mandato do UNFPA e garantir a confidencialidade das informações.
 - Gerenciamento de conflitos / negociação e resolução de desacordos.
 - Construção de apoio e perspicácia política.
 - Criatividade e inovação.
 - Trabalho em equipe.
 - Comunicação eficaz.
 - Compartilhamento de conhecimento.
 - Tomada de decisão justa e transparente.
- Orientação para cliente / parceiro
 - Contribuir para a obtenção de resultados positivos para clientes e parceiros, antecipando necessidades e preocupações e respondendo a elas com eficiência.
- Sensibilidade à diversidade cultural
 - Demonstrar um comportamento inclusivo com colegas e partes interessadas, desenvolvendo com sucesso relações interculturais.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ser adaptável e sensível às diferenças políticas, religiosas e culturais. ○ Promover ativamente a equidade e a diversidade de gênero em todas as atividades. <ul style="list-style-type: none"> ● <u>Accountability</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Seja responsável por lidar com informações confidenciais em apoio ao trabalho do UNFPA no Brasil. ○ Garantir que as informações sejam coletadas, registradas e usadas corretamente para minimizar erros e fortalecer a implementação. ○ Tomada de decisão apropriada e transparente.
<p>11. Insumos / serviços a serem fornecidos pelo UNFPA ou parceiro de implantação (ex. serviços de suporte, sala de escritório, equipamentos), se aplicável:</p>	<p>O(a) consultor(a) deverá dispor dos meios e equipamentos necessários para a realização da consultoria.</p>
<p>12. Outros dados pertinentes ou condições</p>	<p>O link de inscrição estará disponível no site do IBGE (https://www.ibge.gov.br/aceso-informacao/institucional/trabalhe-conosco.html) e do UNFPA Brasil (https://brazil.unfpa.org/pt-br/vacancies). Ao clicar no link, é necessário preencher o Formulário do Google (https://forms.gle/Jpw1TvQgTAaVZV2T7) e anexar o Formulário P11, conforme solicitado pelo anúncio da vaga.</p> <p>Não serão aceitas submissões feitas após o prazo final estipulado. Apenas as/os candidatas/os aprovadas/os serão contactadas/os.</p> <p>O UNFPA é uma agência comprometida com a diversidade em termos de gênero, raça, orientação sexual, nacionalidade e cultura. Pessoas de grupos minoritários, são encorajadas a participar do processo seletivo. Todas as candidaturas serão analisadas com total confidencialidade.</p>



Fundo de População
das Nações Unidas

ANEXO I

SIGILO DAS INFORMAÇÕES E ACESSO AOS DADOS EM PROCESSO DE PRODUÇÃO

O consultor contratado, no manuseio das informações obtidas por meio da atuação no projeto, obriga-se a observar e guardar, em toda a sua extensão, o sigilo e a confidencialidade dessas informações, observando os termos previstos no parágrafo único do art. 1º da Lei 5.534, de 14/11/68, regulamentada pelo Decreto 73.177, de 20/11/73, art. 1º, parágrafo 1º, e Decreto 74.084, de 20/05/74, art. 8º, que regulamenta o artigo 6º da Lei 5.878, de 11/05/73, que declara conhecer, bem como as disposições legais pertinentes à responsabilização penal do agente que infringir essas normas.