



Fundo de População
das Nações Unidas

TERMO DE REFERÊNCIA – CONSULTORIA EM SOLUÇÕES EM REDES DE TELEFONIA

Título do Posto: Consultor sênior em Redes de Telefonia

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</p>

	<p>ampliar a integração entre o IBGE e as comunidades locais, bem como a utilização, 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 analisar, planejar e implementar projetos de evolução tecnológica na infraestrutura de telefonia do IBGE, construindo documentos de aquisição, incorporando tecnologias de rede robustas e modernas e apoiando na transferência de tecnologia, supervisão e monitoramento da infraestrutura de telefonia do IBGE. A infraestrutura de telefonia do IBGE é alicerce para várias atividades do Censo 2022 e outras pesquisas, principalmente quando verificamos a existência de um atendimento do tipo 0800 para dúvidas, sugestões e reclamações diversas e ainda de um CAC - Centro de Apoio ao Censo que dá suporte aos agentes de coleta e aos informantes com dúvidas no questionário eletrônico.</p> <p>Essas atividades contribuirão com o suporte técnico ao Censo 2022 e demais pesquisas e deverão ser realizadas sob coordenação de um gerente de projetos do IBGE e em colaboração com a equipe técnica.</p> <p>ATIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Análise da infraestrutura e soluções de telefonia, videoconferência, comunicações unificadas e colaboração do IBGE; ● Planejamento e documentação dos projetos para otimização e evolução; tecnológica dos ambientes de telefonia e comunicações unificadas; ● Execução das atividades planejadas para evolução dos projetos; ● Monitoração dos serviços e soluções implantadas; ● Avaliar e aperfeiçoar as soluções propostas; e ● Documentar os projetos, etapas e resultados obtidos. <p>RESULTADOS ESPERADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ambientes e tecnologias da telefonia IP mais resilientes, de alto desempenho e integrados com as demais soluções de comunicação e colaboração em uso; ● Projetos e resultados obtidos documentados;

	<ul style="list-style-type: none"> ● Tecnologias de telefonia em conformidade com soluções de mercado, normativos e políticas de segurança, incluindo, especialmente, a Política de Segurança da Informação e Comunicações do IBGE - POSIC e normativos do Governo Federal; ● Normativos internos, como instruções normativas de TIC em telefonia e comunicações unificadas e atualizadas; e ● Boas práticas na implantação, administração e uso da infraestrutura e recursos de comunicação multimídia unificadas e implantadas no IBGE. <p>PRODUTOS:</p> <p>Produto 1. Relatório de planejamento e implantação de melhorias no serviço de bilhetagem e tarifação do IBGE.</p> <p>Produto 2. Relatório de planejamento e implantação da integração do <i>contact center</i> com redes sociais.</p> <p>Produto 3. Relatório de integração dos serviços de comunicação multimídia do IBGE, incluindo telefonia, videoconferência e colaboração.</p> <p>Produto 4. Relatório de otimização do roteamento de ligações entre as unidades e circuitos de telefonia do IBGE, visando redução inteligente de custos com a tecnologia IP.</p> <p>Produto 5. Relatório com propostas documentadas modeladas para contratações de serviços de telefonia, priorizando tecnologia IP e serviços em nuvem, sempre buscando redução de custos.</p> <p>Produto 6. Relatório de normativos a serem criados e/ou atualizados sobre o uso dos serviços de comunicação multimídia do IBGE como telefonia, videoconferência (incluindo em nuvem) e colaboração.</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 Coordenador de Telecomunicações do IBGE.</p>

9. Viagem prevista:	Não está prevista a realização de viagens.
10. Capacitação, qualificações e competências necessárias, inclusive idiomas:	<p>Requisitos obrigatórios (eliminatórios):</p> <p><u>Formação/ Experiência:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ensino superior completo em Tecnologia da Informação e Comunicações (qualquer uma das formações de mercado relacionadas) ou Engenharia Elétrica ou Engenharia de Telecomunicações; ● Experiência em redes de computadores de 5 anos ou mais (atuação em trabalhos relacionados à área). <p>Requisitos desejáveis (classificatórios):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 3 anos de experiência em serviços internos de telefonia (exemplos: configuração de ramais, configuração de DI e DG, configuração de planos de discagem, configuração de parâmetros de facilidades) (15 pontos); ● 3 anos de experiência em serviços de rede pública de telefonia - PSTN (com troncos SIP) (5 pontos); ● 3 anos de experiência em serviços de rede pública de telefonia - PSTN (sobre redes MPLS) (4 pontos); ● 3 anos de experiência em serviços de rede pública de telefonia - PSTN (com digitroncos E1 e tielines) (3 pontos); ● 3 anos de experiência em sistemas de tarifação de telefonia (10 pontos); ● 3 anos de experiência em sistema Asterisk (5 pontos); ● 3 anos de experiência em serviços de telefonia com Voz sob IP - VoIP (10 pontos, com 2 pontos a mais para cada ano adicional aos 3 anos de experiência, totalizando no máximo mais 10 pontos); ● 3 anos de experiência em gestão de pessoas (10 pontos, com 1 ponto a mais para cada ano adicional aos 3 anos de experiência, totalizando no máximo mais 3 pontos); ● 3 anos de experiência aplicando práticas de ITIL (10 pontos); ● Certificações Siemens e/ou Unify (15 pontos). <p>Habilidades Corporativas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <u>Integridade, ética e valores</u>

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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. ● <u>Orientação para cliente / parceiro</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Contribuir para a obtenção de resultados positivos para clientes e parceiros, antecipando necessidades e preocupações e respondendo a elas com eficiência. ● <u>Sensibilidade à diversidade cultural</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Demonstrar um comportamento inclusivo com colegas e partes interessadas, desenvolvendo com sucesso relações interculturais. ○ Ser adaptável e sensível às diferenças políticas, religiosas e culturais. ○ Promover ativamente a equidade e a diversidade de gênero em todas as atividades. ● <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>



Fundo de População
das Nações Unidas

<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>
--	--

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.