



Fundo de População
das Nações Unidas

TERMO DE REFERÊNCIA – CONSULTORIA EM SOLUÇÕES PARA MELHORIA DE PROCESSOS E SERVIÇOS DE TIC

Título do Posto: Consultor sênior em Melhoria de Processos e Serviços de TIC

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>



Fundo de População
das Nações Unidas

	<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, 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>O consultor será responsável por propor, aplicar e analisar ações de gestão nos equipamentos desktops, laptop, celulares, tablets e servidores do IBGE, sob a ótica da infraestrutura e segurança, onde as soluções das pesquisas, tanto do Censo 2022 quanto às demais pesquisas da Casa, estão implantadas, contribuindo para a melhoria da gestão e segurança destes equipamentos.</p> <p>Suas atividades serão realizadas sob coordenação de um gerente de projetos do IBGE.</p> <p>ATIVIDADES</p> <p>As atividades desta consultoria são atividades de prospecção, análise, planejamento, desenvolvimento, implantação, suporte técnico, supervisão e monitoramento e segurança dos equipamentos que sustentam os sistemas de coleta, gerenciamento da coleta e de gestão do Censo e outras pesquisas, a saber:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Avaliar os chamados criados de maneira automática no GLPI para a Equipe de Suporte de Equipamentos e propor melhorias ou criação de novos chamados.2. Analisar e propor melhorias no processo de atualização de softwares nos desktops e laptops Windows do IBGE.3. Analisar e propor melhorias no processo de atualização de patches de segurança e proteção da infraestrutura dos desktops e laptops Windows do IBGE.4. Avaliar os dashboards dos serviços de TIC no SCOM, Zabbix, Azure Monitor e Application Insights e propor melhorias ou criação de novos dashboards.5. Avaliar os dashboards de segurança do Qualys e propor melhorias ou criação de novos dashboards.

6. Avaliar a governança atual da gestão de equipamentos de TIC e propor indicadores para essa gestão.

RESULTADOS ESPERADOS:

- Gestão dos equipamentos mais eficiente;
- Tempo de disponibilidade dos serviços aumentado;
- Desktops e laptops Windows mais seguros;
- Melhor visibilidade dos recursos, da disponibilidade e da segurança dos serviços e equipamentos de TIC através de dashboards;
- Melhoria na governança da gestão de equipamentos (laptops, desktops, servidores, celulares e tablets).

PRODUTOS:

Produto 1. Relatório de avaliação do processo de atendimento rotineiro da Equipe de Suporte de Equipamentos. Propor melhorias, documentar as alterações feitas no processo de atendimento.

Produto 2. Relatório documental do processo existente de atualização de softwares, indicando melhorias no processo e a documentação do processo melhorado, especificando ferramentas, responsáveis e periodicidade.

Produto 3. Relatório documental do processo existente de atualização de desktops e laptops Windows, indicando melhorias no processo e a documentação do processo melhorado, especificando ferramentas, responsáveis e periodicidade.

Produto 4. Relatório de avaliação dos dashboards atuais construídos nas ferramentas de monitoramento dos serviços de TIC e as propostas de melhorias. Documentar as implementações feitas nos dashboards e alterações do processo de atendimento derivado da análise do dashboard.

Produto 5. Relatório de avaliação dos dashboards atuais construídos nas ferramentas de monitoramento de vulnerabilidades e as propostas de melhorias. Documentar as implementações feitas nos dashboards e alterações do processo de atendimento derivado da análise do dashboard.



Fundo de População
das Nações Unidas

	<p>Produto 6. Relatório com propostas de indicadores de gestão dos equipamentos, especificando ferramentas, responsáveis e periodicidade.</p>
4.Duração e Horário do Trabalho	<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>
5.Local onde os serviços devem ser entregues:	<p>Os produtos deverão ser entregues, em meio eletrônico, à Diretoria de Tecnologia da Informação 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>
6.Datas de entrega e como o trabalho será entregue (ex. arquivo eletrônico, meio físico, etc.):	<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 e seis mil e quinhentos reais)</p>
7.Monitoramento e controle de andamento, inclusive exigências de relatórios, formato, periodicidade e prazo final.	<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>
8.Disposições de Supervisão:	<p>O/a consultor/a desenvolverá as atividades e produtos sob a supervisão de um Oficial de Programa no UNFPA Brasil e a Gerente de Administração de Tecnologia de Informática 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 e experiência:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Ensino superior completo; ● 3 anos de experiência no suporte dos servidores Windows; ● 3 anos de experiência em segurança de S.O. Windows; ● 2 anos de experiência no uso de pelo menos duas das ferramentas de gerenciamento de infraestrutura e segurança de serviços de tecnologia da informação e comunicações a seguir: Qualys, SCCM, SCOM, Zabbix, Azure Monitor e Application Insights. <p>Requisitos desejáveis (classificatórios):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 2 pontos para cada ano de experiência adicional aos 3 anos obrigatórios no suporte dos servidores Windows (total máximo 12 pontos); ● 2 pontos para cada ano de experiência adicional aos 3 anos obrigatórios em segurança de S.O. Windows (total máximo 12 pontos); ● 1 ponto para cada ano de experiência no SCCM (gerenciamento de infraestrutura e serviços) (total máximo de 6 pontos); ● 1 ponto para cada ano de experiência no SCOM (gerenciamento de infraestrutura e serviços) (total máximo de 6 pontos); ● 1 ponto para cada ano de experiência no Qualys (gerenciamento de infraestrutura e serviços) (total máximo de 6 pontos); ● 1 ponto para cada ano de experiência no Zabbix (gerenciamento de infraestrutura e serviços) (total máximo de 6 pontos); ● 1 ponto para cada ano de experiência no Azure Monitor (gerenciamento de infraestrutura e serviços) (total máximo de 6 pontos); ● 1 ponto para cada ano de experiência no Application Insights (gerenciamento de infraestrutura e serviços) (total máximo de 6 pontos); ● Experiência de 3 anos em administração de ambientes (logs, arquivos temporários, capacidade, monitoração de recursos, análise de desempenho) (10 pontos); ● Experiência de 4 anos em ferramenta APM (10 pontos); ● Experiência de 2 anos em Powershell (5 pontos); ● Experiência de 2 anos em Cloud Azure (15 pontos).

	<p>Habilidades Corporativas</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <u>Integridade, ética e valores</u> <ul style="list-style-type: none"> o Agir de acordo com os valores do UNFPA e da ONU, regras administrativas, código de conduta e princípios éticos. o Exercer julgamento crítico ao lidar com dados operacionais com foco no melhor cumprimento do mandato do UNFPA e garantir a confidencialidade das informações. o Gerenciamento de conflitos / negociação e resolução de desacordos. o Construção de apoio e perspicácia política. o Criatividade e inovação. o Trabalho em equipe. o Comunicação eficaz. o Compartilhamento de conhecimento. o Tomada de decisão justa e transparente. ● <u>Orientação para cliente / parceiro</u> <ul style="list-style-type: none"> o 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"> o Demonstrar um comportamento inclusivo com colegas e partes interessadas, desenvolvendo com sucesso relações interculturais. o Ser adaptável e sensível às diferenças políticas, religiosas e culturais. o Promover ativamente a equidade e a diversidade de gênero em todas as atividades. ● <u>Accountability</u> <ul style="list-style-type: none"> o Seja responsável por lidar com informações confidenciais em apoio ao trabalho do UNFPA no Brasil. o Garantir que as informações sejam coletadas, registradas e usadas corretamente para minimizar erros e fortalecer a implementação. o Tomada de decisão apropriada e transparente.
<p>11.Insumos / serviços a serem fornecidos pelo UNFPA ou parceiro de implantação (ex. serviços de</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

suporte, sala de escritório, equipamentos), se aplicável:	
12. Outros dados pertinentes ou condições	<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/6diEaFuze2XUECbQ9) 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.