



Fundo de População  
das Nações Unidas

## TERMO DE REFERÊNCIA – CONSULTORIA EM MELHORIA DE PROCESSOS DE SUPORTE À PRODUÇÃO EM AMBIENTE DE TIC

**Título do Posto:** Consultor sênior em melhoria de processos de suporte à produção em ambiente 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>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 por propor e analisar ações de trabalho relativas à integração entre os sistemas administrativos e de controle com o service desk e em procedimentos de implantação e atendimento às pesquisas informatizadas.</p> <p>Os consultores serão responsáveis em propor e analisar ações de trabalho relativos à integração entre os sistemas administrativos e de controle com o service desk e em procedimentos de implantação e atendimento às 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. 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><b>ATIVIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Levantar as necessidades de otimização da integração entre os sistemas administrativos e de controle com o sistema de service desk;</li> <li>2. Propor soluções necessárias às demandas apresentadas;</li> <li>3. Documentar as soluções projetadas;</li> <li>4. Participar do processo de elaboração de testes;</li> <li>5. Apresentar relatório de resultados obtidos.</li> </ol> <p><b>RESULTADOS ESPERADOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Projeto de reestruturação da base de dados de equipamentos de TI usados nas pesquisas que contemple o ciclo de vida do equipamento na instituição.</li> <li>● Projeto de implementação de Dashboard com níveis de atendimento das áreas técnicas que permita melhor visualização gerencial no service desk.</li> <li>● Modelos de métodos computacionais que possibilite o sincronismo entre a base de dados dos sistemas que abrigam as máquinas virtuais com o service desk a fim de composição de inventário.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Modelo e práticas operacionais para integração de ferramentas de controle e comunicação quanto às atividades das coordenadorias de informática das superintendências.</li> <li>● Modelo e práticas operacionais para automação de integração dos sistemas institucionais com o service desk.</li> <li>● Projeto de implementação de testes de disponibilidade de sistemas em produção que permita a realização a partir de ambientes diversificados.</li> </ul> <p>PRODUTOS:</p> <p>Produto 1. Relatório com proposta de uma ferramenta para estabelecer a visualização necessária ao monitoramento do parque de equipamentos em produção.</p> <p>Produto 2. Relatório com mapeamento e proposição de painéis gerenciais que proporcione melhor gerenciamento das requisições e incidentes registrados no service desk;</p> <p>Produto 3. Relatório com proposição de solução para o processo de sincronização dos servidores abrigados nas máquinas virtuais com o service desk;</p> <p>Produto 4. Relatório com mapeamento e proposição de solução para melhoria na gestão das atividades exercidas pelas coordenadorias de informática das superintendências.</p> <p>Produto 5. Relatório de mapeamento e proposição de solução para processo de sincronização dos sistemas institucionais com os cadastros do service desk.</p> <p>Produto 6. Proposição de um modelo para realização de testes de disponibilidades de sistemas que possibilite o uso de ferramenta específica em ambientes diversos com evidências de execuções.</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 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>
<p>6.Datas de entrega e como o trabalho será entregue (ex. arquivo eletrônico, meio físico, etc.):</p>	<p><b>PRAZOS / VALORES:</b></p> <p><b>Produto 1:</b> 30 dias após a assinatura do contrato – R\$ 11.500,00 (Onze mil e quinhentos reais)</p> <p><b>Produto 2:</b> 85 dias após a assinatura do contrato – R\$ 23.000,00 (Vinte e três mil reais)</p> <p><b>Produto 3:</b> 140 dias após a assinatura do contrato – R\$ 23.000,00 (Vinte e três mil reais)</p> <p><b>Produto 4:</b> 195 dias após a assinatura do contrato – R\$ 23.000,00 (Vinte e três mil reais)</p> <p><b>Produto 5:</b> 250 dias após a assinatura do contrato – R\$ 23.000,00 (Vinte e três mil reais)</p> <p><b>Produto 6:</b> 305 dias após a assinatura do contrato – R\$ 23.000,00 (Vinte e três mil reais)</p> <p><b>Valor total da consultoria:</b> R\$126.500,00 (Cento e vinte e 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 do Coordenador de Desenvolvimento de Sistemas 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><b>Requisitos obrigatórios (eliminatórios):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ensino Superior Completo;</li> <li>● Experiência de 5 anos com implementação de automação e integração de dados utilizando linguagens de programação como PowerShell, Python, PHP, SQL;</li> <li>● Experiência de 5 anos de atendimento a demandas de suporte a aplicações.</li> </ul> <p><b>Requisitos desejáveis (classificatórios):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ensino Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicações e afins (10 pontos);</li> <li>● 2 anos de experiência em Microsoft Active Directory (10 pontos);</li> <li>● 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);</li> <li>● 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);</li> <li>● 1 ano de experiência em Python (5 pontos);</li> <li>● 1 ano de experiência em PHP (5 pontos);</li> <li>● 1 ano de experiência em webservices REST (5 pontos);</li> <li>● 1 ano de experiência em linguagem SQL (5 pontos);</li> <li>● 1 ano de experiência em MySQL (5 pontos);</li> <li>● 1 ano de experiência em Linux (5 pontos);</li> <li>● 1 ano de experiência em Apache (5 pontos);</li> <li>● 1 ano de experiência em NGINX (5 pontos);</li> <li>● 1 ano de experiência aplicando as práticas de ITIL (10 pontos).</li> </ul> <p><b>Habilidades Corporativas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>Integridade, ética e valores</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Agir de acordo com os valores do UNFPA e da ONU, regras administrativas, código de conduta e princípios éticos.</li> <li>○ Exercer julgamento crítico ao lidar com dados operacionais com foco no melhor cumprimento do mandato do UNFPA e garantir a confidencialidade das informações.</li> </ul> </li> </ul>
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gerenciamento de conflitos / negociação e resolução de desacordos.</li> <li>○ Construção de apoio e perspicácia política.</li> <li>○ Criatividade e inovação.</li> <li>○ Trabalho em equipe.</li> <li>○ Comunicação eficaz.</li> <li>○ Compartilhamento de conhecimento.</li> <li>○ Tomada de decisão justa e transparente.</li> <li>● <u>Orientação para cliente / parceiro</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contribuir para a obtenção de resultados positivos para clientes e parceiros, antecipando necessidades e preocupações e respondendo a elas com eficiência.</li> </ul> </li> <li>● <u>Sensibilidade à diversidade cultural</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Demonstrar um comportamento inclusivo com colegas e partes interessadas, desenvolvendo com sucesso relações interculturais.</li> <li>○ Ser adaptável e sensível às diferenças políticas, religiosas e culturais.</li> <li>○ Promover ativamente a equidade e a diversidade de gênero em todas as atividades.</li> </ul> </li> <li>● <u>Accountability</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Seja responsável por lidar com informações confidenciais em apoio ao trabalho do UNFPA no Brasil.</li> <li>○ Garantir que as informações sejam coletadas, registradas e usadas corretamente para minimizar erros e fortalecer a implementação.</li> <li>○ Tomada de decisão apropriada e transparente.</li> </ul> </li> </ul>
<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><b>O Edital e seus termos de referência estão disponíveis no site do IBGE (<a href="https://www.ibge.gov.br/aceso-informacao/institucional/trabalhe-conosco.html">https://www.ibge.gov.br/aceso-informacao/institucional/trabalhe-conosco.html</a>) e do UNFPA Brasil (<a href="https://brazil.unfpa.org/pt-br/vacancies">https://brazil.unfpa.org/pt-br/vacancies</a>). Para realizar a inscrição para este termo de referência, é necessário preencher o Formulário Google (<a href="https://forms.gle/mkx2uAoUaPwgk6Ln8">https://forms.gle/mkx2uAoUaPwgk6Ln8</a>) e anexar nele o <b>Formulário P11</b>, conforme descrito no Edital.</b></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.