



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 melhoria dos processos e do sistema de atendimento service desk da Instituição, buscando modernizar e aprimorar a experiência do usuário e da equipe de suporte.</p> <p>Os consultores serão responsáveis por propor ações de trabalho que busquem adequar o processo de atendimento a padronização ITIL, atendendo à melhoria de requisitos chave como agilidade, automação, rastreabilidade e comunicação entre os atores envolvidos no processo de service desk. As atividades desempenhadas contribuirão para a aprimoramento do suporte técnico em Sistemas de coleta, gerenciamento da coleta, sistemas administrativos e derivados, trazendo benefícios para todos os atores envolvidos.</p> <p>ATIVIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Propor e planejar melhorias no processo de atendimento do service desk; 2. Apresentar soluções inovadoras com foco em melhorias na experiência do usuário; 3. Avaliar se as soluções de aprimoramentos do fluxo de atendimento atendem ao padrão ITIL vigente; 4. Documentar as soluções projetadas; 5. Participar do processo de elaboração de testes; 6. Apresentar relatório de resultados obtidos. <p>RESULTADOS ESPERADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Projeto de reestruturação no atendimento de service desk que melhore os requisitos de agilidade, automação, rastreabilidade e comunicação entre usuários e equipes de suporte. ● Projeto de padronização no atendimento service desk que contemple a criação de manuais e notas técnicas com orientações sobre o fluxo de atendimento. ● Modelo de práticas operacionais para integração de ferramentas de controle e comunicação quanto às atividades das coordenadorias de informática das superintendências.

- Projeto de melhoria da experiência do usuário em interfaces computacionais e integração com sistemas terceirizados.
- Projeto de implementação de Dashboard com níveis de atendimento das áreas técnicas que permita melhor visualização gerencial no service desk.
- Projeto de implementação de um modelo contínuo de aperfeiçoamento do atendimento, no qual os atores envolvidos no processo de service desk possam participar ativamente de proposições de melhorias.

PRODUTOS:

Produto 1. Relatório com proposta e implantação de uma ferramenta para melhorar o acompanhamento do fluxo de atendimento entre os níveis de suporte do service desk;

Produto 2. Relatório de pesquisa de campo sobre a experiência dos usuários e das equipes de suporte estaduais em relação ao processo de atendimento de suporte e seus respectivos sistemas vigentes de service desk;

Produto 3. Relatório com proposição de soluções para os problemas indicados na pesquisa de campo realizada na etapa anterior. As soluções devem compreender a confecção de manuais, materiais multimídia ou implantação de novas tecnologias, com foco na melhoria do processo de atendimento do service desk;

Produto 4. Relatório com mapeamento e prospecção de soluções para melhorias na integração entre os sistemas administrativos, de coleta e service desk vigentes, incluindo propostas de implantação de tecnologias de inteligência artificial que visem melhorar a experiência do usuário;

Produto 5. Relatório com mapeamento e proposição de painéis gerenciais que proporcione melhor gerenciamento das requisições e incidentes registrados no service desk;

Produto 6. Relatório com a proposição de um modelo contínuo de aperfeiçoamento do processo de service desk, onde contemple o feedback de todos os atores envolvidos no processo.

<p>4. Duração e Horário do Trabalho</p>	<p>Duração: 11 meses contados a partir da data de contratação. 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>PRAZOS / VALORES:</p> <p>Produto 1: 30 dias após a assinatura do contrato – R\$ 11.500,00 (Onze mil e quinhentos reais) Produto 2: 85 dias após a assinatura do contrato – R\$ 23.000,00 (Vinte e três mil reais) Produto 3: 140 dias após a assinatura do contrato – R\$ 23.000,00 (Vinte e três mil reais) Produto 4: 195 dias após a assinatura do contrato – R\$ 23.000,00 (Vinte e três mil reais) Produto 5: 250 dias após a assinatura do contrato – R\$ 23.000,00 (Vinte e três mil reais) 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>
<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>Requisitos obrigatórios (eliminatórios):</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. <p>Requisitos desejáveis (classificatórios):</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 (10 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 NGINX (5 pontos); ● 1 ano de experiência aplicando as práticas de ITIL (10 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.

	<ul style="list-style-type: none">○ 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>
<p>12. Outros dados pertinentes ou condições</p>	<p>O Edital e seus termos de referência estão disponíveis no site do IBGE (https://www.ibge.gov.br/aceso-informacao/institucional/trabalheconosco.html) - Chamada Pública para Consultoria Individual) e do UNFPA Brasil (https://brazil.unfpa.org/pt-br/vacancies). Para realizar a inscrição para este termo de referência, é necessário preencher o Formulário Google e anexar nele o Formulário P11, conforme descrito no Edital.</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.