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	O Projeto Modernização da Produção Estatística e Geocientífica, uma parceria entre o IBGE, a Agência Brasileira de Cooperação do Ministério das Relações Exteriores (ABC/MRE) e o Fundo de População das Nações Unidas (UNFPA) possui como objetivo promover a modernização da produção estatística e geocientífica a partir do aprimoramento das pesquisas e levantamentos do IBGE por meio da contratação de pessoal técnico qualificado via consultoria individual de pessoa física. Nesse contexto, o Projeto de Cooperação Técnica Internacional prevê a atuação de consultores em duas principais frentes de trabalho, relacionadas ao (i) desenvolvimento de soluções inovadoras no âmbito de parcerias interinstitucionais, capacitação de pessoal, estratégias de campo, gestão da coleta, comunicação e publicidade para ampliação da cobertura do Censo Demográfico, com consequente estabelecimento de benchmark para as pesquisas do IBGE e (ii) à modernização dos processos de produção estatística e geocientífica, a fim de aprimorar a produção de informações de qualidade por meio da realização de parcerias, incorporação de novas competências, integração com novas bases de dados e registros administrativos, adoção de novas técnicas de produção e aperfeiçoamento de sistemas e da execução dos processos norteados pelos modelos genéricos de produção estatística e geocientífica. Considerando a conclusão da coleta do Censo Demográfico 2022, as atuais atividades de consultoria do Projeto estão concentradas na frente de trabalho “ii”. A seguir são apresentados os objetivos da presente consultoria: **Objetivo Geral** O consultor será responsável por analisar, planejar e propor projetos de evolução tecnológica na infraestrutura de telefonia e comunicações unificadas do IBGE, construindo documentos de aquisição, incorporando tecnologias de rede robustas e modernas e apoiando na transferência de tecnologia, supervisão e monitoramento da infraestrutura, especialmente na consolidação do ambiente híbrido de telefonia IP, com sistemas legados, em nuvem e outras plataformas de comunicação. Dessa forma, o consultor atuará na proposição e sistematização de

Fundo de População das Nações Unidas

	soluções técnicas a serem desenvolvidas pelo IBGE para aprimoramento de atividades de desenvolvimento de serviços e sistemas. **Objetivos Específicos** 1. Ambientes e tecnologias da telefonia IP e em nuvem mais resilientes, de alto desempenho, menor custo e integrados com as demais soluções de comunicação e colaboração em uso; 2. Projetos e resultados obtidos documentados; 3. 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; 4. Normativos internos, como instruções normativas de TIC em telefonia e comunicações unificadas e atualizadas; 5. Boas práticas na implantação, administração e uso da infraestrutura e recursos de comunicação multimídia unificadas e implantadas no IBGE.
3.Escopo do Trabalho e Produtos	**Etapa 1 (1 – 50 dias):** Relatório de planejamento e proposição de execução da migração do contrato de chips de pesquisa e corporativos. **Atividades:** ● Estudo de artefatos da aquisição; ● Reuniões com membros COTEL/GCIU e fornecedor. ● Mapeamento de necessidade de portabilidade e auxílio na execução junto ao fornecedor. ● Mapeamento de necessidade de alterações de agrupamentos na plataforma do fornecedor e auxílio na execução. ● Mapeamento logístico da distribuição e organização de chips nas superintendências e Sede. **Etapa 2 (51 – 110 dias).** Relatório de consolidação da arquitetura híbrida de telefonia fixa (sistemas legados e sistemas em nuvem). **Atividades:**

	• Avaliação de relatórios relacionados da consultoria UNFPA 2024. • Proposição de correções de arquitetura de redundância no sistema legado. • Proposição de definições para migração de plataforma de Call Center (legado para nuvem). • Possível execução da migração da plataforma de Call Center. • Avaliação de problemas de comunicação entre os sistemas legado e em nuvem. **Etapa 3 (111 – 170 dias).** Artefatos para reconstrução do Portal de Telefonia e Normativos Internos. **Atividades:** • Avaliação de relatórios relacionados da consultoria UNFPA 2024. • Avaliação do antigo Portal de Telefonia e proposição de um novo modelo de comunicação rápida com o usuário final. • Apresentação dos artefatos do novo modelo de comunicação (análise de requisitos, diagramas etc.). • Avaliação de Normativos Internos e proposição de mudanças. • Apresentação de textos alternativos para Normativos Internos. **Etapa 4 (171 – 230 dias).** Relatório de planejamento e proposição de execução de correções na estrutura de processos de atendimento aos usuários de serviços da COTEL/GCIU, especialmente ligada à Central de Atendimento (GLPI). **Atividades:** • Avaliação de relatórios relacionados da consultoria UNFPA 2024. • Reuniões com áreas do IBGE/DTI para proposição e auxílio na execução de alterações de categorias (e o que mais for necessário) da Central de Atendimento. • Proposição de novo modelo de atendimento da COTEL/GCIU aos usuários finais. • Proposição de novos procedimentos e processos da COTEL/GCIU quando em interação com outras áreas do IBGE. **Etapa 5 (231 – 270 dias).** Relatório com avaliação de equipamentos e sistemas da infraestrutura legada de telefonia fixa que poderiam ser integrados ao sistema em nuvem. **Atividades:**

Fundo de População
das Nações Unidas

	● Mapeamento da infraestrutura legada que não está em uso. ● Proposição de integração. ● Proposição de procedimentos e orientações a serem seguidos pelas SSI´s das superintendências e pela COTEL/GCIU. **Etapa 6 (271 – 310 dias).** Relatório com proposição de modelo de integração da telefonia fixa com o *software Microsoft TEAMS* (em conjunto com a gerência COTEL/GADIS). **Atividades:** ● Avaliação de relatórios relacionados da consultoria UNFPA 2024. ● Definição de modelo em conjunto com a equipe COTEL/GADIS. ● Elaboração de relatório com detalhamento do modelo. ● Proposição de rascunhos para os artefatos de contratação/aquisição dos serviços. **PRODUTOS**: **Produto 1**: Relatório detalhado de atividades de planejamento e proposição de execução da migração do contrato de chips de pesquisa e corporativos. **Produto 2**: Relatório detalhado de atividades para consolidação da arquitetura híbrida de telefonia fixa. **Produto 3**: Artefatos (documentos) contendo proposta de reconstrução do Portal de Telefonia e Normativos Internos. **Produto 4**: Relatório detalhado de atividades de planejamento e proposição de execução de correções na estrutura de processos de atendimento aos usuários de serviços da COTEL/GCIU. **Produto 5**: Relatório com avaliação de equipamentos e sistemas da infraestrutura legada de telefonia fixa que poderiam ser integrados ao sistema em nuvem. **Produto 6**: Relatório com proposição de modelo de integração da telefonia fixa com o *software Microsoft TEAMS*.

Fundo de População
das Nações Unidas

4.Duração e Horário do Trabalho	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.
5.Local onde os serviços devem ser entregues:	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.
6.Datas de entrega e como o trabalho será entregue (ex. arquivo eletrônico, meio físico, etc.):	**PRAZOS / VALORES:** **Produto 1**: 50 dias após a assinatura do contrato – R$ 21.000 (Vinte e um mil reais) **Produto 2:** 110 dias após a assinatura do contrato – R$ 22.500,00 (Vinte e dois mil e quinhentos reais) **Produto 3:** 170 dias após a assinatura do contrato – R$ 22.500,00 (Vinte e dois mil e quinhentos reais) **Produto 4:** 230 dias após a assinatura do contrato – R$ 22.500,00 (Vinte e dois mil e quinhentos reais) **Produto 5:** 270 dias após a assinatura do contrato – R$ 19.000,00 (Dezenove mil reais) **Produto 6:** 310 dias após a assinatura do contrato – R$ 19.000,00 (Dezenove mil reais) **Valor total da consultoria**: R$ 126.500,00 (cento e vinte seis mil e quinhentos reais)
7.Monitoramento e controle de andamento, inclusive exigências de relatórios, formato, periodicidade e prazo final.	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.

Fundo de População
das Nações Unidas

8.Disposições de Supervisão:	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.
9.Viagem prevista:	Não está prevista a realização de viagens.
10.Capacitação, qualificações e competências necessárias, inclusive idiomas:	**ETAPA I – ANÁLISE CURRICULAR** **Requisitos obrigatórios (eliminatórios):** <u>Formação/ Experiência:</u> • 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 e/ou telefonia de 5 anos ou mais (atuação em trabalhos relacionados à área). **Requisitos desejáveis (classificatórios):** • 5 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, com 1 ponto a mais para cada ano adicional aos 5 anos de experiência, totalizando no máximo mais 5 pontos); • 5 anos de experiência em serviços de telefonia com Voz sob IP - VoIP (15 pontos, com 1 ponto a mais para cada ano adicional aos 5 anos de experiência, totalizando no máximo mais 5 pontos); • 5 anos de experiência em serviços de rede pública de telefonia - PSTN (com troncos SIP) (10 pontos); • 5 anos de experiência em serviços de rede pública de telefonia - PSTN (sobre redes MPLS) (10 pontos); • 5 anos de experiência em serviços de rede pública de telefonia - PSTN (com digitroncos E1 e *tielines*) (5 pontos); • 5 anos de experiência em sistemas de tarifação de telefonia (10 pontos); • 3 anos de experiência em gestão de pessoas (6 pontos, com 1 ponto a mais para cada ano adicional aos 3 anos de experiência, totalizando no máximo mais 3 pontos);

Fundo de População
das Nações Unidas

	• 3 anos de experiência aplicando práticas de ITIL (6 pontos); • Certificações da família *Atos/Mitel/Unify Openscape* (10 pontos). **ETAPA II – ENTREVISTA** Serão convocados para entrevista o mínimo de três candidatos classificados com a maior pontuação alcançada nos critérios classificatórios (requisitos desejáveis), podendo ser convocado um número menor de entrevistados, quando excepcionalmente não houver essa quantidade de candidatos classificados, ou um número maior de entrevistados conforme critério de conveniência e oportunidade da Administração do IBGE. As entrevistas ocorrerão de forma online e seguirão roteiro estruturado de modo que todos os classificados convocados responderão às mesmas perguntas. A pontuação a ser atribuída à entrevista de cada candidato observará os itens de avaliação apresentados a seguir. A nota final da entrevista será composta pela soma aritmética dos pontos obtidos pelo candidato em cada critério. • Iniciativa: Capacidade de propor ou empreender alguma coisa espontaneamente, com consistência e rapidez (máximo de 10 pontos). • Comunicação: Expressa-se de forma clara, precisa e objetiva, tanto verbalmente quanto por escrito, utilizando recursos eficazes para uma boa comunicação. Sabe ouvir atentamente e argumentar com coerência, facilitando a interação entre as partes (máximo de 10 pontos). • Planejamento: Capacidade de preparar previamente o trabalho a ser executado, organizando-o por etapas, definindo os recursos necessários e o tempo a ser utilizado (máximo de 10 pontos). **Observação:** A pontuação final dos candidatos se dará pela soma da pontuação obtida em relação aos critérios estabelecidos nos Requisitos Desejáveis e da pontuação obtida na Entrevista. **Habilidades Corporativas** • <u>Integridade, ética e valores</u> ○ Agir de acordo com os valores do UNFPA e da ONU, regras administrativas, código de conduta e princípios éticos.

Fundo de População
das Nações Unidas

	○ 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> ○ 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> ○ 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> ○ 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.
11.Insumos / serviços a serem fornecidos pelo UNFPA ou parceiro de implantação (ex. serviços de suporte, sala de escritório, equipamentos), se aplicável:	O(a) consultor(a) deverá dispor dos meios e equipamentos necessários para a realização da consultoria.

Fundo de População
das Nações Unidas

12. Outros dados pertinentes ou condições	**O Edital e seus termos de referência estão disponíveis no site do IBGE (https://www.ibge.gov.br/acesso-informacao/institucional/trabalheconosco.html) 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 (https://forms.gle/Yf73uMpniKoL2FQdA) e anexar nele o Formulário P11, conforme descrito no Edital.** Não serão aceitas submissões feitas após o prazo final estipulado. Apenas as/os candidatas/os aprovadas/os serão contactadas/os. 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.

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.