

TERMO DE REFERÊNCIA - PNUD**CONSULTOR NACIONAL IC - *INDIVIDUAL CONTRACT* (PESSOA FÍSICA)****1. OBJETIVO:**

Este Termo de Referência (ToR) estabelece as bases para a contratação de um(a) consultor(a) nacional pessoa física, especializado(a), por meio da modalidade produto, com o objetivo de avaliar as soluções de gestão de serviços de TI no mercado, para a proposição de melhoria nos fluxos e da adoção de uma ferramenta que melhore a eficiência e o acompanhamento das operações de TI, no âmbito do Projeto de execução nacional BRA/10/008 “Projeto de Estruturação do Sistema de Vigilância e Monitoramento de Produtos para a Saúde”.

2. ANTECEDENTES/JUSTIFICATIVA:

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) firmou em 20/12/2010 (CT. nº 52/2010) contrato com a empresa Gestão e Inteligência em Informática Ltda., que teve como objeto a prestação de serviço especializado em gerenciamento de projetos pelo período de 24 (vinte e quatro meses). Entretanto, as licenças adquiridas de forma perpétua pela agência estão em versão do software defasada, não tendo sido atualizadas desde 2010.

A ferramenta voltada à gestão de serviços, CA Service Desk ITSM, já é amplamente utilizada pelas áreas Gerência-Geral de Tecnologia da Informação (GGTIN), Gerência-Geral de Gestão Administrativa e Financeira (GGGAF), Gerência-Geral de Conhecimento, Inovação e Pesquisa (GGCIP), Gerência-Geral de Tecnologia de Produtos para Saúde (GGTPS) e Assessoria de Comunicação (ASCOM) para gerenciar os serviços prestados por empresas terceirizadas e por equipes internas.

A Gerência de Logística – GELOG, que faz parte da Gerência-Geral de Gestão Administrativa e Financeira, foi a primeira área a consolidar o uso da ferramenta em abril de 2016, permitindo a automatização das solicitações de serviços de infraestrutura predial e logística, que eram realizados por meio de papel ou envio de e-mail.

Já em novembro de 2016, a GGTIN oficializou o uso da ferramenta como solução para centralizar as solicitações de TI. Para tanto, foram realizados treinamentos e comunicações para toda a agência, a fim de substituir o antigo sistema denominado SIGA - Sistema de Gestão de Atendimento em Sistemas de Informação.

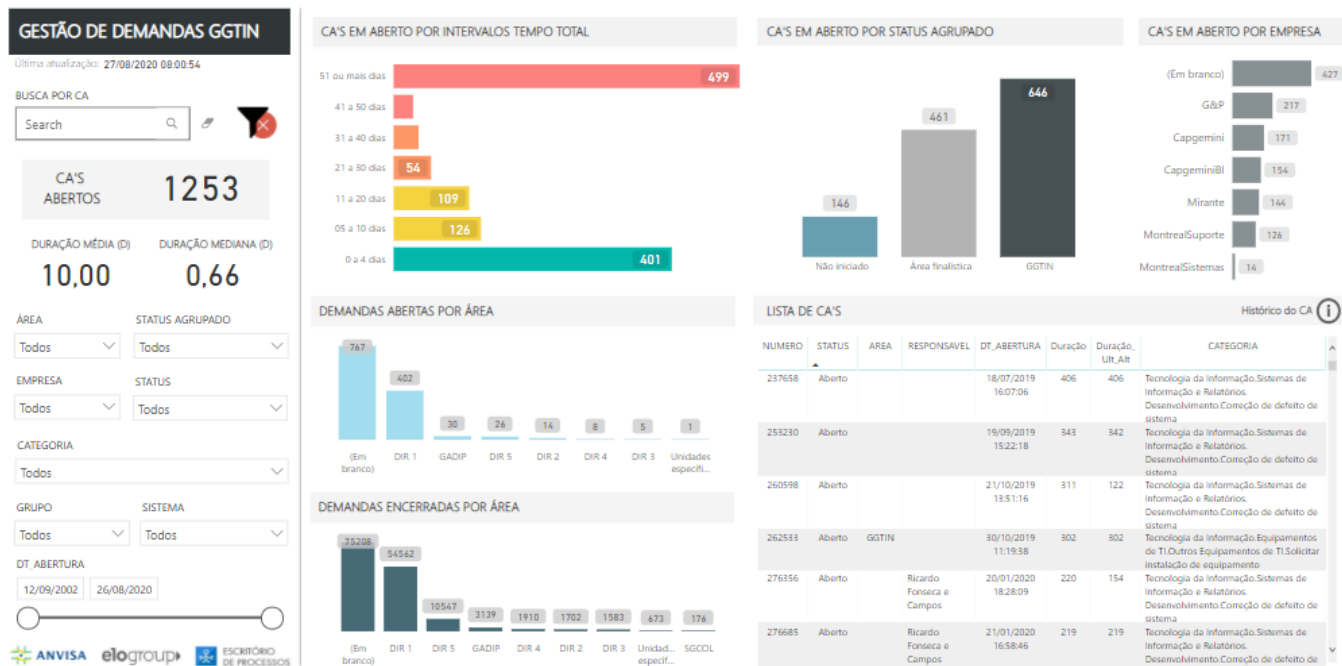
Posteriormente, em 2017, a GGCIP e ASCOM também passaram a utilizar a ferramenta para que as áreas solicitassem demandas relacionadas aos serviços de BI – *Business Intelligence* e aos serviços de publicação no Portal e Intravisa, respectivamente.

Por fim, em 2018, a GGTPS adotou a ferramenta para gerenciar solicitações internas para os técnicos das áreas, a fim de garantir o controle das demandas.

Desde então, já foram atendidos pelo CA Service Desk ITSM 157.378 demandas até 21/06/2019.

Essas áreas adotaram o CA Service Desk ITSM com o objetivo de obter maior organização, planejamento, monitoramento e readequação dos processos e recursos da unidade, além de favorecer a divisão de tarefas e controle de rotinas. Com isso, possibilitaram ao gestor e a seus liderados executar em suas atividades com maior nível de eficiência, além de permitir que foquem em tarefas realmente importantes para a unidade com o controle de prazos e qualidade.

Com a ampla utilização da ferramenta, as áreas possuem todo o histórico das solicitações que foram atendidas permitindo a geração de indicadores e níveis de serviço adequados para as demandas. A GGTIN, por exemplo, possui um painel das demandas solicitadas por meio do CA, para facilitar a gestão das requisições, conforme a Figura 1.



Além disso, é utilizada a pesquisa de satisfação do atendimento das solicitações de TI, o que permite o monitoramento de indicadores de satisfação dos usuários.

No entanto, devido à desatualização tecnológica, a ferramenta apresenta vários problemas de indisponibilidade e lentidão, problemas já solucionados pelo fabricante com as correções de versões mais atuais da ferramenta, mas que a ANVISA não tem acesso pois exigiria a contratação de suas atualizações.

Entretanto, como existem várias soluções de gestão de serviços de TI no mercado, entendemos ser necessário a realização de estudo completo, garantindo que a ANVISA adote uma ferramenta atualizada com o melhor custo-benefício, observando os princípios da eficiência e da vantajosidade, com isso espera-se melhorar a eficiência das operações de TI.

Importante esclarecer que o gerenciamento de serviços de TI é boa prática que proporciona o aumento da qualidade de entrega dos serviços de TI, ao mapear as necessidades dos serviços utilizados pelos usuários interno e externo.

Espera-se que o consultor avalie a situação atual da ferramenta de gestão de serviços de TI da Anvisa de acordo com as necessidades das unidades de negócio e da área de Tecnologia da Informação, proponha o melhor caminho a ser seguido pela agência, quer seja, manter o CA Service Desk ITSM adquirindo licenças de atualização ou adquirir nova ferramenta.

A contratação desta consultoria está alinhada a Matriz Lógica do Documento do Projeto BRA 10/008 e contribuirá com os seguintes resultados:

Resultado 1: Vigilância pós mercado de produtos para a saúde registrados na Anvisa aprimorada

Produto 1.5 Ciclo de monitoramento e vigilância de produtos e serviços sujeitos à vigilância sanitária em funcionamento

Atividade 1.5.11 Produção de subsídios técnicos para apoio à estruturação e ampliação da capacidade do sistema nacional de vigilância sanitária

3. ATIVIDADES:

Dentre as atividades previstas no escopo de trabalho do(a) consultor(a), destacam-se:

1. Participação em reuniões com técnicos e gestores da TI da Anvisa para apresentação das necessidades e problemas relacionados à gestão de serviços de TI;
2. Avaliação da ferramenta atual de gestão de serviços de TI da Anvisa;
3. Avaliação das soluções de gestão de TI existentes no mercado por meio de análise de documentação das ferramentas e por consultas aos fabricantes;
4. Realização de entrevistas com outros órgãos que utilizam as soluções de gestão de serviços de TI avaliadas;
5. Realização de estudos comparativos de requisitos e custos das soluções.

4. PRODUTOS:

P1: Documento técnico contendo o levantamento das principais soluções de gestão de serviços

de TI do mercado (no mínimo 3) citando os requisitos, benefícios e desvantagens dessas soluções; além da listagem de pelo menos 3 contratos da Administração Pública de soluções diferentes de gestão de serviços de TI em que houve a implantação com sucesso nos últimos 12 meses.

P2: Documentação técnica que demonstre o cálculo do TCO (Custo Total de Propriedade) para cada solução avaliada (no mínimo 3), proponha as melhorias no processo e na ferramenta de gestão de serviços de TI, que cite as migrações que serão necessárias para adoção da solução indicada e que estabeleça a melhor estratégia a ser adotada em relação à ferramenta de gestão de serviços de TI da Anvisa.

Caberá à Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA a avaliação técnica dos produtos desenvolvidos no âmbito desta consultoria, em conjunto com o PNUD. Os direitos de publicação são do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), e serão cedidos a ANVISA sem qualquer ônus, com a devida atribuição de créditos ao PNUD.

Os produtos deverão ser entregues sob a forma de relatórios em versão preliminar e, após aprovação, em versão final encaminhados por meio eletrônico.

5. CRONOGRAMA DE ENTREGA DOS PRODUTOS E PAGAMENTOS:

PRODUTO	PAGAMENTO (%)	DATA ESPERADA DE ENTREGA A PARTIR DA ASSINATURA DO CONTRATO
Produto P1	45%	2 meses
Produto P2	55%	4 meses
TOTAL	100%	4 meses

6. PRAZO DE EXECUÇÃO:

O prazo de vigência do contrato será de 4 (quatro) meses a partir da assinatura do contrato.

7. PAGAMENTOS:

Os pagamentos serão realizados mediante apresentação e aprovação dos produtos, com valores discriminados para cada um dos produtos listados.

Uma vez entregues, os documentos serão submetidos à aprovação final do PNUD. A avaliação técnica dos produtos deverá ocorrer em até 10 dias após o recebimento de todo o material, a aprovação final e pagamento até o prazo máximo de 20 dias.

Somente serão pagos os produtos que efetivamente atenderem tecnicamente às demandas exigidas neste Termo de Referência e que tiverem a qualidade exigida para a consultoria.

8. QUALIFICAÇÃO ACADÊMICA E PROFISSIONAL:

Requisitos obrigatórios (eliminatórios):

- Graduação na área de Análise de Sistemas ou Ciência da Computação ou Processamento de dados ou Sistemas de Informação ou Informática ou Engenharia da Computação ou Engenharia de Sistemas ou Engenharia de redes;
- Especialização na área de Tecnologia da Informação;
- Mínimo de 5 anos de experiência comprovada em TI;
- Experiência em implantação em soluções de gestão de serviços de TI concluídas;
- Certificação em Information Technology Infrastructure Library - ITIL versão 4.

Requisitos desejáveis (classificatória – pontuável):

- Experiência com implantação de soluções de gestão de serviços de TI na Administração Pública;
- Experiência com processos ITIL;
- Curso em gestão de projetos;
- Curso em gerenciamento de serviços de TI;

9. LOCAL DE TRABALHO:

Home-based, com disponibilidade para viagens, visitas técnicas, bem como reuniões e contatos regulares com os parceiros (PNUD e ANVISA).

10. PRAZO PARA ENVIO DE CURRÍCULOS:

Os currículos devem ser enviados UNICAMENTE por e-mail para ugp@anvisa.gov.br. No campo assunto da mensagem deve constar apenas "TOR PNUD – "Apoio em ITSM"

11. CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO:

Os candidatos serão classificados mediante processo seletivo composto de duas fases. A primeira fase compreende a análise curricular e valerá 30 pontos. A segunda fase consistirá em entrevista, que valerá 70 pontos. A pontuação final do processo seletivo, somando-se as pontuações das duas fases, totalizará o máximo de 100 pontos.

Análise Curricular: Serão avaliados os currículos dos candidatos em duas fases (validação e pontuação) de acordo com os critérios definidos a seguir. Para a comprovação dos requisitos obrigatórios, deverão ser apresentados os seguintes documentos: Diploma/certificado de graduação e pós-graduação e dos cursos apresentados no currículo do candidato.

Qualificação: Currículos serão analisados para verificação do cumprimento dos requisitos obrigatórios. Essa etapa tem caráter eliminatório, ou seja, caso o candidato não preencha os requisitos, será eliminado da seleção.

Pontuação do currículo: Serão pontuados, exclusivamente, os currículos válidos, ou seja, aqueles que cumprirem os requisitos obrigatórios previstos nesse Edital. A pontuação será o resultado da análise das qualificações profissionais desejáveis de formação acadêmica e experiência profissional informadas. Será preenchida a Ficha de Avaliação de cada candidato, de acordo com critérios definidos abaixo.

Entrevista: Os três candidatos com maior pontuação no currículo serão entrevistados. Caso haja empate na pontuação do currículo, a ANVISA poderá a seu critério escolher entre os empatados os que serão entrevistados. As entrevistas serão realizadas presencialmente, na sede da Anvisa, em Brasília, ou virtualmente, conforme necessidade.

12. CRITÉRIOS PONTUÁVEIS NA AVALIAÇÃO DOS CURRÍCULOS:

Critério	Pontuação mínima	Pontuação máxima
Experiência com implantação de soluções de gestão de serviços de TI na Administração Pública; 02 pontos a cada solução implementada, no máximo 05.	0	10
Experiência com processos ITIL, 02 pontos por cada ano de experiência, no máximo 05.	0	10
Curso em gestão de projetos; 02 pontos para cada certificado apresentado, máximo 03	0	6
Curso em gerenciamento de serviços de TI; 02 pontos para cada certificado apresentado, máximo 02	0	4
Total	0 pontos	30 pontos

13. AVALIAÇÃO DA ENTREVISTA:

Serão pontuados na entrevista com os critérios , "inadequado" (0 ponto), "pouca adequação" (5 pontos) ; "adequação" (10 pontos), e "muita adequação" (20 pontos) os seguintes critérios, conforme tabela abaixo:

Critério	Pontuação mínima	Pontuação máxima	Peso	Pontuação máxima final
O candidato apresentou condições para realizar as atividades previstas pelo contrato.	0	20	1	20
O candidato deu exemplo/exemplos de atuação na área prevista pelo Termo de Referência, que possibilita / possibilitam concluir que possui competências e habilidades adequadas para exercer o trabalho;	0	20	1,5	30
O candidato tem disponibilidade para início imediato dos trabalhos	0	20	1	20
Total	0 pontos	60 pontos	-	70 pontos

14. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO:

a) Em atenção ao Decreto 5.151/2004, não serão admitidos no âmbito dos acordos de cooperação técnica ou instrumentos congêneres, servidores ativos da Administração Pública Federal, Estadual, do Distrito Federal ou Municipal, direta ou indireta, bem como empregados de suas subsidiárias e controladas.

b) É permitida a contratação de professor universitário, inclusive os de dedicação exclusiva, para realização de pesquisas e estudos de excelência, desde que: (i) haja declaração do chefe imediato e do dirigente máximo do órgão de origem atestando a inexistência de incompatibilidade de horários e de comprometimento das atividades atribuídas; (ii) os projetos de pesquisas e estudos sejam aprovados pelo dirigente máximo do órgão ou da entidade ao qual esteja vinculado o professor.

c) A Declaração de Informações Cadastrais e Termo de Sigilo será enviada ao candidato selecionado, por meio do e-mail ugp@anvisa.gov.br, que terá o prazo de até 10 (dez) dias úteis,

para devolvê-la devidamente assinada, contados da data de envio. Findo o prazo, sem a correspondente entregue, o candidato estará automaticamente eliminado do certame, convocando-se o candidato seguinte na classificação

d) A contratação de serviços de consultoria somente será autorizada para execução de atividades que, comprovadamente, não possam ser desempenhadas por servidores deste órgão, publicando-se, no Diário Oficial da União o extrato do contrato, o qual deverá conter: a justificativa da contratação; a identificação do responsável pela execução do contrato; a descrição completa do objeto do contrato; a identificação do contratado; o custo total do contrato; a fonte de recurso do contrato; a vigência do contrato e a data de assinatura do contrato.

e) Em conformidade com a Portaria MRE nº 8/2017 "É vedada a contratação de consultor que já esteja cumprindo contrato de consultoria por produto vinculado ao projeto de cooperação técnica internacional". A nova contratação está condicionada ao cumprimento de interstícios, a saber:

1. Noventa dias para contratação no mesmo projeto;
2. Quarenta e cinco dias para contratação em projetos diferentes, executados pelo mesmo órgão ou entidade executora;
3. Trinta dias para contratação para projetos executados em diferentes órgãos ou entidades executoras.

f) É permitida a contratação de bolsista de Instituição Federal (CAPES e CNPq), desde que observado o estabelecido na Portaria Conjunta Nº 1, de 15 de julho de 2010, DOU 16/07/2010.

g) Regime Jurídico: a execução dos trabalhos previstos não implica em qualquer relação de emprego ou vínculo trabalhista, sendo, portanto, regido sem subordinação jurídica conforme prevê o § 9º do art. 4º do Decreto nº 5.151/2004.

h) A qualquer tempo, o presente edital poderá ser alterado, revogado ou anulado, no todo ou em parte, seja por decisão unilateral da Coordenação do Projeto, seja por interesse público ou de exigência legal, sem que isso implique em direitos a indenização e/ou reclamação de qualquer natureza.