



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
FUNDO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO
DIRETORIA DE GESTÃO, ARTICULAÇÃO E PROJETOS EDUCACIONAIS

TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE PESSOA FÍSICA
- CONSULTOR POR PRODUTO -

TOR/FNDE/DIRTE/CGINF Nº. 092/2013

1. Número e Título do Projeto:

OEI – BRA09/004 - Aprimoramento da sistemática de gestão do Ministério da Educação – MEC em seus processos de formulação, implantação e avaliação do Plano de Desenvolvimento da Educação – PDE.

2. Finalidade de Contratação:

Contratar serviço especializado de consultoria para estruturar propostas metodológicas alinhadas às melhores práticas, visando à reestruturação dos processos e métodos que tangem o Gerenciamento de Serviços de TI, baseados nas melhores práticas da ITIL, assim como a definição de métricas e fluxos de trabalho que estejam alinhados com as definições estratégicas, táticas e operacionais relacionadas à consolidação do Plano de Desenvolvimento da Educação – PDE.

3. Enquadramento nas Ações do Projeto

3.1. Resultados:

Resultado 1.2. - Novos sistemas tecnológicos formulados e aplicados nos processos gerenciais e avaliativos do MEC na implantação do PDE.

3.2. Atividades:

1.2.6. Atualizar e criar sistemas digitais para utilização nas ações do PDE relacionadas à tecnologia aplicada em educação escolar.

1.2.9. Criar e adaptar sistemas e redes tecnológicas para aprimoramento das ações do PDE referentes aos censos da educação básica e superior realizadas pelo MEC.

4. Justificativa:

O Ministério da Educação priorizou a oferta de educação básica de qualidade, dessa forma, lançou o Plano de Desenvolvimento da Educação – PDE, que visa o investimento na educação básica, na educação profissional e na educação superior de forma sistêmica e ordenada. Um de seus pilares é o engajamento de toda a sociedade no processo da educação brasileira, dessa forma, pretende mostrar a sociedade tudo que se passa na escola e com isso promover uma grande prestação de contas da educação. O compromisso

todos pela educação iniciou esse processo, e entende-se pela necessidade de acelerar as suas ações.

Por este motivo, o MEC e a OEI firmaram Projeto de Cooperação Técnica com vistas ao aprimoramento da sistemática de gestão do Ministério da Educação – MEC, objetivando, especialmente, acelerar a execução do PDE no que tange aos processos de formulação, implantação e avaliação.

Focado nesse objetivo, o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação, tem o papel fundamental de executar o PDE, implementando, monitorando e avaliando as suas ações. Para o alcance de seus objetivos institucionais, o FNDE necessita aprimorar sua missão institucional é premente a melhoria, construção ou adequação de seus sistemas informatizados, pois somente com sistemas adequados será possível atingir o ritmo de celeridade necessário ao alcance dos resultados esperados no PDE.

Com o PDE, o Ministério da Educação pretende mostrar à sociedade tudo o que se passa dentro e fora da escola e realizar uma grande prestação de contas. Se as iniciativas do MEC não chegarem à sala de aula para beneficiar a criança, não se conseguirá atingir a qualidade que se deseja para a educação brasileira. Por isso, é importante a participação de toda a sociedade no processo. As ações propostas estão organizadas em quatro eixos: educação básica, educação superior, educação profissional e tecnológica e alfabetização e educação continuada.

Um dos eixos da educação básica, tem como foco, a implementação dos programas de transporte do escolar, formação de professores, construção de creches, bem como a ampliação dos programas do livro didático, alimentação escolar, dinheiro direto na escola além das transferências voluntárias com atendimento, via PAR.

Uma educação básica de qualidade é a prioridade do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE). Os investimentos na educação básica significam investir em todos os insumos necessários a melhoria do padrão mínimo de todas as escolas. Significa também envolver todos — pais, alunos, professores e gestores, em iniciativas que busquem o sucesso e a permanência do aluno na escola e, conseqüentemente, acesso ao conhecimento sistematizado.

Dois outros imperativos se desdobram dos propósitos do Plano: a responsabilização (o que se conhece na literatura como accountability) e a mobilização social. Se a educação é definida, constitucionalmente, como direito de todos e dever do Estado e da família, exige-se considerar necessariamente a responsabilização, sobretudo da classe política, e a mobilização da sociedade como dimensões indispensáveis de um plano de desenvolvimento da educação. Com efeito, a sociedade somente se mobilizará em defesa da educação se a incorporar como valor social, o que exige transparência no tratamento das questões educacionais e no debate em torno das políticas de desenvolvimento da educação. Desse modo, a sociedade poderá acompanhar sua execução, propor ajustes e fiscalizar o cumprimento dos deveres do Estado.

Dessa forma, o trabalho de profissionais que atuam na Gerência de Serviços de TI é de fundamental importância, uma vez que os produtos proporcionarão metodologias alinhadas às melhores práticas, que permitirão um atendimento de TI mais humanizado, ágil e alinhado com as ações estratégicas, táticas e operacionais de suporte às ações relacionadas com a consolidação do Plano de Desenvolvimento da Educação – PDE. Destacamos que esses produtos proporcionarão benefícios aos gestores e usuário dos diversos sistemas e serviços do FNDE como, por exemplo, Sistema de Habilitação de

Convênios, Sistema de Apoio a Projetos Educacionais, Sistema Programa Dinheiro Direto na Escola, Sistema de Alimentação Escolar, Sistema de Prestação de Contas, Sistema Apoio a Material Didático, entre outros, contribuindo para que estejam mais disponíveis para os usuários do FNDE e que o suporte a eles seja realizado com maior velocidade, garantindo assim a realização de atividades finalísticas do PDE no tempo planejado.

Ressalta-se que, para o desenvolvimento das atividades em questão é essencial que os serviços de consultoria sejam prestados **em 09 (nove) etapas**, a fim de atender ao planejamento da CGINF/DIRTE/FNDE quanto à completa reestruturação dos serviços de atendimento ao usuário, contemplando todas as fases dessa mudança. Esse processo está alinhado ao Modelo de Governança e Gestão de Serviços de TI adotado pelo FNDE e aderente ao Planejamento Estratégico, cuja fundamentação está aderente às melhores práticas de governança e gerência de serviços de TI: COBIT e ITIL.

5. Número de vagas:

01 (uma) vaga.

6. Atividades que deverão ser executadas:

- a) Avaliar o fluxo de trabalho de processos da Gerência de Serviços de TI, como a Central de atendimento ao Usuário, e propor melhorias nesse fluxo, contemplando atendimento, tratamento de requisições e resposta ao usuário, baseados nas melhores práticas da ITIL.
- b) Propor metodologia para pesquisas de satisfação com os serviços de Tecnologia da Informação do FNDE;
- c) Analisar a situação atual acerca do tratamento de demandas e requisições de serviços e propor metodologia para tratamento de demandas e requisições de serviços adequados à cultura organizacional do FNDE;
- d) Avaliar o processo de geração e retenção de conhecimento nos processos acerca da Gerência de Serviços de TI, como a Central de Atendimento ao Usuário, e propor metodologia de gestão do conhecimento aplicada às atividades destas áreas.
- e) Analisar o conteúdo da Política de Segurança da Informação de FNDE e propor plano de adequação das atividades relacionadas aos processos da Gerência de Serviços de TI à essa política.

7. Produtos resultados previstos / cronograma de entrega / remuneração.

Consultor 1 – Gerente		
DESCRIÇÃO	%	DATA PREVISTA
1. Documento Técnico contendo o diagnóstico situacional acerca do fluxo de trabalho de processo da Gerência de Serviços de TI, especificamente, da Central de Atendimento ao Usuário a fim de subsidiar a uniformização das rotinas, fluxos e processos.	16%	45dd

2. Documento Técnico contendo proposições de melhorias com base no diagnóstico situacional acerca do fluxo de trabalho da Central de Atendimento ao Usuário a fim de subsidiar a uniformização das rotinas, fluxos e procedimentos, contemplando atendimento, tratamento priorização e retorno ao usuário, baseado nas melhores práticas da ITIL.	14%	75dd
3. Documento Técnico contendo o diagnóstico situacional acerca do tratamento de demandas e requisições de serviços a fim de subsidiar a criação de uma metodologia para tratamento de Demanda e Requisições de Serviços.	9%	125dd
4. Documento Técnico contendo proposição de metodologia de tratamento de demandas e requisições de serviço com base no diagnóstico situacional acerca do fluxo atual de tratamento de demandas e requisições de serviço.	12%	210dd
5. Documento Técnico contendo proposta de metodologia para pesquisas de satisfação sobre os serviços de TI do FNDE.	11%	290dd
6. Documento Técnico contendo o diagnóstico situacional acerca do processo de geração e retenção de conhecimento na Central de Atendimento ao Usuário.	7%	360dd
7. Documento Técnico contendo proposição de metodologia de gestão do conhecimento aplicada às atividades da Central de Atendimento ao Usuário.	10%	420dd
8. Documento técnico contendo análise do conteúdo da Política de Segurança da Informação de FNDE	13%	495dd
9. Documento técnico contendo proposta de plano de adequação da Política de Segurança da Informação às atividades da Central de Atendimento ao Usuário, com base nas melhores práticas da ITIL.	8%	540dd

8. Requisitos mínimos de qualificação

a. Formação acadêmica

- Curso superior completo na área de Computação, OU qualquer área de formação acrescida de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação. Os cursos deverão ser reconhecidos pelo MEC.

b. Experiência

- Mínimo de 04 anos contemplando atividades de planejamento, implementação ou coordenação de atividades relacionadas a área de Tecnologia da Informação, preferencialmente em suporte ou atendimento a usuários em Tecnologia da Informação.

c. Conhecimento desejável

- Certificações ITIL Foundation e/ou ITIL Practitioner ou Intermediário e/ou ITIL Service Manager ou ITIL Expert e/ou COBIT Foundation e/ou CGEIT;
- Gestão de Centrais de Serviços baseado nas melhores práticas de mercado;
- Gestão de Níveis de Serviço;
- Governança de TI e sua correlação com as boas práticas de Gestão de Serviços de TI;
- Adequação dos processos de gerenciamento de serviços de TI à estratégia organizacional;
- Conhecimentos em gestão de processos de negócio;
- Gestão da Segurança de informação;
- Gestão de pessoas;
- Fusões e mudanças organizacionais;
- Gestão de Métricas de indicadores;
- Ferramentas de gestão de serviços de TI;
- Capacidade de negociação e mediação de conflitos.
- Experiência na Liderança de Projetos envolvendo múltiplos fornecedores;
- Elaboração de Editais de contratação de serviços de TI considerando as Instruções normativas do Ministério do Planejamento.

9. Processo Seletivo

9.1 O Processo Seletivo se dará em Brasília e os custos de transporte, hospedagem e alimentação, se necessários, são de responsabilidade do candidato.

9.2 A etapa de entrevista **não** poderá ocorrer por vídeo-conferência ou tele-conferência.

9.3 A participação no processo seletivo implica na aceitação integral e irrevogável dos termos deste edital.

9.4 O processo seletivo tem validade de um ano a contar da data de publicação deste edital.

9.5 A seleção simplificada é pautada pela análise de currículos e entrevista, conforme segue:

I - PRIMEIRA ETAPA – Análise de Currículos

- a) Serão eliminados os currículos inscritos que não atenderem integralmente os requisitos obrigatórios exigidos divulgados no edital.
- b) Nesta etapa será aferida pontuação para os currículos inscritos que atendem aos requisitos obrigatórios.
- c) A pontuação será atribuída conforme quadro abaixo.
- d) Serão indicados para a etapa de entrevistas os candidatos que atenderam aos requisitos obrigatórios mínimos exigidos no edital.
- e) O total de pontos recebidos nesta etapa irão compor a pontuação total recebida pelo candidato. PT (Pontuação Total) = PC (Pontuação de Currículo) + PE (Pontuação de Entrevista)

II - SEGUNDA ETAPA – Entrevista

- a) Entrevista para averiguação e avaliação dos conhecimentos e complementação de informações. Participam desta etapa apenas os/as candidato/as classificados na 1ª Fase.
- b) Serão indicados para a etapa de entrevistas os candidatos que atenderam integralmente aos requisitos obrigatórios mínimos exigidos no edital.
- c) Poderá ser aplicada avaliação para mensurar o conhecimento do candidato.

Critérios de avaliação e seleção

A. Formação acadêmica (Pontuação escalar, totalizando um máximo de 5 pontos)		Pontuação
A1	Curso superior completo na área de Computação, OU qualquer área de formação acrescida de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação. Os cursos deverão ser reconhecidos pelo MEC.	5,0

B. Experiência profissional (Pontuação escalar, totalizando um máximo de 5,0 pontos)		Pontuação
B1	Mínimo de 04 anos contemplando atividades de planejamento, implementação ou coordenação de atividades relacionadas a área de Tecnologia da Informação, preferencialmente em suporte ou atendimento a usuários em Tecnologia da Informação.	5,0

C. Entrevista (Pontuação cumulativa, totalizando um máximo de 50,0 pontos)		Pontuação
C1	Expressa-se com polidez, objetividade e fluência verbal e demonstra boa capacidade de raciocínio.	1,0 a 10,0 pontos
C2	Demonstra conhecimento das políticas e programas do Ministério da Educação.	1,0 a 10,0 pontos
C3	Demonstra conhecimento nos itens exigidos neste edital.	1,0 a 10,0 pontos
C4	Apresenta certificação ITIL ou COBIT Foundation	2,0 pontos
C5	Apresenta certificação ITIL Practitioner ou Intermediário	3,0 pontos
C6	Apresenta certificação ITIL Service Manager ou Expert ou CGEIT	5,0 pontos
C7	Demonstra experiência e conhecimento em atuação profissional no âmbito do Governo Federal.	1,0 a 10,0 pontos
Na entrevista pessoal serão exigidos os documentos comprobatórios dos itens A e B		

10. Vigência de cada contrato:

Em até 18 (doze) meses, após a assinatura do contrato.

11. Local de Trabalho: As atividades serão desenvolvidas na CGINF/DIRTE/FNDE/MEC, situado no SBS Quadra 02 – Brasília - DF

11. Considerações gerais:

- Os produtos deverão ser entregues à Coordenação Geral de Desenvolvimento de Sistemas – CGINF/DIRTE/FNDE, Brasília/DF, em versão preliminar e, após aprovação, em sua forma definitiva, com as devidas referências bibliográficas (quando necessário), em 02 (dois) exemplares gravados em CD ROM, na versão MS Word 2000 ou Open Office, contendo a assinatura do consultor na página inicial.
- A execução dos trabalhos previstos neste TOR – Termo de Referência – não implica em qualquer relação de emprego ou vínculo trabalhista, sendo, portanto, regido sem subordinação jurídica, conforme prevê o parágrafo 9º do Art. 4º do Decreto nº 5.151/2004.
- O(A) consultor(a) deve ter disponibilidade para executar atividades no Ministério da Educação e/ou no Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação, em horário comercial, para que tenha acesso à plataforma de desenvolvimento dos Sistemas, que só pode ser acessada nas dependências do Ministério da Educação – e às informações necessárias à elaboração dos produtos propostos.
- Os direitos autorais ou quaisquer outros direitos, de qualquer natureza, sobre materiais produzidos no âmbito desse trabalho pertencerão exclusivamente ao Ministério da Educação, e sua utilização e/ou reprodução total ou parcial requererá autorização prévia do Ministério da Educação.
- Caso ocorra interrupção do contrato durante a sua vigência, os serviços de consultoria poderão ser conduzidos pelo próximo candidato selecionado, conforme cadastro reserva e necessidade da área demandante.

Brasília – DF, 02 de maio de 2013.

Ary Vicente de Santana
Coordenador-geral de Infraestrutura Tecnológica – CGINF/DIRTE