

TERMOS DE REFERÊNCIA
CONTRATAÇÃO DE EQUIPA DE CONSULTORIA PARA DEFINIÇÃO
DE PROTOCOLOS, ORGANOGRAMA E FLUXOGRAMA DE SERVIÇOS
DO CENTRO DE ACOLHIMENTO DA NHAMAI



Projecto:

Rumo a uma vida livre da violência baseada no Género em Maputo

Com o apoio financeiro de:



Data prevista de início dos trabalhos: 27 de Abril de 2026

Data prevista de finalização dos trabalhos: 10 de Junho de 2026

Maputo, Abril de 2026

I. CONTEXTUALIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO DO PROJECTO

A Violência Baseada no Género (VBG) constitui uma grave violação dos direitos humanos e um problema social e de saúde pública que afecta particularmente mulheres e raparigas. Este tipo de violência inclui actos que causam danos físicos, psicológicos, sexuais ou económicos e resulta de relações desiguais de poder entre homens e mulheres.

Em Moçambique, diversas iniciativas têm sido implementadas para fortalecer os mecanismos de prevenção, atendimento e protecção às sobreviventes de VBG, incluindo serviços integrados de saúde, apoio psicossocial, assistência jurídica e acolhimento seguro.

Neste contexto, está a ser implementado o projecto “**Rumo a uma vida livre de Violência Baseada no Género em Maputo**” (2025–2028), financiado pela Generalitat Valenciana e implementado pela **medicusmundi** em parceria com a Associação Hixikanwe, o Centro de Acolhimento Nhamai e os Serviços de Saúde da Cidade de Maputo. O projecto visa reforçar os mecanismos institucionais e comunitários de prevenção e resposta à VBG, promovendo serviços integrados e de qualidade para mulheres sobreviventes de violência.

No âmbito da actividade A.1.6, pretende-se desenvolver instrumentos organizacionais e operacionais que orientem o funcionamento do **Centro de Acolhimento da Nhamai**, incluindo **protocolos de atendimento, organograma institucional e fluxograma de prestação de serviços** às mulheres acolhidas.

Para o efeito, torna-se necessária a contratação de uma **equipa de consultores especializados** para apoiar o desenvolvimento destes instrumentos técnicos, garantindo que estejam alinhados com boas práticas internacionais de resposta integrada à VBG.

Este projecto tem os seguintes objectivos:

Objectivo Geral: Promover a justiça de género para uma vida sem violência na cidade e província de Maputo com serviços de cuidados sustentáveis que contribuam para uma sociedade com equidade económica, social, política e cultural.

Objectivo Especifico: Contribuir para que as mulheres sobreviventes de VBG na cidade e província de Maputo tenham acesso a serviços de atendimento integral de qualidade para restituir os seus direitos e facilitar a sua autonomia psicológica, jurídica e do trabalho.

II. OBJECTIVOS DA CONSULTORIA

2.1. Objectivo Geral

- Desenvolver e sistematizar **protocolos operacionais, organograma institucional e fluxograma de prestação de serviços** do Centro de Acolhimento da Nhamai, assegurando um modelo de atendimento integrado, eficiente e centrado nas necessidades das mulheres sobreviventes de violência baseada no género.

2.2. Objectivos Específicos

- Analisar o modelo actual de funcionamento do Centro de Acolhimento da Nhamai.
- Identificar e mapear os serviços existentes e os mecanismos de encaminhamento institucional.
- Desenvolver protocolos padronizados de atendimento e gestão de casos.
- Elaborar o organograma institucional do Centro de Acolhimento.
- Desenvolver o fluxograma de serviços e encaminhamento das beneficiárias.
- Definir responsabilidades e mecanismos de articulação entre os diferentes actores institucionais.
- Validar os instrumentos desenvolvidos com os parceiros do projecto.

III. ÂMBITO DA CONSULTORIA

A presente consultoria tem como finalidade apoiar tecnicamente a estruturação organizacional, funcional e procedimental do Centro de Acolhimento da Nhamai, garantindo que os serviços prestados às mulheres sobreviventes de VBG sejam realizados de forma coordenada, segura, ética e centrada na sobrevivente.

O trabalho da equipa de consultores deverá concentrar-se na definição, sistematização e formalização de instrumentos operacionais que orientem o funcionamento do Centro de Acolhimento, assegurando clareza nos processos internos, nos mecanismos de coordenação institucional e nos fluxos de atendimento e encaminhamento das beneficiárias.

A consultoria deverá considerar as políticas e normativas nacionais de resposta à VBG, bem como boas práticas internacionais de atendimento integrado às sobreviventes, que recomendam a articulação entre serviços de saúde, apoio psicossocial, assistência jurídica, protecção social e reintegração comunitária.

Neste contexto, o âmbito da consultoria inclui as seguintes dimensões principais:

3.1. Diagnóstico Institucional e Análise do Modelo de Funcionamento

A equipa de consultores deverá realizar uma análise detalhada da estrutura actual do Centro de Acolhimento da Nhamai, incluindo:

- Levantamento dos serviços actualmente prestados às sobreviventes de VBG;
- Identificação das capacidades institucionais, recursos humanos e infra-estruturas disponíveis;
- Mapeamento dos actores institucionais envolvidos na resposta à VBG na Cidade de Maputo;
- Identificação de lacunas, desafios operacionais e oportunidades de melhoria no sistema de atendimento.

3.2. Desenvolvimento de Protocolos Operacionais

A consultoria deverá elaborar protocolos institucionais claros e padronizados, que orientem o funcionamento do Centro de Acolhimento e a prestação de serviços às beneficiárias.

Estes protocolos deverão abranger, entre outros:

- Procedimentos de recepção, triagem e admissão de mulheres sobreviventes de violência;
- Normas de permanência e gestão do acolhimento temporário;
- Procedimentos de avaliação e gestão de casos;
- Protocolos de atendimento psicossocial e apoio emocional;
- Procedimentos de referência e contra-referência para serviços externos (saúde, polícia, justiça e acção social);

- Normas de confidencialidade, ética e protecção de dados das beneficiárias;
- Protocolos de segurança institucional e protecção das sobreviventes.

3.3. Definição da Estrutura Organizacional

A consultoria deverá propor um organograma institucional funcional, que clarifique a estrutura de gestão e operacionalização do Centro de Acolhimento, incluindo:

- Definição de cargos e funções;
- Linhas de reporte e supervisão;
- Responsabilidades de cada membro da equipa;
- Mecanismos de coordenação interna.

Esta estrutura deverá garantir a eficiência na prestação de serviços e promover uma abordagem multidisciplinar no atendimento às sobreviventes.

3.4. Elaboração do Fluxograma de Serviços

A equipa de consultores deverá desenvolver fluxogramas claros e operacionais que ilustrem o percurso da beneficiária desde o primeiro contacto até à sua reintegração social.

O fluxograma deverá incluir:

- Mecanismos de acesso e entrada no Centro de Acolhimento;
- Processos de triagem e avaliação inicial;
- Encaminhamento interno para os diferentes serviços de apoio;
- Articulação com instituições externas;
- Estratégias de acompanhamento e reintegração das sobreviventes na comunidade.

3.5. Integração e Harmonização com o Sistema de Resposta à VBG

A consultoria deverá assegurar que os instrumentos desenvolvidos estejam alinhados com os mecanismos de resposta existentes ao nível do governo, incluindo:

- Serviços de saúde;
- Gabinete de Atendimento a Família e Menores Vítimas de Violência;
- Serviços de Assuntos sociais;
- Organizações da sociedade civil que trabalham na área da VBG.

3.6. Validação dos Instrumentos Desenvolvidos

Por fim, a consultoria deverá facilitar um processo participativo de validação dos instrumentos desenvolvidos, envolvendo os parceiros do projecto e outras instituições relevantes, de modo a garantir a apropriação institucional e a aplicabilidade prática dos documentos produzidos.

IV. RESULTADOS ESPERADOS

Ao final da consultoria, espera-se que o Centro de Acolhimento da Nhamai disponha de instrumentos técnicos e organizacionais que orientem de forma clara e eficiente a prestação de serviços às mulheres sobreviventes de VBG, contribuindo para uma resposta institucional mais estruturada, coordenada e centrada na sobrevivente.

Especificamente, espera-se alcançar os seguintes resultados:

- **Diagnóstico institucional** do Centro de Acolhimento da Nhamai, identificando os serviços existentes, capacidades institucionais e principais lacunas no sistema de atendimento às sobreviventes de VBG.
- **Elaboração de protocolos operacionais** que orientem os procedimentos de recepção, acolhimento, gestão de casos, encaminhamento e acompanhamento das mulheres beneficiárias.
- **Definição do organograma institucional**, clarificando funções, responsabilidades e linhas de supervisão da equipa do Centro de Acolhimento.

- **Desenvolvimento de um fluxograma de prestação de serviços**, ilustrando o percurso das beneficiárias desde o acesso ao serviço até ao processo de acompanhamento e reintegração.
- **Validação técnica dos instrumentos desenvolvidos** com os parceiros do projecto e instituições relevantes envolvidas na resposta à VBG.

Estes resultados deverão contribuir para o fortalecimento da qualidade e da coordenação dos serviços prestados às sobreviventes de VBG, em conformidade com as orientações nacionais e internacionais sobre resposta integrada à Violência Baseada no Género.

V. METODOLOGIA

Para a realização da presente consultoria será adoptada uma abordagem participativa e multidisciplinar, envolvendo os principais actores institucionais ligados à resposta à VBG. A metodologia deverá garantir que os instrumentos desenvolvidos sejam adequados ao contexto do Centro de Acolhimento da Nhamai e alinhados com as orientações nacionais e internacionais sobre atendimento às sobreviventes de VBG.

A consultoria deverá contemplar as seguintes etapas metodológicas:

5.1. Revisão documental

A equipa de consultores deverá proceder à análise de documentos relevantes, incluindo políticas nacionais, guias de atendimento às sobreviventes de VBG, normativos institucionais e outros instrumentos relacionados com serviços de acolhimento e protecção às sobreviventes. Esta revisão permitirá assegurar que os protocolos e procedimentos desenvolvidos estejam alinhados com as normas e boas práticas existentes.

5.2. Diagnóstico institucional

Será realizada uma análise do funcionamento actual do Centro de Acolhimento da Nhamai, através de entrevistas, reuniões técnicas e recolha de informações junto da equipa da instituição e dos parceiros do projecto. Esta etapa permitirá identificar capacidades existentes, lacunas institucionais e necessidades de melhoria.

5.3. Desenvolvimento dos instrumentos técnicos

Com base nas informações recolhidas, a equipa de consultores irá elaborar os protocolos operacionais, o organograma institucional e o fluxograma de prestação de serviços, assegurando clareza nos procedimentos, responsabilidades e mecanismos de articulação entre os diferentes serviços.

5.4. Validação participativa

Os instrumentos elaborados serão apresentados e discutidos com os parceiros do projecto e outros actores relevantes, através de sessões de trabalho ou workshops de validação, com o objectivo de recolher contribuições e garantir a apropriação institucional.

5.5. Finalização e entrega dos produtos

Após a incorporação das contribuições resultantes do processo de validação, a equipa de consultores deverá apresentar a versão final dos documentos, devidamente sistematizados e prontos para utilização pelo Centro de Acolhimento da Nhamai.

A abordagem metodológica deverá privilegiar a confidencialidade, a ética profissional e a centralidade das sobreviventes, princípios fundamentais recomendados para serviços de resposta à VBG.

VI. DURAÇÃO DA CONSULTORIA

Esta consultoria deverá ter uma duração aproximada de **45 dias**, com data de início aproximada a **27 de Abril** e finalização a **10 de Junho de 2026, incluindo a entrega e aprovação do relatório final da consultoria.**

VII. REQUISITOS DAS PROPOSTAS TÉCNICAS-FINANCEIRAS

As propostas das equipas/empresas e/ou particulares interessados/as deverão incluir:

1. Uma proposta técnica e metodológica completa e detalhada, de acordo com os objectivos propostos nos TDR;

2. Um orçamento detalhado por fases/acções e rúbricas orçamentais, com todas as despesas necessárias, incluindo impostos e taxas (o limite orçamental é de **210.000 meticais**);
3. Um cronograma: este deve respeitar os prazos indicados nos TdRs e apresentar uma lógica entre as diferentes etapas apresentadas no mesmo (aceitam-se propostas de melhoria em relação aos TdR definidos);
4. O perfil completo da equipa/empresa e/ou particulares interessados/as, incluindo os principais trabalhos realizados nesta área
5. Apresentar, como mínimo, duas referências de trabalhos anteriores.

VIII. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO / SISTEMA DE PONTUAÇÃO DAS PROPOSTAS

8.1. Experiência de trabalho / Perfil (30 PONTOS):

- a. Experiência na elaboração de protocolos e fluxogramas de serviços específicos de atendimento a mulheres vítimas de violência baseada no género: 10 pontos
- b. Experiência e domínio em abordagens de género e direitos humanos, no âmbito da recolha e análise de informação, assim como facilitação de formação: 10 pontos
- c. Apresentação de documentos que comprovem a experiência e perfil dos/das candidatos/as: CV, certificados, cartas de referência, outras experiências relevantes, etc.: 10 pontos

8.2. Proposta Técnica e Metodológica (40 PONTOS):

- a. Enquadramento e adequação aos objectivos e produtos esperados nos TdR: 10 pontos
- b. Metodologia adequada e/ou novas metodologias/ferramentas propostas: 10 pontos
- c. Nível de detalhe e justificação técnica da proposta: 10 pontos
- d. Cronograma adequado (melhorias/alterações devidamente justificadas): 10 pontos

8.3. Orçamento (30 PONTOS):

- a. Inclui todos os serviços/produtos; equipamentos; despesas logísticas; impostos e taxas; todas as despesas necessárias: 10 pontos
- b. Coerente e de acordo com os produtos/serviços pedidos nos TdR: 10 pontos
- c. Apresenta uma óptima relação qualidade/preço: 10 pontos

IX. APRESENTAÇÃO DAS CANDIDATURAS

Os/as consultores/as ou empresas interessados/as devem enviar a sua proposta técnica e metodológica, orçamento, cronograma de trabalho, perfil/currículo, incluindo as referências, para os seguintes emails, indicando no assunto **"Assistência Técnica VBG"**:

- gestiontecnica.maputo@medicusmundi.es
- representacion.maputo@medicusmundi.es
- recursoshumanos.mmmed@medicusmundi.es

O prazo para receção de propostas é: **19/04/2026** (23:59).