

**TERMOS DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO DE CONSULTORIA
PARA PRESTAÇÃO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E FORMAÇÃO EM
SERVIÇO PARA A IMPLEMENTAÇÃO DAS FERRAMENTAS DE
RECOLHA DE INFORMAÇÃO E PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO
HUMANIZADO NO GABINETE DE ATENDIMENTO INTEGRAL (GAI)**

Projecto:

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

Com o apoio financeiro de:



Data prevista de início dos trabalhos: 24 de Agosto de 2026

Data prevista de finalização dos trabalhos: 12 de Outubro de 2026

Maputo, Agosto de 2026

I. CONTEXTUALIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO DO PROJECTO

A Violência Baseada no Género (VBG) continua a constituir uma das mais graves violações dos direitos humanos e um importante problema de saúde pública, afectando desproporcionalmente mulheres e raparigas. As suas consequências repercutem-se na saúde física e mental, no bem-estar social e económico das sobreviventes, exigindo respostas institucionais integradas, coordenadas e centradas na pessoa sobrevivente.

Em Moçambique, o Governo, em parceria com organizações da sociedade civil e parceiros de cooperação, tem vindo a reforçar os mecanismos de prevenção, protecção e resposta à VBG, através da melhoria da qualidade dos serviços de atendimento, da promoção de abordagens multisectoriais e do fortalecimento das capacidades técnicas das instituições que prestam assistência às sobreviventes.

Neste contexto, está a ser implementado o projecto "*Rumo a uma Vida Livre da 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 tem como finalidade fortalecer os mecanismos institucionais e comunitários de prevenção e resposta à Violência Baseada no Género, contribuindo para a prestação de serviços integrais, humanizados e de qualidade às mulheres sobreviventes.

No âmbito da actividade **A.1.2 – Assistência técnica e formação em serviço para a implementação das ferramentas de recolha de informação e protocolos de atendimento humanizado no Gabinete de Atendimento Integral (GAI)**, pretende-se reforçar as capacidades técnicas da equipa do Gabinete de Atendimento Integral (GAI), através de um processo de acompanhamento especializado em contexto real de trabalho. A consultoria deverá apoiar a correcta utilização das ferramentas de recolha de informação, a implementação dos protocolos de atendimento humanizado e o fortalecimento dos mecanismos de gestão de casos, promovendo uma actuação padronizada, ética e centrada nas necessidades das sobreviventes.

Para o efeito, torna-se necessária a contratação de uma equipa de consultoria especializada, com experiência comprovada na área da Violência Baseada no Género, gestão de casos, fortalecimento institucional e capacitação de equipas técnicas, que assegure a implementação efectiva dos instrumentos existentes, identifique oportunidades de melhoria e contribua para o fortalecimento contínuo da qualidade dos serviços prestados pelo GAI.

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 Específico: 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

Prestar assistência técnica especializada e formação em serviço à equipa do Gabinete de Atendimento Integral (GAI), visando fortalecer a implementação efectiva das ferramentas de recolha de informação, dos protocolos de atendimento humanizado e dos mecanismos de gestão de casos de sobreviventes de Violência Baseada no Género.

2.2. Objectivos Específicos

- Rever e analisar as ferramentas de recolha de informação, os protocolos de atendimento humanizado e os instrumentos de gestão de casos actualmente utilizados pelo Gabinete de Atendimento Integral (GAI);
- Harmonizar e adaptar as ferramentas e procedimentos do GAI com os instrumentos e fluxos de atendimento do Centro de Acolhimento da NHAMAI, para garantir a articulação entre as duas instituições;
- Harmonizar e adaptar as ferramentas e procedimentos do GAI, para aumentar a ligação entre o GAI e o MMAIMVV de KaMubukwana, com vista a um atendimento mais integrado e integral dos casos.
- Capacitar a equipa técnica do GAI, através de formação teórico-prática e em serviço, para a correcta utilização das ferramentas revistas e harmonizadas;
- Fortalecer os mecanismos de recolha, registo, gestão e utilização da informação, promovendo a qualidade dos dados produzidos e a sua utilização para a gestão de casos e tomada de decisão.
- Documentar as lições aprendidas e formular recomendações técnicas para a melhoria contínua das ferramentas, dos protocolos e dos processos de atendimento.

III. ÂMBITO DA CONSULTORIA

A presente consultoria tem como finalidade prestar assistência técnica ao Gabinete de Atendimento Integral (GAI), visando fortalecer a implementação das ferramentas de recolha de informação, dos protocolos de atendimento humanizado e dos mecanismos de gestão de casos

de sobreviventes de Violência Baseada no Género (VBG), assegurando uma prestação de serviços padronizada, ética e centrada na sobrevivente.

A consultoria deverá iniciar com a revisão das ferramentas e protocolos existentes, promovendo a sua harmonização com os instrumentos utilizados pelo Centro de Acolhimento da NHAMAI. Posteriormente, deverá capacitar a equipa técnica do GAI na utilização das ferramentas revistas e prestar assistência técnica durante a sua implementação, identificando dificuldades operacionais e propondo melhorias sempre que necessário.

Todo o processo deverá observar as políticas e normas nacionais de resposta à VBG, bem como as boas práticas internacionais de atendimento integrado, contribuindo para o fortalecimento da qualidade e da articulação dos serviços prestados às sobreviventes. Neste contexto, o âmbito da consultoria inclui as seguintes dimensões principais:

3.1. Revisão das Ferramentas Existentes

A equipa de consultoria deverá proceder à revisão técnica das ferramentas de recolha de informação, dos protocolos de atendimento humanizado e dos instrumentos de gestão de casos actualmente em uso no GAI. Esta revisão deverá avaliar o grau de implementação, a adequação dos instrumentos às necessidades operacionais e a sua conformidade com as orientações nacionais de resposta à VBG. Sempre que necessário, deverão ser propostas actualizações que promovam a sua harmonização com os instrumentos utilizados pelo Centro de Acolhimento da NHAMAI e demais parceiros da rede de atendimento.

3.2. Formação em Serviço

Com base nos resultados da revisão, a consultoria deverá realizar acções de formação em serviço dirigidas à equipa técnica do GAI, privilegiando uma abordagem prática e participativa. A formação deverá fortalecer as competências dos profissionais na correcta utilização das ferramentas, na aplicação dos protocolos de atendimento humanizado e na gestão da informação e dos casos, promovendo uma actuação padronizada, ética e centrada na sobrevivente.

3.3. Assistência Técnica à Implementação

Após a formação, a equipa de consultoria deverá prestar assistência técnica durante o processo de implementação das ferramentas e procedimentos revistos, acompanhando a sua aplicação no contexto real de trabalho.

3.4. Monitoria da Aplicação das Ferramentas

A consultoria deverá monitorar a implementação das ferramentas e protocolos através da observação dos processos de trabalho, da análise dos registos produzidos e da realização de reuniões periódicas com a equipa técnica. Este processo permitirá avaliar o nível de utilização dos instrumentos, identificar constrangimentos operacionais e verificar a qualidade da informação recolhida e dos serviços prestados.

3.5. Recomendações de Melhoria

Com base nas evidências recolhidas durante a implementação e monitoria, a equipa de consultoria deverá elaborar recomendações técnicas para o aperfeiçoamento das ferramentas, dos protocolos e dos procedimentos de trabalho. As recomendações deverão contribuir para a melhoria contínua da qualidade dos serviços, para a harmonização dos processos de recolha de informação e para o fortalecimento da articulação entre o GAI, o Centro de Acolhimento da NHAMAI e os demais intervenientes da resposta à Violência Baseada no Género.

IV. RESULTADOS ESPERADOS

Ao final da consultoria, espera-se que o Gabinete de Atendimento Integral (GAI) disponha de uma equipa técnica capacitada e de ferramentas de trabalho harmonizadas e implementadas de forma consistente, contribuindo para o fortalecimento da qualidade dos serviços prestados às sobreviventes de Violência Baseada no Género (VBG).

Especificamente, espera-se alcançar os seguintes resultados:

- Ferramentas de recolha de informação, protocolos de atendimento humanizado e instrumentos de gestão de casos revistos, harmonizados e ajustados às necessidades operacionais do GAI, em articulação com os instrumentos utilizados pelo Centro de Acolhimento da NHAMAI, e em articulação com os serviços públicos existentes, nomeadamente os centros de atendimento integrado de referência na zona de intervenção.
- Equipa técnica do GAI capacitada, através de formação em serviço, para a correcta utilização das ferramentas e aplicação dos protocolos de atendimento, assegurando uma actuação ética, padronizada e centrada na sobrevivente.
- Monitoria da implementação realizada, com evidências sobre o nível de utilização das ferramentas, a qualidade da informação produzida e o grau de cumprimento dos protocolos de atendimento humanizado.
- Recomendações técnicas elaboradas para o aperfeiçoamento contínuo das ferramentas, dos procedimentos de trabalho e dos mecanismos de articulação entre o GAI, o Centro de Acolhimento da NHAMAI e os demais actores da resposta à VBG.
- Relatório final da consultoria produzido, contendo a descrição das actividades realizadas, os principais resultados alcançados, os desafios identificados, as lições aprendidas e recomendações para fortalecer a implementação das ferramentas e a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

Os resultados desta consultoria deverão contribuir para o fortalecimento institucional do Gabinete de Atendimento Integral, promovendo uma resposta mais coordenada, eficiente e humanizada às mulheres sobreviventes de Violência Baseada no Género, em conformidade com as orientações nacionais e as boas práticas internacionais.

V. METODOLOGIA

A presente consultoria deverá adoptar uma abordagem participativa, prática e orientada para a melhoria contínua dos processos de atendimento do Gabinete de Atendimento Integral (GAI). A metodologia deve privilegiar a aprendizagem em contexto real de trabalho, envolvendo activamente a equipa técnica durante todas as fases da consultoria, de forma a promover a apropriação das ferramentas e assegurar a sua aplicação efectiva.

A consultoria deverá contemplar as seguintes etapas metodológicas:

5.1. Revisão documental e análise das ferramentas

Numa primeira fase, a equipa de consultoria deverá proceder à revisão das ferramentas de recolha de informação, protocolos de atendimento humanizado, instrumentos de gestão de casos e demais documentos orientadores utilizados pelo GAI. Esta análise deverá considerar igualmente os instrumentos adoptados pelo Centro de Acolhimento da NHAMAI e as normas nacionais de resposta à Violência Baseada no Género, identificando oportunidades de harmonização e melhoria, bem como os protocolos de política pública pertinentes nesta matéria, nomeadamente em termos de derivação e articulação com os centros de atendimentos integrado e/ou o mecanismo multisectorial de atendimento integrado de mulheres vítimas de violência.

5.2. Formação em serviço

Com base nos resultados da revisão, a consultoria deverá realizar sessões de formação em serviço dirigidas à equipa técnica do GAI. A formação deverá privilegiar metodologias participativas e práticas, permitindo que os participantes desenvolvam competências para a correcta utilização das ferramentas, aplicação dos protocolos e gestão adequada da informação e dos casos.

5.3. Assistência técnica e acompanhamento da implementação

Após a formação, a equipa de consultoria deverá prestar assistência técnica contínua durante a implementação das ferramentas e procedimentos revistos. Este acompanhamento deverá incluir sessões de mentoria, esclarecimento de dúvidas, apoio na resolução de dificuldades operacionais e orientação técnica à equipa, promovendo a correcta aplicação dos instrumentos no contexto diário de trabalho.

5.4. Monitoria e avaliação da implementação

Ao longo da consultoria, deverão ser realizadas acções de monitoria para avaliar o nível de implementação das ferramentas, a qualidade dos registos produzidos, o cumprimento dos protocolos de atendimento humanizado e a eficácia dos processos de gestão de casos. Sempre que necessário, deverão ser efectuados ajustes para melhorar o desempenho da equipa e a qualidade dos serviços prestados.

5.5. Sistematização e apresentação dos resultados

No final da consultoria, a equipa deverá sistematizar os principais resultados alcançados, as dificuldades identificadas, as lições aprendidas e as recomendações para a melhoria contínua das ferramentas e dos processos de trabalho. Estes elementos deverão constar de um relatório final, acompanhado, sempre que pertinente, das versões actualizadas dos instrumentos revistos e das recomendações técnicas para a sua implementação futura.

Durante todo o processo, a consultoria deverá respeitar os princípios da confidencialidade, ética profissional, não discriminação e centralidade da sobrevivente, promovendo uma abordagem baseada nos direitos humanos, na igualdade de género e nas boas práticas nacionais e internacionais de resposta à Violência Baseada no Género.

VI. DURAÇÃO DA CONSULTORIA

Esta consultoria deverá ter uma duração aproximada de **50 dias**, com data de início aproximada a **24 de Agosto** e finalização a **12 de Outubro 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 rubricas orçamentais, com todas as despesas necessárias, incluindo impostos e taxas (o limite orçamental é de **360.000 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 - GAI"**:

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

O **novo prazo** para receção de propostas é: **16/08/2026** (23:59).