

TERMO DE REFERÊNCIA 2025
CONSULTORIA POR PRODUTO – PESSOA FÍSICA

1. Código e título do projeto

BRA/23/024 – Inovação e inclusão na promoção de direitos humanos e cidadania no Brasil

2. Número e título do edital

Edital nº 06/2025 – Reformulação da Taxonomia do Disque 100

3. Organismo internacional

PNUD – Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento

4. Secretaria temática demandante

ONDH – Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos

5. Supervisor técnico

Supervisor Técnico: Franciely Loyze Cunha Ribeiro de Almeida, Coordenadora-Geral do Disque 100 – CGDISQUE

Supervisor Técnico (Substituto): Larah Magalhães Silva, Coordenadora do Disque 100 - CGDISQUE

6. Antecedentes e justificativa

A taxonomia de violações de direitos humanos é uma classificação sistemática das formas pelas quais direitos fundamentais são negados ou violados. Essa categorização ajuda a identificar, denunciar, monitorar e prevenir abusos, e é amplamente usada por organismos como a ONU, a OEA, a Comissão Interamericana de Direitos Humanos, defensorias públicas e organizações da sociedade civil e pelo próprio Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

Ocorre que a última atualização na taxonomia utilizada pelo Disque 100 foi feita em julho de 2020, e, ainda, cumpre salientar que o referido documento está em ultrapassado e carente de inclusão das atuais políticas públicas deste Ministério, sendo necessária nova elaboração para a inclusão de todos os grupos vulneráveis, bem como a descrição do tratamento específico de cada denúncia, observando-se a particularidade de cada vítima.

A Central de Atendimento do Disque Direitos Humanos – Disque 100 constitui um serviço essencial de prestação continuada, ativo e receptivo, responsável pelo acolhimento de denúncias e encaminhamentos relacionados a violações de direitos humanos em todo o território nacional. Sua atuação, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, por meio de múltiplos canais (telefone, internet, mensagens, presencial, entre outros), exige organização, precisão e capacidade de resposta eficaz diante de um volume expressivo e diversificado de demandas.

Nesse contexto, torna-se estratégica e necessária a contratação de um produto especializado na elaboração e atualização da taxonomia de violações de direitos humanos, que permita uma categorização técnica, objetiva, atualizada e funcional dessas ocorrências. Essa taxonomia é fundamental para que os atendentes da central — humanos e automatizados — possam identificar, classificar e encaminhar adequadamente cada denúncia, respeitando a gravidade da situação e as especificidades de cada caso.

Atualmente, os avanços tecnológicos e sociais têm provocado o surgimento de novas formas de violações de direitos, como crimes cibernéticos, discursos de ódio em plataformas digitais, vigilância abusiva, deepfakes com conteúdo discriminatório ou difamatório, entre outros. Ao mesmo tempo, os termos utilizados para nomear violações tradicionais muitas vezes se encontram defasados ou carecem de padronização e alinhamento com as normativas internacionais de direitos humanos. A ausência de uma taxonomia atualizada pode resultar em erros de classificação, perdas de dados relevantes e comprometimento da efetividade das ações protetivas e de responsabilização.

Uma taxonomia estruturada e atualizada permitirá:

1. Melhor formação dos atendentes, por meio de termos padronizados e reconhecíveis;
2. Aprimoramento dos fluxos de encaminhamento, reduzindo o tempo de resposta e aumentando a assertividade;
3. Geração de dados mais precisos e qualificados, que subsidiem políticas públicas, relatórios técnicos, e cooperação com outros órgãos e entidades;
4. Fortalecimento da confiabilidade e eficiência do Disque 100, enquanto política pública essencial de proteção e promoção dos direitos humanos.

Portanto, a elaboração de uma taxonomia técnica e funcional de violações de direitos humanos, com base nos padrões internacionais, atualizada frente aos desafios contemporâneos e adaptada à operacionalização da Central Disque 100, é uma medida imprescindível para garantir a efetividade, qualidade e continuidade do serviço prestado pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania.

Esta consultoria está alinhada ao Produto 1 do Projeto BRA/23/024, por meio da Atividade 1.1, que prevê a elaboração de proposta para subsidiar planos e programas de promoção e defesa dos direitos humanos.

7. Enquadramento nas ações do Projeto

Produto 1: Estratégias e metodologias para promoção da inovação e fortalecimento de políticas de promoção e defesa dos Direitos Humanos desenvolvidas

Atividade 1.1: Avaliar e elaborar proposta de atualização para subsidiar planos e programas de promoção e defesa dos direitos humanos.

8. Finalidade da contratação

Contratação de consultoria pessoa física, na modalidade produto, para subsidiar tecnicamente a Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos na reformulação da taxonomia do Disque Direitos Humanos – Disque 100.

9. Requisitos [Perfil de Qualificação]

Por exigência do organismo internacional, a contratação ficará condicionada à apresentação dos seguintes documentos:

- Atestado médico que comprove boas condições de saúde; e
- Comprovante de imunização contra a covid-19

9.1. Requisitos Obrigatórios:

9.1.1. Mestrado nas áreas de Ciências Sociais, Humanas, Ciência Política, Relações Internacionais ou Direito, em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação;

9.1.2. Experiência profissional comprovada, mínima de 4 anos, em atividades relacionadas a políticas públicas na área de direitos humanos.

9.2. Requisitos Desejáveis:

9.2.1. Experiência profissional ou acadêmica em pesquisa aplicada em direitos humanos, com ênfase em normativas nacionais e internacionais, especialmente relacionadas a grupos vulnerabilizados e desenvolvimento de protocolos e fluxos operacionais em contextos de atendimento ao público.

10. Atividades a serem desenvolvidas

10.1. Participar de reuniões, preferencialmente de forma remota, com os supervisores da consultoria para apresentar relatórios de progresso, discutir ajustes necessários e prestar informações sobre o andamento dos trabalhos, sempre que solicitado;

- 10.2. Participar de reuniões com as equipes do MDHC com o objetivo de conhecer as especificidades de cada área, alinhar expectativas e demandas, garantir o alinhamento entre as partes envolvidas, sanar dúvidas, monitorar o progresso das atividades e validar os resultados preliminares;
- 10.3. Realizar levantamento e sistematização de normativas e protocolos existentes - Pesquisa e análise de documentos legais, portarias, planos e diretrizes relacionados à taxonomia do Disque Direitos Humanos – Disque 100;
- 10.4. Elaborar mapeamento de fluxos institucionais e responsabilidades da CGDISQUE/ONDH/MDHC;
- 10.5. Elaborar manual técnico e explicativo que sistematiza e detalha a estrutura da taxonomia utilizada pelo Disque 100, canal de denúncias e proteção de direitos humanos, que visa apresentar de forma objetiva, padronizada e acessível os conceitos, categorias, subcategorias, códigos e critérios de classificação das informações recebidas e tratadas no sistema.
- 10.6. Realizar elaboração participativa de diretrizes e instrumentos operacionais - Realização de reuniões técnicas e oficinas com equipes do MDHC para validação de protocolos, guias e modelos de atuação padronizados.
- 10.7. Produzir materiais de apoio e guias práticos para auxiliar as unidades na adoção contínua da metodologia e do Disque 100.
- 10.8. Realizar mapeamento de metodologia e linguagens dos sistemas de tecnologia da informação e criação de interfaces com sistemas governamentais para o tratamento, monitoramento e painel de dados do Disque Direitos Humanos;
- 10.9. Elaborar metodologia para a incorporação e integração de novos sistemas para o atendimento em multicanais de atendimento;
- 10.10. Elaborar metodologia para a análise de processos de trabalho da Ouvidoria e do Disque Direitos Humanos para revisão de formas de atendimento e estabelecimento de início e fim de atendimento;
- 10.11. Elaborar metodologia para a análise de processos de trabalho da Ouvidoria e do Disque Direitos Humanos para revisão de formas de atendimento e estabelecimento de início e fim de atendimento.
- 10.12. Executar outras tarefas correlatas que sejam necessárias para atender ao objetivo da consultoria, desde que estejam dentro do escopo delimitado e alinhadas com as atribuições previamente acordadas

11. Produtos e resultados esperados

Produtos	Descrição
Produto 1 – documento técnico com diagnóstico da taxonomia atual de violações de direitos humanos.	O documento deverá conter minimamente: <ul style="list-style-type: none"> • Mapeamento detalhado da taxonomia atualmente utilizada pelo Disque 100, identificando suas limitações, inconsistências e oportunidades de aprimoramento; • Levantamento documental e análise do banco de dados de denúncias; • Entrevistas com atendentes e gestores da central de atendimento; • Interlocução com as Secretarias do MDHC para definição de conceitos e grupos vulneráveis; • Identificação de lacunas, inconsistências e aderência normativa (nacional e internacional); • Sistematização dos principais desafios operacionais identificados
Produto 2 – documento técnico com proposta de nova taxonomia.	O documento deverá conter minimamente: <ul style="list-style-type: none"> • Proposta de nova estrutura classificatória de violações de direitos humanos, que reflita os desafios contemporâneos e permita melhor registro, triagem e análise das denúncias • Elaboração de estrutura classificatória com categorias, subcategorias, exemplos e termos-chave; • Inclusão de temas emergentes como violência digital e racismo algorítmico; • Pesquisa normativa e terminológica baseada em marcos nacionais e internacionais; • Adaptação técnica para sistemas manuais e automatizados.
Produto 3 – Guia técnico-operacional da nova taxonomia.	O documento deverá conter minimamente: <ul style="list-style-type: none"> • Diretrizes claras para a aplicação da nova taxonomia no cotidiano dos atendimentos do Disque 100 • Criação de guia com orientações de uso, fluxogramas e protocolos de decisão; • Tradução da linguagem técnica para uma linguagem acessível com fluxogramas e protocolos de decisão; • Desenvolvimento de roteiros de atendimento validados com a equipe da central.
Produto 4 – relatório com proposta de formação da equipe do disque 100 para uso da nova taxonomia.	Com o intuito de capacitar os profissionais da central de atendimento para o uso eficiente da nova taxonomia, promovendo padronização e qualificação dos registros, o documento deverá conter minimamente: <ul style="list-style-type: none"> • Elaboração de materiais pedagógicos, simulações e exercícios aplicados; • Avaliação de aprendizagem e sistematização de feedbacks para ajustes futuros

Produto 5 – documento técnico com estudo para integração sistêmica da nova taxonomia com plataformas e sistemas do MDHC.	O documento deverá conter minimamente: <ul style="list-style-type: none">• Proposta de nova taxonomia compatível com os sistemas tecnológicos utilizados pelo Disque 100 e pelo MDHC, promovendo interoperabilidade e inteligência institucional• Estudo de compatibilidade com softwares, BI e bases de dados institucionais;• Definição de campos estruturados e indicadores operacionais;• Proposta de integração com painéis de monitoramento e interoperabilidade com outras instituições públicas
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

12. Cronograma de entrega e pagamento dos produtos

Produto	Prazo de entrega após assinatura do contrato	Valor	Percentual
Produto 1	25 dias	R\$ 8.400,00	7%
Produto 2	80 dias	R\$ 15.600,00	13%
Produto 3	190 dias	R\$ 24.000,00	20%
Produto 4	260 dias	R\$ 30.000,00	25%
Produto 5	345 dias	R\$ 42.000,00	35%
Total	--	R\$ 120.000,00	100%

13. Valor total do contrato

R\$ 120.000,00 (cento e vinte mil reais).

Os rendimentos são tributáveis e sujeitos ao recolhimento mensal obrigatório (carnê-leão) e à declaração no ajuste anual, de responsabilidade da pessoa contratada.

14. Duração do contrato

A duração do contrato é de 360 dias a partir da assinatura do termo.

15. Insumos

- Resolução 60/251 da Assembleia Geral da ONU (2006)
- Resolução 16/21 e Decisão 17/119 do Conselho de Direitos Humanos da ONU
- Diretrizes Técnicas do Escritório do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Direitos Humanos (ACNUDH)
- Guia da ONU sobre a Revisão Periódica Universal
- Decretos de Ratificação de Tratados Internacionais de Direitos Humanos
- Leis e Estatutos Nacionais Relacionados a Direitos Humanos

- Instruções de Procedimento da Comissão Nacional de Direitos Humanos (CNDH)
- Relatórios Nacionais Submetidos nos Ciclos Anteriores
- Relatórios de Recomendações Emitidos pelo Conselho de Direitos Humanos
- Informes Alternativos Apresentados por ONGs e Instituições da Sociedade Civil
- Guia de Monitoramento de Direitos Humanos da ONU
- Cartilha de Boas Práticas para a Implementação de Recomendações da RPU
- Dados e Indicadores Nacionais sobre Direitos Humanos
- 4º ciclo do mecanismo de Revisão Periódica Universal (RPU) do Conselho de Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU)
- Decretos de Ratificação de Tratados Internacionais de Direitos Humanos

16. Previsão de viagens

A pessoa contratada deve ter disponibilidade para participar de reuniões com a ONDH, que ocorrerão preferencialmente por videoconferência. Não haverá custeio de deslocamento para participação em eventuais reuniões presenciais.

Estão previstas, ao longo do contrato, a realização de viagens que subsidiarão o objetivo da consultoria e o desenvolvimento dos produtos. As despesas relativas a passagens e diárias, exceto para o Distrito Federal, serão custeadas pelo Projeto.

17. Localidade do trabalho

Local de Trabalho: Distrito Federal.

18. Número de vagas

Número de Vagas: 1

19. Inscrições

- 19.1. As pessoas interessadas em participar do processo seletivo deverão encaminhar currículo, conforme modelo disponível em https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/cooperacao-internacional/editais-2025/2025_CV_padrao.docx, para o endereço eletrônico ouvidoria@mdh.gov.br, até a data limite estabelecida para inscrição.
- 19.2. O currículo deverá ser apresentado em formato PDF e obrigatoriamente em língua portuguesa. Arquivos corrompidos, ilegíveis ou que apresentem defeitos que impeçam sua visualização não serão considerados.
- 19.3. O campo “assunto” do e-mail deverá conter, obrigatoriamente, a seguinte identificação: Projeto BRA/23/024 – Edital 06/2025, a fim de indicar a vaga a que se refere a candidatura.

19.4. As candidaturas que não observarem as condições estabelecidas nos subitens anteriores serão desconsideradas.

20. Critérios de avaliação:

Fase I: Até 80 pontos (nota máxima da fase de análise curricular)

Requisitos obrigatórios	Até 60 pontos
Mestrado nas áreas de Ciências Sociais, Humanas, Ciência Política, Relações Internacionais ou Direito, em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação	Até 20 pontos <ul style="list-style-type: none"> • Primeiro mestrado: obrigatório • 5 pontos por mestrado adicional • 10 pontos por doutorado
Experiência profissional comprovada, mínima de 4 anos, em atividades relacionadas a políticas públicas na área de direitos humanos	Até 40 pontos <ul style="list-style-type: none"> • 4 anos: obrigatório • 5 pontos por ano completo adicional
Requisitos Desejáveis	Até 20 pontos
Experiência profissional ou acadêmica em pesquisa aplicada em direitos humanos, com ênfase em normativas nacionais e internacionais, especialmente relacionadas a grupos vulnerabilizados e desenvolvimento de protocolos e fluxos operacionais em contextos de atendimento ao público.	Até 20 pontos <ul style="list-style-type: none"> • 2 pontos por ano completo

Fase II: Até 20 pontos (nota máxima da fase de entrevista)

Habilidades e competências	Até 20 pontos
Deverá apresentar domínio dos assuntos relacionados ao objeto da contratação, demonstrando fluência verbal, cordialidade, polidez, assertividade, atenção, clareza e objetividade na exposição de ideias e argumentos, além de capacidade de análise e síntese.	A pontuação será atribuída de forma proporcional ao número de perguntas, de acordo com o nível de atendimento a cada requisito.

21. Disposições finais

Leia atentamente o documento “**Critérios Gerais de Seleção 2025 – Projetos de Cooperação Internacional/MDHC**”, disponível em https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/cooperacao-internacional/editais-2025/2025_Criterios_consultorias_PF.pdf. Nele estão as informações gerais do processo seletivo: requisitos, inscrições, previsão de viagens, regras de inabilitação, classificação e resultado, além das disposições sobre contratação, entrega, pagamento e avaliação dos produtos, bem como os critérios de seleção e a pontuação máxima por fase.