

Estrutura de Sistema de Alerta Rápido para Crianças



Estrutura de Sistema de Alerta Rápido para Crianças

Copyright © 2016, AMBER Alert Europe e International Centre for Missing & Exploited Children

Sobre nós

A AMBER Alert Europe é uma organização internacional sem fins lucrativos com 22 membros (forças policiais, ministérios e ONGs) em 17 países. A sua rede policial consiste de mais de 35 especialistas que representam as forças policiais de 12 países da UE. Dedicada à proteção de crianças desaparecidas, a AMBER Alert Europe conecta os cidadãos às forças policiais sempre que a polícia acredita que o público possa ajudar a encontrar a criança, além de oferecer treinamento e cooperação transfronteiriça para forças policiais. A AMBER Alert Europe oferece apoio em um papel consultivo e através do compartilhamento de conhecimentos à seus membros e parceiros, os quais, em conjunto com os cidadãos conectados em rede, estão engajados na busca por uma criança desaparecida no território europeu. Para mais informações sobre a AMBER Alert Europe, por favor visite o site www.AmberAlert.eu.

O International Centre for Missing & Exploited Children (ICMEC) trabalha ao redor do mundo para promover a proteção de crianças, protegendo-as contra o desaparecimento, o sequestro, o abuso sexual e a exploração sexual. Com sede nos Estados Unidos, em Alexandria, Virginia, o ICMEC também tem representação regional no Brasil e em Singapura. Juntamente com uma extensa rede de parceiros do setor público e privado, a equipe do ICMEC reage a questões globais com soluções adaptadas às realidades locais. Para mais informações sobre o ICMEC, por favor visite o site www.icmec.org.

Estrutura de Sistema de Alerta Rápido para Crianças¹

Contexto

Pesquisas realizadas no Reino Unido e nos Estados Unidos sugerem que as três primeiras horas após uma criança ter desaparecido são as mais críticas.² A taxa de recuperação segura pode diminuir rapidamente, dependendo das circunstâncias conhecidas que tenham contribuído para o desaparecimento da criança e dos riscos ou perigos percebidos para a criança. Assim, é importante que as forças policiais tenham uma resposta planejada que os permitam atuar de forma rápida e eficaz.

Uma das muitas ferramentas para ajudar a recuperar crianças desaparecidas e sequestradas é um sistema de alerta rápido para crianças. O primeiro sistema do gênero – o AMBER Alert (Alerta AMBER) – foi criado nos Estados Unidos em 1996 e recebeu o seu nome em memória de Amber Hagerman, uma menina de 9 anos que foi sequestrada enquanto andava de bicicleta em Arlington, Texas, sendo mais tarde encontrada morta.³ Desde então, outros países adotaram sistemas semelhantes, muitos dos quais são denominados AMBER Alert, embora outros nomes tenham sido também utilizados. Um sistema de alerta é uma parceria voluntária entre as forças policiais, as emissoras de rádio e TV, as redes sociais e outros meios de comunicação, agências de transporte, organizações não-governamentais (ONGs) e outros que trabalham em conjunto para ativar ou divulgar boletins urgentes nos casos mais graves de crianças desaparecidas. O objetivo é mobilizar uma comunidade inteira para colaborar na busca e recuperação segura de uma criança desaparecida, fornecendo informações detalhadas ao público sobre a criança e, quando necessário, sobre qualquer adulto com o qual a criança possa estar. Até a presente data, 24 países em todo o mundo adotaram sistemas de alerta semelhantes para ajudar a recuperar crianças desaparecidas e sequestradas tão rapidamente quanto possível.⁴

As diretrizes a seguir devem ser levadas em consideração no processo de desenvolvimento de um sistema de alerta. A lista não é de forma alguma exaustiva e deve ser desenvolvida de forma a responder às necessidades locais e contextuais. O desaparecimento de crianças é uma questão complexa e multifacetada, e que deve incluir a prevenção, o apoio e cuidados posteriores. Este documento e um sistema de alerta rápido para crianças devem ser usados em conjunto com outros protocolos e procedimentos concebidos para apoiar a recuperação rápida e segura de uma criança desaparecida.

Criando um sistema de alerta rápido para crianças

Para um sistema alerta rápido para crianças funcionar de maneira eficaz, é necessário estabelecer um processo robusto que permita sua operação apropriada. Os alertas devem ser considerados

¹ É importante notar que embora façamos menção à “crianças” neste documento, entendemos “criança” como “(...) todo o ser humano com menos de dezoito anos (...)”, em linha com definição encontrada na Convenção sobre os Direitos de Criança

² Washington State Attorney General's Office (Escritório do procurador-geral do estado de Washington), *Case Management for Missing Children Homicide Investigation* (2006) 7 e 13, em <http://www.atg.wa.gov/child-abduction-murder-research> (visitado pela última vez em 3 de abril de 2016) (nos arquivos do International Centre for Missing & Exploited Children).

³ National Center for Missing & Exploited Children, AMBER Alert Program (Programa Alerta AMBER), em <http://www.missingkids.com/amber> (visitado pela última vez a 9 de junho de 2016).

⁴ Além dos Estados Unidos, possuem sistemas de alerta rápidos para crianças desaparecidas em operação: Austrália, Bélgica, Bulgária, Canadá, Chipre, Coreia do Sul, Eslováquia, Espanha, França, Grécia, Holanda, Irlanda, Itália, Jamaica, Luxemburgo, México, Malásia, Polónia, Portugal, Roménia, Reino Unido, República Checa e Suíça.

"especiais" e usados apenas nos casos de risco mais elevado a fim não dessensibilizar o público. Também é importante que o processo seja suficientemente bem entendido, sólido e capaz de lidar com grandes e pequenas investigações.

Ao estabelecer um sistema de alerta destes, os países se beneficiam de uma abordagem multidisciplinar que inclua não somente as forças policiais e parceiros de distribuição, mas também outras entidades que possam oferecer apoio, como as organizações não-governamentais. Cada entidade possui recursos que podem ser úteis na divulgação bem-sucedida do alerta. É fundamental que cada entidade entenda quais são as suas responsabilidades e qual a melhor forma de colaborar com todas as outras partes envolvidas. Por exemplo: as forças policiais podem tomar a decisão de quando emitir um alerta e quais as informações podem ser divulgadas ao público; enquanto as ONGs oferecem apoio ao mecanismo de distribuição (ou seja, retransmitindo aos seus parceiros, publicando em seus sites); e os parceiros de distribuição concentram-se na divulgação do alerta da maneira mais rápida e ampla possível. É recomendado que a equipe multidisciplinar reúna-se periodicamente para reavaliar o sistema e suas respectivas funções.

1. Critérios para emitir um alerta

Cada sistema de alerta terá os seus próprios critérios para a emissão de tais alertas, que levarão em conta o contexto e as necessidades locais. No entanto, os critérios-chave devem incluir:

- a. A criança ser menor de 18 anos de idade;
- b. Haver informações que indicam que a criança está em perigo iminente de danos graves ou morte; e
- c. Haver informações suficientes disponíveis para permitir que o público ajude a polícia na localização da criança.

Os critérios devem ser simples e claros, a fim de evitar qualquer possível mal-entendido. É importante lembrar que, mesmo que um caso não se insira nos critérios do alerta, há outros recursos disponíveis para ajudar na recuperação da criança.⁵ É importante que todas as agências envolvidas estejam familiarizadas com todos os recursos disponíveis, determinem quais são apropriados em determinados casos, sejam capazes de explicar por que razão um alerta pode ou não pode ser emitido e quais ações alternativas poderiam ser ter sido adotadas.

2. Processo de tomada de decisão

Para assegurar que um sistema de alerta não seja utilizado excessivamente ou que seja subutilizado, é importante haver um protocolo que especifique quem, dentro das forças policiais, terá a autoridade para emitir um alerta, que preferencialmente seja uma pessoa ou entidade especialista em pessoas desaparecidas. Esta pessoa deverá ser informada na fase inicial de uma denúncia de criança desaparecida, e acerca das circunstâncias de seu desaparecimento. Idealmente, a pessoa deve ter experiência na supervisão de um centro de coordenação de investigações, deve saber como priorizar pistas e deve ser capaz de tomar decisões rápidas sobre a investigação. Ao tomar a decisão de emitir um alerta, esta pessoa deve avaliar as respostas às seguintes perguntas:

- a. Qual é o risco para a criança?
- b. Há informações suficientes para o público reconhecer a criança e/ou o adulto com o qual a criança se encontra?

⁵ Outros recursos possíveis incluem, por exemplo: a notificação à todas as diferentes forças policiais do país quando uma criança desaparece (alertas internos); a criação de pôsteres da criança desaparecida para distribuição geral; etc.

- c. Os meios de comunicação já estão cobrindo a história da criança desaparecida? Em caso afirmativo, qual será o efeito de um alerta?

Quando uma decisão é tomada no sentido de emitir um alerta, é vital informar todas as autoridades policiais do país e todos dentro da equipe multidisciplinar do alerta. Estes membros deverão ser aconselhados a respeito dos procedimentos a serem tomados caso sejam questionados pelo público ou pelos meios de comunicação para evitar confusões e garantir que as informações oferecidas sobre o caso chegam até às forças policiais e aos parceiros de divulgação tão rapidamente quanto possível. Os protocolos para estas notificações devem ser desenvolvidos em consulta com a equipe multidisciplinar e periodicamente testados para garantir a sua eficácia.

3. Avaliação do risco

O risco resultante para a criança desaparecida deve ser uma parte fundamental da avaliação sobre a emissão ou não de um alerta. É necessário estabelecer um processo de avaliação ou triagem eficaz e o mesmo deve ser implementado rapidamente. A avaliação pode ser realizada por um comitê pré-selecionado ou por um especialista experiente em pessoas desaparecidas.

Também é aconselhável que a avaliação seja reavaliada continuamente ao longo da investigação, considerando que os riscos para a criança podem variar dependendo das informações atualizadas recebidas.

4. Número para receber chamadas

Um número de telefone exclusivo para o alerta deve estar à disposição do público para a realização de denúncias e/ou compartilhamento de informações relevantes sobre a criança e/ou sobre o caso. O número deve ser predeterminado e não é aconselhável mudar após a emissão de um alerta, de maneira a ajudar o público a associar o número ao sistema de alerta.

O número pode diferir do número nacional de emergência da polícia para permitir que os atendentes das chamadas possam facilmente diferenciar as informações recebidas e dar prioridade ao alerta. Devem ser estabelecidos protocolos nacionais para assegurar que qualquer informação recebida através do número nacional de emergência da polícia ou do número exclusivo do alerta seja fornecida em tempo hábil à equipe de investigação.

5. Capacidade de gestão de chamadas

A emissão de um alerta geralmente tende a resultar em um volume elevado de chamadas vindas do público. O volume tende a variar de país a país e pode depender da percepção pública dos riscos para a criança desaparecida e da gravidade do caso. O sistema de gestão de chamadas deve ser suficientemente sólido e deve contar com pessoal suficiente para receber e priorizar todas as chamadas. Tal como mencionado acima, pode ser que um sistema de chamadas separado seja implementado juntamente com o número de emergência nacional. Se possível, o sistema de tratamento de chamadas deve ter capacidade de redirecionamento de chamadas para evitar que qualquer chamada fique sem resposta.

Se as redes sociais forem utilizadas para distribuir alertas, é importante considerar a implementação de um mecanismo que ajude a monitorizar sites de redes sociais e priorizar qualquer pista recebidas.

6. Análise de chamadas

Qualquer que seja o volume de chamadas ou pistas recebidas, elas terão de ser analisadas e avaliadas quanto à sua relevância para a recuperação da criança e quanto à resposta à ser dada pelas forças policiais. Algumas das chamadas terão de ser investigadas imediatamente e outras

exigirão mais informações para determinar a relevância destas para a investigação. Todas as ações tomadas por cada chamada devem ser inseridas em um sistema a fim de realizar um acompanhamento e saber que tarefas pertinentes à investigação ainda estão pendentes.

7. Envolvimento com e coordenação dos meios de comunicação e outros instrumentos de distribuição

O envolvimento prévio dos meios de comunicação durante a fase da criação de um sistema de alerta é fundamental para garantir que tais organizações entendam o que é um sistema de alerta, como este funciona, porque está a ser criado, e como eles podem contribuir para a recuperação de uma criança desaparecida. Os meios de comunicação podem ajudar a informar o público sobre o sistema de alerta.

Além dos meios tradicionais de comunicação, o alerta deve ser distribuído através das redes sociais, da Internet, de aplicativos, de placares de publicidade digital, de sinais rodoviários, de fornecedores de transportes e outros. Se um dos mecanismos de distribuição falhar, haverá outros sistemas para divulgar informações, o que, por sua vez, proporciona maior alcance e confiabilidade. É importante rever regularmente os mecanismos de distribuição existentes para garantir que estejam funcionando corretamente e garantir a existência protocolos atualizados. Além disso, é essencial rever novas tecnologias que possam ajudar a distribuição dos alertas.

No momento da emissão de um alerta, é fundamental coordenar com os meios de comunicação para ajudar a divulgar a mensagem de alerta ao público e solicitar sua ajuda na busca pela criança. Comunicações adicionais são necessárias quando um alerta é desativado, a fim de informar o público que já não é preciso buscar a criança, além de informar sobre os resultados da busca.

8. Métodos de divulgação

A capacidade para divulgar alertas da forma mais eficaz possível é importante, a fim de evitar confusões e duplicação da inserção de dados. Sistemas sofisticados permitem:

- Inserção única de dados;
- Padronização de mensagens;
- Seleção dos pontos de divulgação a serem usados; e
- Segmentação geográfica da divulgação.

9. Mensagem de Alerta

É importante que a mensagem de alerta seja curta e precisa. O público deve ser capaz de ler a mensagem em poucos segundos. Idealmente, a mensagem deve incluir as seguintes informações, quando disponíveis:

- a. O nome da criança desaparecida;
- b. A idade da criança;
- c. O local onde a criança foi vista pela última vez;
- d. O que a criança tinha vestido no momento do desaparecimento;
- e. Se a criança está na companhia de um adulto, e descrição do adulto; e
- f. A descrição do veículo.

O objetivo da mensagem é que o público seja capaz de identificar a criança e/ou a pessoa com quem está a criança através das informações fornecidas na mensagem. Assim, é importante que a mensagem inclua identificadores exclusivos para ajudar o público. Uma foto da criança, da pessoa com quem ela está e/ou do veículo será de tremenda ajuda.

A mensagem de alerta deve incluir o número de telefone específico para o alerta. Dependendo das necessidades do país, pode ser necessário incluir um aviso ao público para não se faça a abordagem da criança ou do adulto com quem a criança se encontra, orientando que o público ligue para as autoridades apropriadas.

A mensagem de alerta requer revisão periódica e, se necessário, atualização quando novas informações pertinentes forem recolhidas para ajudar na recuperação da criança desaparecida. A frequência de atualização do alerta pode depender das necessidades individuais de um caso. Também é aconselhável criar uma mensagem de desativação para alertar o público para parar de procurar a criança e informá-los sobre qualquer resultado.

10. Direito à eliminação da informação

O superior interesse da criança deve ser considerado ao longo da investigação, inclusive no momento de decidir pela emissão de um alerta. É importante desenvolver medidas para ajudar a remover, sempre que possível, qualquer rastro eletrônico (quaisquer “pegadas”) do alerta e das informações de divulgação que o acompanham. A presença contínua dessas informações em fóruns públicos podem ser prejudiciais para a criança no futuro (por exemplo, ao entrar na universidade, no momento de procurar por emprego, etc.).

11. Atenção posterior

É importante considerar como a criança desaparecida será atendida após ter sido localizada e que etapas podem ser necessárias para oferecer apoio à criança e aos seus familiares. A natureza do incidente que gerou a necessidade de um alerta e o alto nível de publicidade a que foram sujeitos são questões que podem ter um profundo impacto em suas vidas. Envolver as ONG e organizações de assistência social nesta etapa do processo pode ser altamente benéfico.

12. Problemas transfronteiriços

A maioria dos países faz fronteira com outro país, o que torna importante a coordenação com países vizinhos no que tange a comunicação, protocolos por escrito e colaboração com as autoridades policiais caso a criança viaje para outro país. Se o país vizinho não possuir um sistema de alerta, ou se o caso não se enquadrar nos critérios de alerta existentes no país, é aconselhável ter outros recursos disponíveis para ajudar na recuperação de uma criança desaparecida.

13. Processo de avaliação

Após a cessão do alerta, é fundamental realizar uma reunião ou uma revisão do alerta e da investigação para entender o que funcionou, o que não funcionou e para compilar as lições aprendidas para implementar em casos futuros. Este processo de revisão deve incluir todos os atores envolvidos no alerta (meios de comunicação social, ministérios dos transportes, organizações não governamentais, empresas de tecnologia, etc.) e deve ser imparcial – o objetivo é tornar o sistema de alerta mais forte e mais eficaz.

14. Treinamento

O treinamento é parte integral do sucesso de um sistema de alerta e deve ser realizado desde o início para ajudar todos os atores envolvidos (forças policiais, ONGs, serviços sociais, etc.) a entender o sistema de alerta e suas responsabilidades individuais. A realização de treinamento contínuo ajuda na sensibilização de novos mecanismos de divulgação, além de fomentar a melhoria de novos criados para apoiar o treinamento de novos integrantes do sistema de alerta. O treinamento também deve ser disponibilizado aos diferentes atores do sistema, de forma a fortalecer a colaboração entre elas, minimizando qualquer mal-entendido sobre suas responsabilidades individuais.