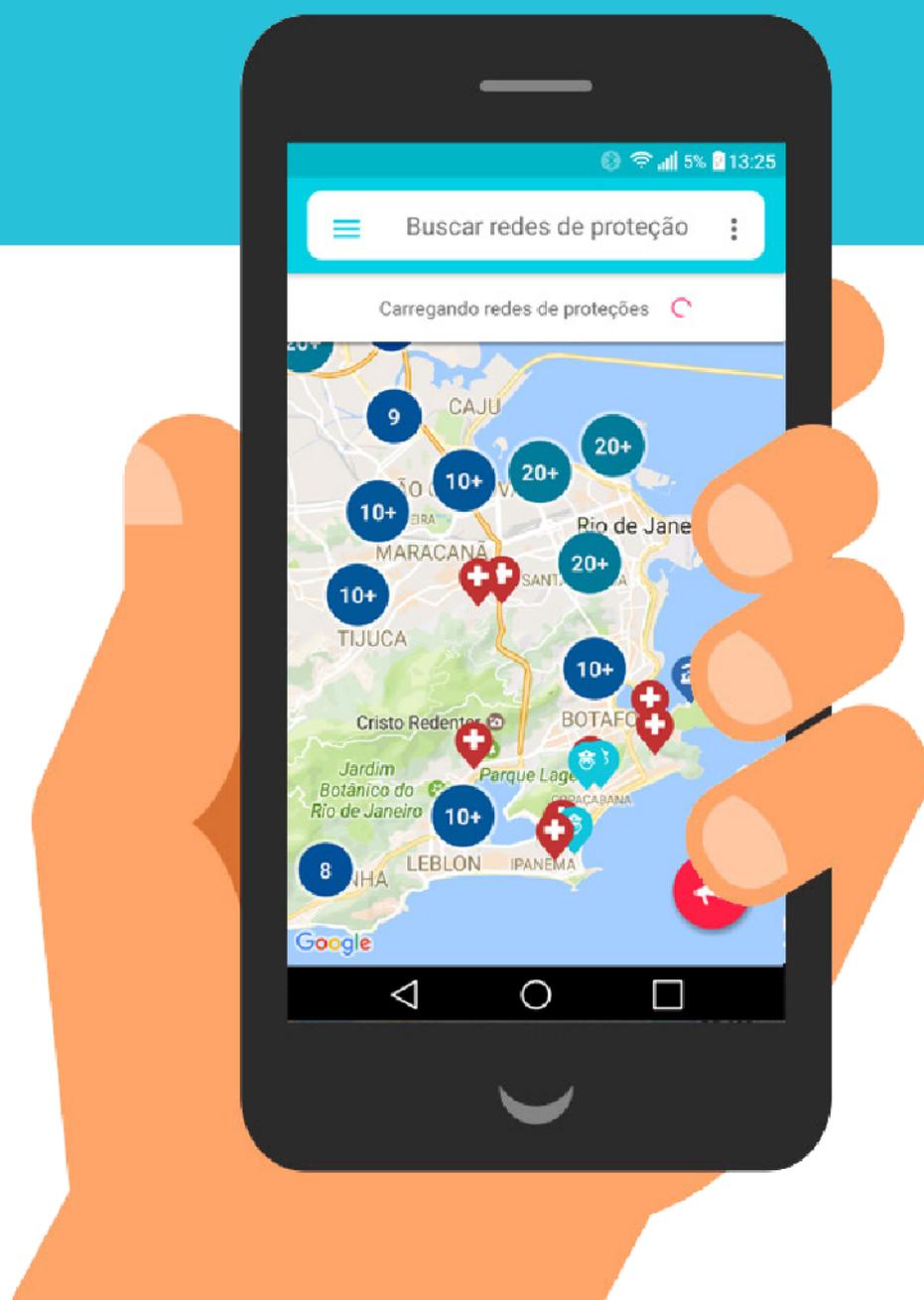


Aplicativo Proteja Brasil

Tecnologia e Inovação na Proteção dos Direitos da Criança e do Adolescente





Expediente

Fundo das Nações Unidas para a Infância - UNICEF

Representante do UNICEF no Brasil

Gary Stahl

Representante Adjunta do UNICEF no Brasil

Esperanza Vives

Chefe da Proteção à Criança

Casimira Bengé

Oficial de Proteção à Criança

Fabiana Gorenstein

Assistente do Programa de Proteção à Criança

Solange Lopes

Especialista em Comunicação

Maria Estela Caparelli

Consultor em Comunicação

Gabriel Soares Coaracy

Escritório do Representante do UNICEF no Brasil

SEPN 510, Bloco A, 2o andar

Brasília/DF – 70750-521

www.unicef.org.br/

brasil@unicef.org

Instituto dos Direitos da Criança e do Adolescente – INDICA

Direção

Presidente: Professora Lêda Gonçalves de Freitas (em exercício)

Diretora Financeira/Administrativo: Gabriela Dias Martins

Gestão

Diretor Executivo: Benedito Rodrigues dos Santos

Assistente: Alan Gomes dos Anjos

Coordenação e Revisão Técnica

Benedito Rodrigues dos Santos

Redação e Edição do Relatório

Eden Wiedmann e Patrícia Andrade

Projeto Gráfico e Diagramação

Diego Jucá

Conselho Fiscal

Mara Alves de Lira Cavalcante

Vitor Silva Alencar

Gizelly Monaliza Montesuma Maia

Endereço

SCLN 315 Bloco C Sala 209.

Brasília/DF - 70774-530

Telefone: (61) 3202-1354

<http://www.indica.org.br/>

indicainstituto@gmail.com

Agradecimentos

Agradecemos a contribuição de todos os atores entrevistados para a produção deste relatório. Sem essa valorosa contribuição, não teria sido possível contar a história do Proteja Brasil.

Casimira Bengé, Fundo das Nações Unidas para a Infância - UNICEF

Fabiana Gorenstein, Fundo das Nações Unidas para a Infância - UNICEF

Estela Caparelli, Fundo das Nações Unidas para a Infância - UNICEF

Júlio Dantas, Fundo das Nações Unidas para a Infância - UNICEF

Benedito Rodrigues dos Santos, Instituto dos Direitos da Criança e do Adolescente - INDICA

Maria Aparecida de Roussan, Centro de Defesa da Criança e do Adolescente Yves de Roussan - CEDECA/BA

Hélia Barbosa, Defensoria Pública da Área da Infância e da Adolescência do Estado da Bahia - DEP/BA

Leandro Neves, Empresa Ilhasoft - Criação de Aplicativos Móveis

Perla Ribeiro, Secretaria de Estado de Políticas para Crianças, Adolescentes e Juventude do Distrito Federal - SeCriança/DF

Angelica Goulart, Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Criança e do Adolescente da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República - SNPDC/SDH/PR (*in memoriam*)

Sidnei Costa, Coordenação Geral do Disque Direitos Humanos da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República - SDH/PR

Anna Flora Werneck, Childhood Brasil

Valéria Brahim, Associação Brasileira Terra dos Homens (ABTH)



Equipe Ilhasoft

Foto: Presidência da República

Sumário

06	Prefácio	
		Apresentação
		07
08	O que é o Proteja Brasil	
		Como funciona
		11
14	Passo a passo do aplicativo	
		Os caminhos de uma ideia inovadora
		18
26	Grandes desafios no horizonte	
		Como replicar essa tecnologia
		32
39	Recomendações	

Prefácio

O UNICEF e a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República do Brasil têm atuado em estreita parceria para proteger os direitos de cada criança e cada adolescente no Brasil. Por meio dessa aliança, procurou-se criar uma solução tecnológica que permitisse oferecer informações e, ao mesmo tempo, encurtar o caminho para que cidadãs e cidadãos brasileiros chegassem até a rede de proteção. Essa solução precisaria ser adaptada à realidade brasileira e capaz de ser replicada por outros países de acordo com os diferentes contextos.

O fato de o Brasil sediar eventos esportivos de grande porte em 2013 e 2014 foi o grande motivador para que se chegasse a uma proposta eficaz de forma rápida. Para tornar esse desafio uma realidade, chegamos aos parceiros certos: a ONG Cedeca Bahia e a empresa Ilhasoft. Nasceu, então, o aplicativo Proteja Brasil para smartphones e tablets.

O aplicativo encurta a distância entre crianças e adolescentes em situação de violação de direitos e os equipamentos públicos e serviços sociais de proteção integral nas 27 capitais brasileiras e áreas metropolitanas. A ferramenta apresenta informações

adequadas de como proceder em casos de violação e indica, por meio de georreferenciamento, as delegacias e órgãos de proteção. Com isso, permite levar os direitos da criança a um grupo maior de pessoas, deixando a rede de proteção ao alcance de todos.

Até setembro de 2016, cerca de 51 mil pessoas tinham essa ferramenta instalada em seus smartphones, tendo sido registradas mais de 692 mil interações.

O Proteja Brasil inova ao conseguir gerar tecnologia que pode ser replicada em outras partes do mundo. Além da proteção, o aplicativo vai ao encontro de outra prioridade absoluta: manter meninos e meninas a salvo de violência, negligência, discriminação e exploração nos termos da Convenção sobre os Direitos da Criança e do Estatuto da Criança e do Adolescente.

Casimira Benge, *Chefe da Proteção à Criança, UNICEF Brasil*

Angelica Goulart, *Secretária Nacional de Promoção dos Direitos de Crianças e Adolescentes da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (In memoriam)*

Apresentação

Entre os anos de 2013 e 2014, o Brasil sediou dois grandes eventos esportivos: a Copa das Confederações e a Copa do Mundo da Fifa. Esses acontecimentos foram considerados como uma grande oportunidade não só para a prática de esportes, mas também para o desenvolvimento social e econômico do País. Contudo, a perspectiva de que eles pudessem representar um risco de aumento na violação de direitos de crianças e adolescentes colocou a rede de instituições governamentais e não governamentais que atuam na área dos direitos da infância e da adolescência em mobilização para intensificar as ações de proteção a esse segmento.

Os diversos atores sociais iniciaram, ainda em 2012, debates sobre a necessidade de adotar uma agenda de convergência de iniciativas para prevenir e combater as violações de direitos da população infanto-juvenil. Nesse contexto, surgiu a ideia de criar um aplicativo para colocar nas mãos dos cidadãos e das cidadãs brasileiras uma possibilidade concreta de ajudar nas denúncias de violência contra crianças e adolescentes.

Originalmente fruto de uma parceria do UNICEF, com a ONG CEDECA/Bahia (Centro de Defesa dos Direitos

da Criança e do Adolescente), a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República e a empresa Illhasoft, o aplicativo Proteja Brasil, desenvolvido com uma tecnologia simples e acessível, oferece às pessoas a localização e o acesso aos equipamentos públicos e serviços sociais de proteção integral dos direitos das crianças e adolescentes nas 27 capitais brasileiras e áreas metropolitanas.

A ferramenta facilita a realização de denúncias e a identificação de situações de vulnerabilidade, aumentando as possibilidades de notificações de violações às autoridades competentes.

Este documento apresenta a experiência e tem os seguintes objetivos:

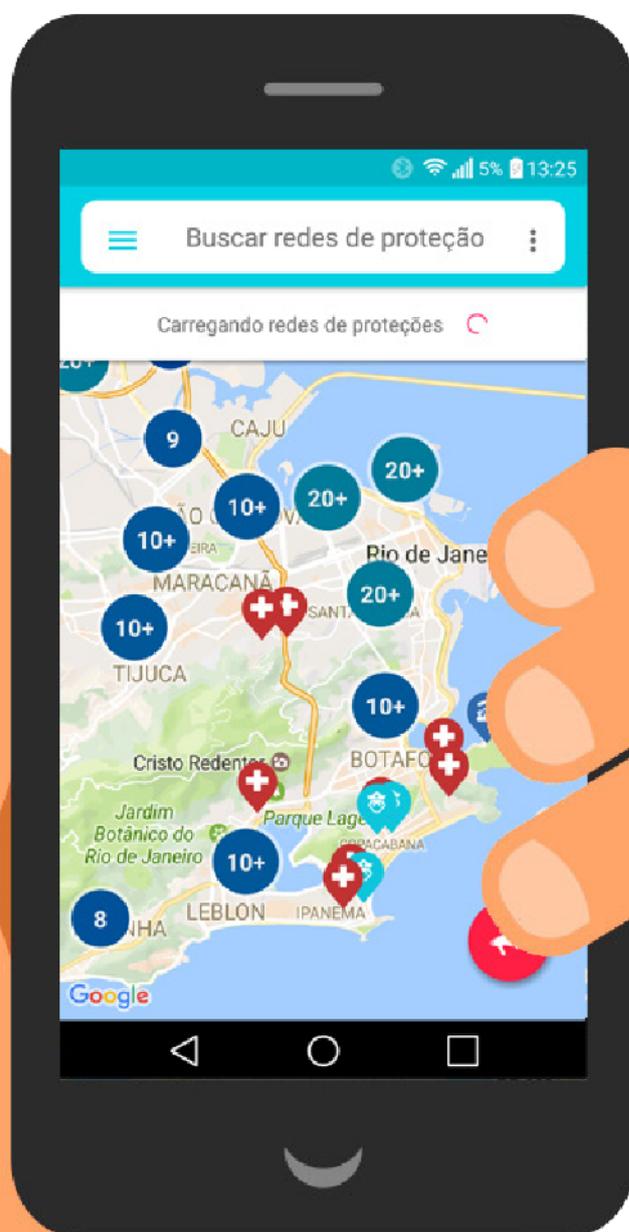
1. Contar a história de uma ferramenta inovadora para ajudar a população brasileira a proteger suas crianças e adolescentes;
2. Explicar como funciona o aplicativo, fazendo uma análise sobre a iniciativa, com as lições aprendidas e os desafios para ampliá-la;
3. Indicar caminhos para que ações semelhantes possam ser adotadas em outros países, com as adaptações necessárias.

O que é o Proteja Brasil

O Proteja Brasil é um aplicativo desenvolvido para celulares e tablets com o objetivo de facilitar a identificação e a notificação de situações de violações de direitos de crianças e adolescentes. Ele pode ser instalado gratuitamente em aparelhos que possuam os sistemas iOS e Android. A partir da localização do usuário, indica telefones, endereços e o melhor caminho para chegar a delegacias especializadas de proteção à infância e à juventude, conselhos tutelares, varas da infância e organizações que ajudam a combater a violência contra meninos e meninas nas principais cidades brasileiras.

O usuário pode optar também por destinar sua reclamação diretamente ao Disque 100, principal canal de denúncias do governo federal, mantido pela Secretaria de Direitos Humanos. No exterior, o instrumento apresenta os números de telefones e endereços das embaixadas e consulados do Brasil.

A ferramenta facilita a identificação de violações de direitos na medida em que fornece no seu “menu” os tipos mais recorrentes no Brasil: trabalho



PROTEJA BRASIL

infantil, violência física, violência psicológica, violência sexual, discriminação, tortura, tráfico de pessoas e negligência, abandono, entre outros. A identidade de quem realiza a notificação é mantida em sigilo.

O aplicativo é uma iniciativa pioneira em “georreferenciamento” de equipamentos públicos voltados à proteção integral de crianças e adolescentes. Ele utiliza as potencialidades do universo dos dispositivos móveis para atender uma demanda urgente: a prevenção e o combate às violações dos direitos da infância e da adolescência.

Seu caráter inovador deve-se não apenas à possibilidade de facilitar a ação de denunciar, mas também ao incentivo do uso do smartphone como uma ferramenta de proteção das crianças e adolescentes. Por essas razões, o desenvolvimento do aplicativo concretiza os princípios de inovação estabelecidos pelo UNICEF (leia o quadro ao lado).

Como o Proteja Brasil foi criado?

O Proteja Brasil é uma iniciativa do UNICEF e da Secretaria de Direitos

Olhar adiante: os princípios de inovação do UNICEF

Nos últimos anos, o UNICEF vem convocando governos, sociedade e empresas a agir em conjunto para estimular novas ideias, capazes de dar respostas aos problemas que afetam os direitos da infância e da adolescência. Por meio de sua rede presente em 190 países, tem fomentado novas formas de pensar, trabalhar e colaborar com parceiros. Para nortear esse esforço, foram concebidos nove princípios, que servem como um guia para o desenvolvimento de estratégias inovadoras.

1. Desenvolver com o usuário
2. Entender o ecossistema existente
3. Desenvolver em escala
4. Construir para a sustentabilidade
5. Produzir dados mensuráveis
6. Usar padrões, dados, referências e inovações abertas e acessíveis
7. Reusar e evoluir
8. Não causar danos
9. Ser colaborativo

Humanos do Ministério da Justiça e Cidadania.

Foi lançado em 2013 como parte de uma parceria entre o UNICEF, a empresa Ilhasoft, a ONG CEDECA Bahia e a ABMP. Posteriormente, o Governo Federal aderiu à iniciativa, que passou a ser um dos produtos da Agenda de Convergência.

Em 2016, foi lançada a segunda versão: aumentando as funcionalidades, fazendo a integração com o Disque 100, trazendo mais conteúdo e ampliando a utilização para outros grupos vulneráveis.

O Brasil no mapa das novas tecnologias

Com cerca de 200 milhões de habitantes, o Brasil é a quinta nação mais populosa do mundo. Mais de 116 milhões de brasileiros têm acesso à internet. Essa informação, somada à quantidade de linhas celulares - 270 milhões, permite um entendimento mais abrangente sobre o potencial

desse setor. Segundo a pesquisa Digital, Social e Mobile de 2015, 77 milhões de brasileiros acessam as suas redes sociais por meio de aplicações mobile. De acordo com a 11ª edição do estudo TIC Domicílios 2015, que mede a posse, o uso, o acesso e os hábitos da população brasileira em relação às tecnologias de informação e de comunicação, o telefone celular é o dispositivo mais utilizado para o acesso individual da internet pela maioria dos usuários: 89%, seguido pelo computador de mesa (40%), computador portátil ou notebook (39%), tablet (19%), televisão (13%) e videogame (8%).

Com o crescimento da utilização dos smartphones, que representam 70% dos aparelhos em uso, e com 40 milhões de consumidores multiscreen (de diferentes meios virtuais), a realidade dessa área no Brasil é promissora: 72% daqueles que têm como hábito usar o smartphone entram na internet diariamente por dispositivos móveis e 20% usam apenas esse meio para acessar a web. Esse cenário coloca o País como o quarto maior mercado mobile do mundo.



Como funciona

O aplicativo foi estrategicamente desenvolvido em dois módulos:

1. **Informativo:** esclarece o que são e quais são os tipos de violência.
2. **Denúncia:** identifica os pontos de atendimento do Sistema de Garantias de Direitos (SDG) de Crianças e Adolescentes do Brasil e permite a ligação ou o encaminhamento da denúncia por email para o Disque 100 de forma rápida.

De navegação fluida, sem travamentos ou gargalos e fruto de uma arquitetura bem resolvida, permite acesso às suas principais funções de forma rápida e precisa, resultando em uma excelente experiência de uso. Seu design foi aprimorado no decorrer dos testes para oferecer um visual leve, moderno e eficiente.

A Ilhasoft, empresa desenvolvedora, garantiu a cessão do código. Dessa forma, o aplicativo é open source (código aberto) e isso permite que a ideia possa ser replicada em outros países sem maiores esforços na área de tecnologia.

Um dos grandes desafios da implantação de uma iniciativa como o Proteja Brasil é o cadastro dos órgãos do Sistema de Garantias de Direitos de Crianças e Adolescentes (ou similares, dependendo da realidade de cada país). No caso brasileiro, que conta com 5.561 municípios, esse cadastramento só foi possível pela parceria estabelecida com o governo federal, especificamente com a Secretaria de Direitos Humanos, que viabilizou o mapeamento das instituições de proteção da infância e da adolescência e a sua periódica atualização.

Interação com o Disque 100

No desenvolvimento do Proteja Brasil, levou-se em consideração a importância de conectar o aplicativo ao Disque 100. Além disso, foram consideradas as categorias de violações que já constam desse sistema, como violência psicológica, discriminação, violência sexual, tortura, violência física, negligência e abandono e trabalho infantil, facilitando, assim, o encaminhamento das denúncias. Pelo aplicativo, é possível fazer de-

Foto: © UNICEF Brasil/Nicolato



A garantia de direitos de crianças e adolescentes no Brasil

O país é uma referência global por possuir um dos primeiros marcos legais – o Estatuto da Criança e do Adolescente, de 1990 – compatível com a Convenção sobre os Direitos da Criança, da Organização das Nações Unidas (ONU), de 1989. O Brasil serviu de exemplo para vários outros da região e do mundo.

Para que fosse possível concretizar os avanços desse marco normativo, o Estatuto criou o Sistema de Garantia de Direitos de Crianças e Adolescentes, cujo modelo estabelece uma estreita

parceria entre o poder público e a sociedade civil para elaborar e monitorar a execução das políticas públicas voltadas ao universo infanto-juvenil.

O Sistema conta com vários atores estratégicos, tais como varas da infância e da juventude, Ministério Público, defensorias públicas, polícias civil e militar, conselhos tutelares e de direitos, além de órgãos de áreas como saúde, educação, esportes, cultura, assistência social, inserção no mundo do trabalho, entre outros setores.

núncias ligando para o número 100 (leia o quadro da página 13).

Em 2016, com o intuito de promover uma integração ainda maior com o sistema Disque 100, o aplicativo foi aprimorado para que as pessoas possam enviar suas denúncias por email ou por mensagens de texto, tendo a oportunidade também de acompanhar o caminho dessa notificação. A implementação dessa funcionalidade tornou o processo mais eficiente, ampliando o anonimato, aumentando o sentimento de

finalização e garantindo a ação para qualquer pessoa que tenha acesso à internet pelos aparelhos móveis, mesmo que não possua crédito para ligação (perfil comum entre os usuários brasileiros de linhas pré-pagas).

Essa interação acompanhou a evolução do próprio Disque 100, que atualmente funciona como uma plataforma de multicanais para o acolhimento de denúncias de violações dos direitos de vários grupos vulneráveis. O Proteja Brasil se tornou, assim, a extensão dessa plataforma para os smartphones.

Disque 100: canal de denúncias de violações de direitos

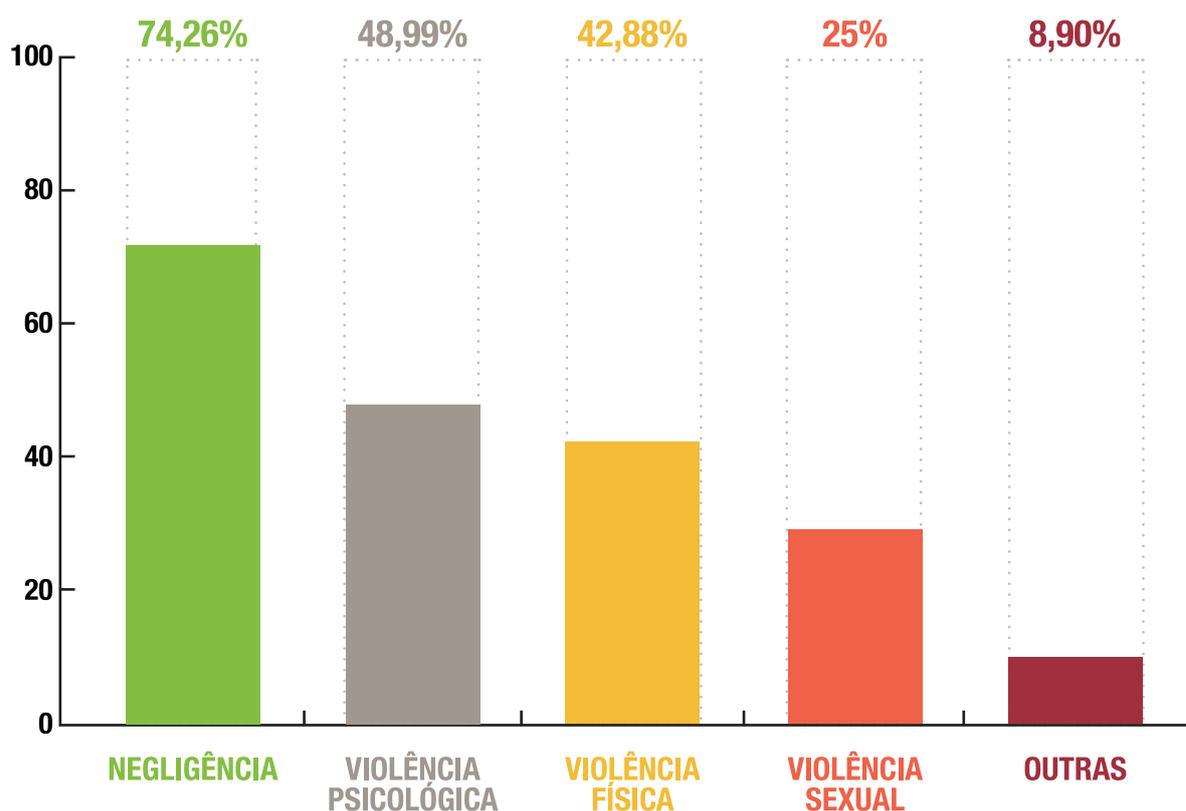
O Disque Direitos Humanos – Disque 100 - mantido pelo governo federal desde 2003, acolhe denúncias contra a violação dos direitos de crianças e adolescentes, da população em situação de rua, de pessoas com deficiência, LGBT (Lésbicas, Gays, Bissexuais e Transexuais), tortura, entre outras.

O canal funciona diariamente, 24 horas, incluindo sábados, domingos e feriados. As ligações podem ser

feitas de todo o Brasil por meio de discagem direta e gratuita, de qualquer terminal telefônico fixo ou móvel, bastando discar 100.

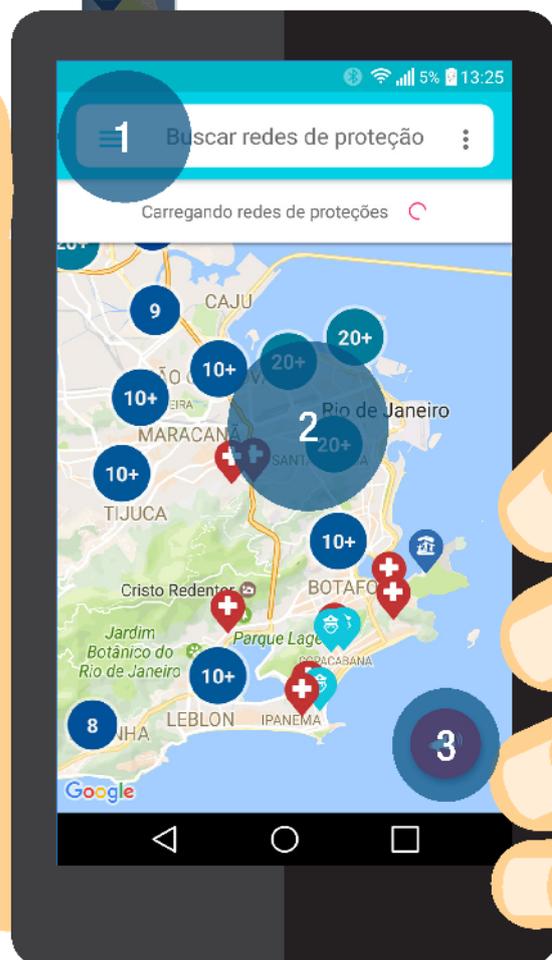
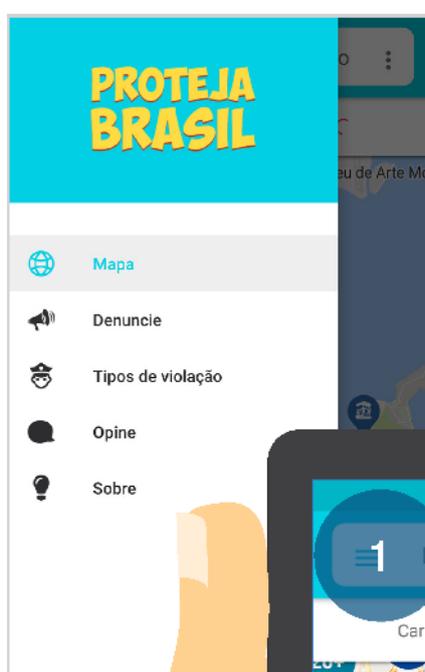
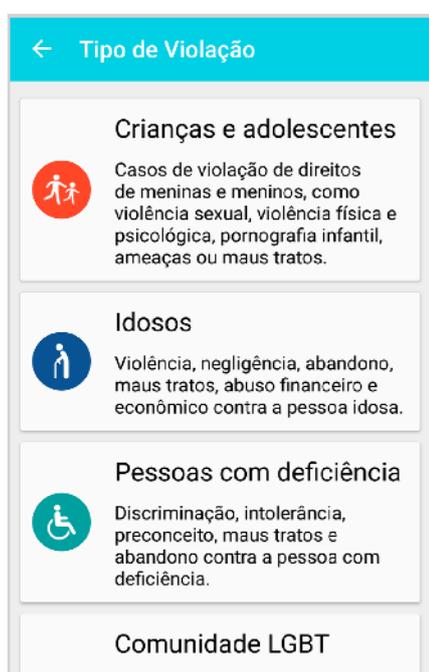
As denúncias podem ser anônimas, e o sigilo das informações é garantido, quando solicitado pelo demandante. Em 2014, o Disque 100 registrou 91.342 denúncias sobre violação de direitos de crianças e adolescentes (veja mais detalhes no gráfico abaixo).

Violações mais recorrentes em criança e adolescente no Brasil, registradas nas 91.342 denúncias de 2014



Passo a passo do aplicativo

1. PESQUISA SOBRE OS DIFERENTES TIPOS DE VIOLAÇÕES





2. LOCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS: MAPEAMENTO DE TODA A REDE DE PROTEÇÃO

3. DENÚNCIA DE VIOLAÇÕES



CONHEÇA OS TIPOS DE VIOLAÇÃO CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES

- Trabalho infantil
- Tráfico de crianças e adolescentes
- Uso excessivo da internet
- Violação de privacidade
- Violência física
- Violência institucional
- Violência psicológica
- Violência sexual
- Abuso financeiro e econômico
- Violência patrimonial
- Adoção ilegal ou adoção à brasileira
- Aliciamento sexual infantil on-line
- Cyberbullying
- Discriminação
- Exposição de nudez sem consentimento
- Negligência
- Pornografia infantil
- Tortura

COMO FAZER UMA DENÚNCIA

- Efetuar ligação direta para o serviço mapeado pelo próprio aplicativo.
- Ligar no Disque Direitos Humanos – Disque 100.
- Visualizar no mapa o exato local e, por meio do GPS do smartphone, seguir a rota até o serviço mapeado.
- Faça a denúncia por e-mail, diretamente ao Disque 100, como se vê abaixo:

The image displays a sequence of 12 mobile application screens for reporting an incident, connected by a red dotted line. Each screen contains a question in Portuguese with a red asterisk indicating a mandatory field. The questions and their corresponding input fields are:

- Sua denúncia é relacionada a que perfil?*** (Dropdown menu: Crianças e adolescentes)
- Nome da vítima:*** (Text input: Nome da vítima)
- Onde a vítima pode ser localizada?*** (Text input: Ex.: Se encontra na casa de um s...)
- Qual o endereço da vítima?*** (Form with fields: Informar endereço, Acre, Brasília, gtrj)
- Qual a faixa etária da vítima?** (Dropdown menu)
- Qual a cor/raça da vítima?** (Dropdown menu)
- Qual o sexo biológico da vítima?*** (Dropdown menu)
- Qual a identidade sexual da vítima?** (Dropdown menu)
- Onde aconteceu a violação?*** (Dropdown menu)
- Há quanto tempo isso ocorre?*** (Dropdown menu)
- Como a violência é praticada?*** (Text input: Descreva o ocorrido)
- Algum órgão foi acionado?*** (Radio buttons: Sim, Não; Text input: Informe um órgão)
- Quem é o agressor?*** (Radio buttons: Pessoa, Organização/Instituição; Text input: Nome do agressor)
- Qual o endereço do agressor?*** (Form with fields: Informar endereço, Selecionar estado, Selecionar cidade, Endereço)
- Qual a faixa etária do agressor?** (Dropdown menu)
- Qual a cor/raça do agressor?** (Dropdown menu)
- Qual o sexo biológico do agressor?*** (Dropdown menu)
- Qual a identidade sexual do agressor?** (Dropdown menu)

The final screen shows a confirmation message: **OBRIGADO POR DENUNCIAR**, with the text "Denúncia encaminhada para o Disque 100" and buttons for "Ajuda Online" and "Voltar para o início".

Depois de preencher todo o formulário do passo a passo da denúncia, encaminhar a notificação pela internet para o sistema do Disque 100, por email ou por mensagem de texto.

FORMAS E TIPOS DE DENÚNCIAS



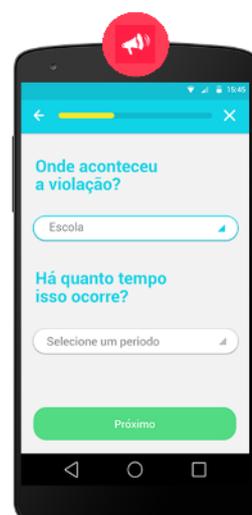
Denunciar local sem acessibilidade



Denunciar violação ocorrida na internet



Ligar para o Disque Direitos Humanos: Disque 100



Denunciar violação ocorrida fora da internet: nas ruas, em instituições, nas famílias, na comunidade.

PROTEJA BRASIL EM NÚMEROS

(MAIO/2013 A SETEMBRO/2016)

- Total de Downloads: 51.283
- Usuários Únicos: 49.325*
- Número de vezes em que o aplicativo foi aberto: 159.998
- Número de interações com o aplicativo: 692.680

* Pessoas que entram no aplicativo, no mínimo, por uma vez.

QUEM SÃO OS USUÁRIOS

- 25% entre 18 e 24 anos;
- 50% entre 25 e 34 anos;
- 23% entre 35 e 55 anos.
- 2% outras faixas.
- 79% são do sexo feminino;
- 21% são do sexo masculino.

Dados fornecidos pela Ilhasoft em setembro de 2016.

Os caminhos de uma ideia inovadora

Por que desenvolver um aplicativo?

O Proteja Brasil é fruto de um esforço coletivo. A ideia de criar um aplicativo para ajudar a proteger crianças e adolescentes das situações de risco surgiu de uma reflexão, feita por diversos atores sociais do País, sobre a necessidade de melhorar os canais de denúncias dessas violações, incentivando a mobilização da sociedade em torno do tema.

Esses debates começaram em 2012, quando o UNICEF, o CEDECA/BA e outras instituições implementavam um projeto de enfrentamento à violência naquele Estado. No centro da discussão, a necessidade de preparar a rede de proteção à infância e à adolescência no Brasil para atuar no contexto da Copa das Confederações, em 2013, e da Copa do Mundo, em 2014 – situações em que a vulnerabilidade das crianças e adolescentes pode aumentar.

“A grande discussão girava em torno de como preparar o Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente para atuar nos grandes eventos esportivos,

que estavam para acontecer no Brasil: a Copa das Confederações, em 2013, e a Copa do Mundo, em 2014. O debate era sobre como colocar nas mãos das pessoas uma ferramenta concreta para ajudar nas denúncias”. *Casimira Benge, Chefe da Proteção à Criança, UNICEF Brasil*

O primeiro passo foi reunir, nos debates, os atores do Sistema de Garantia de Direitos, visando realizar um levantamento das principais violações de direitos, assim como, os principais atores do sistema. Para o debate inicial, usou-se o exemplo do Carnaval de Salvador, capital da Bahia, um megaevento que reúne cerca de dois milhões de pessoas. O resultado foi a elaboração de 11 fluxos operacionais, que são os caminhos percorridos pelas denúncias, com a identificação dos agentes a serem acionados e a legislação relacionada com cada violação.

“Vimos, no levantamento, que ainda havia uma falta de clareza sobre os papéis e as atribuições de cada agente na rede de proteção à criança e ao adolescente. Por isso, fizemos os fluxos, para mostrar

quem é quem no sistema, que violências existem, qual é o ator responsável em cada situação, o que é preciso fazer e para onde encaminhar a denúncia”.

Maria Aparecida de Roussan, fundadora do CEDECA/BA.

Para disseminar a ideia, os atores envolvidos realizaram capacitações com os integrantes do Sistema de Garantia de Direitos na Bahia e elaboraram um plano de ação para o Carnaval e a Copa do Mundo. A partir daí, decidiram mapear os postos de atendimento. Foi então que se pensou num aplicativo capaz de reunir esses endereços e contatos e, assim, facilitar as denúncias, apontando os locais mais próximos do cidadão.

“Havia uma grande preocupação quanto à ausência de um instrumento com condições de avaliar os fluxos operacionais e atualizar as informações com agilidade. O aplicativo veio atender essa lacuna porque qualquer pessoa com smartphone ou tablet poderia ter acesso aos atores e aos serviços de atendimento às denúncias e suas responsabilizações. Ele é uma eficaz ferramenta que se destaca no processo histórico de luta contra as violações dos direitos infante-juvenis. O instrumento revolucionou todo processo, ainda muito frágil, dentro dos Sistemas para o enfrentamento das violências sexuais. O Brasil é o primeiro país a adotá-lo”. *Hélia Barbosa, Defensora Pública e professora de Direito da Criança e do Adolescente.*

Rede de alianças

Nesse processo, o UNICEF e o CEDECA encontraram outro parceiro: a empresa Ilhasoft, que desenvolve aplicativos para smartphones e tablets, criada por um grupo de jovens empreendedores digitais, com base em Maceió, Alagoas.

A Ilhasoft já tinha desenvolvido um aplicativo para localizar crianças desaparecidas – o FindPeople. As conversações começaram quando eles procuraram o UNICEF para mostrar essa iniciativa. Foi nessa conversa que se pensou na possibilidade de que um instrumento semelhante pudesse ser elaborado para as denúncias de violências contra crianças e adolescentes. A Ilhasoft foi concebida pelos seus sócios com uma missão bem específica: criar softwares para dispositivos móveis, capazes de fazer a diferença no cotidiano das pessoas.

“A gente é de uma geração que acredita que o empreendedorismo e o trabalho voluntário podem fazer a diferença. Temos que realizar algo que gere impacto social, que mude a vida das pessoas. Por isso, aceitamos o desafio de desenvolver o Proteja Brasil”. *Leandro Neves, sócio da empresa Ilhasoft.*

Ainda no ano de 2012, os parceiros do projeto iniciaram um diálogo com a Secretaria de Direitos Humanos do

governo federal. O objetivo era envolver o Estado brasileiro na iniciativa, fortalecendo o sistema de proteção de crianças e adolescentes. Começaram, naquele momento, os debates sobre a criação de uma agenda nacional de convergência de ações para garantir os direitos de meninos e meninas durante os megaeventos esportivos, com o aplicativo sendo uma das principais medidas.

“Participamos de todo o processo de criação, formulação e negociação do aplicativo. É, sem dúvida, um projeto inovador. Ele traz uma linguagem atual e dinâmica, sendo mais um instrumento de fortalecimento dos canais de denúncia das situações de violência contra meninos e meninas”.

Angélica Goulart, Secretária Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (in memoriam).

O primeiro teste

Com as discussões amadurecidas, nas mobilizações em torno do dia 18 de maio de 2013 (Data Nacional de Enfrentamento à Violência Sexual contra Crianças e Adolescentes), o aplicativo foi apresentado à sociedade brasileira. Um mês depois, na Copa das Confederações, o Proteja Brasil foi testado nas seis cidades-sede do evento.

Embora tenha havido uma boa aceitação, percebeu-se que era preciso realizar uma grande campanha de mobilização da população e da própria rede de proteção às crianças e adolescentes. Além disso, alguns aspectos técnicos precisavam ser revisados, tais como aprimorar o layout do aplicativo e as ferramentas para tornar

O que é a agenda de convergência

A Agenda de Convergência Proteja Brasil foi uma iniciativa articulada pelo poder público em parceria com a sociedade civil para colocar em prática um conjunto de ações intersetoriais e interfederativas.

A ideia era proteger integralmente crianças, adolescentes, pessoas em situação de rua e com deficiências, por ocasião de grandes eventos esportivos, culturais ou religiosos.

Durante os jogos e festividades da Copa do Mundo, em 2014, cada cidade-sede contou com um Comitê Local de Proteção Integral de Crianças e Adolescentes em megaeventos, responsável por

desenvolver um conjunto articulado de serviços de atendimento centrado no tripé: plantão social, equipes itinerantes e espaços de convivências.

Esse plantão foi o ponto de referência e de integração entre os serviços voltados para o tema dos Direitos Humanos, implementados pelos governos municipais e estaduais que participaram da Agenda de Convergência Proteja Brasil.

Nessa primeira fase da Agenda de Convergência, a ênfase foi dada à Copa do Mundo de Futebol, mas a iniciativa tem por objetivo abranger outros acontecimentos de grande porte, como os I Jogos Mundiais Indígenas de 2015, os Jogos Olímpicos e Paralímpicos de 2016 e as festas regionais brasileiras (Carnaval, São João, entre outras).

o seu uso mais fácil, melhorando, por exemplo, os mapas dos serviços de proteção à infância e à adolescência.

Discutiam-se também os desafios de comunicação para tornar o instrumento mais conhecido. O principal deles era como tornar positiva uma ideia que poderia parecer, em meio à festa de uma Copa do Mundo, uma agenda negativa.

O lançamento oficial

Meses depois, o Proteja Brasil foi oficialmente lançado, como parte do conjunto das ações previstas na Agenda de Convergência (leia o box na página 19). A cerimônia de apresentação dessas iniciativas aconteceu no dia 19 de novembro de 2013 e foi promovida pela Secretaria de Direitos Humanos. O lançamento fez parte também das celebrações pelo 24º aniversário da Convenção sobre os Direitos da Criança, comemorado em 20 de novembro daquele ano. O Proteja Brasil integrou ainda as ações da campanha global do UNICEF contra o fim da violência: com a hashtag #ENDViolence para mobilização nas redes sociais.

Em 2014, um pouco antes da Copa do Mundo, o aplicativo foi amplamente difundido na Mobilização Nacional Proteja Brasil – Faça Bonito, por ocasião do dia 18 de maio. O jogador de futebol Tinga, do Cruzeiro, protagonizou um vídeo, divulgado nas redes sociais e

no canal de televisão Fox Sports Brasil como parte da campanha. Em fevereiro de 2014, Tinga tinha sido alvo de insultos racistas num jogo da Copa Libertadores, no Peru. No vídeo, ele convida as pessoas a garantir que as crianças não sofram racismo ou qualquer outra forma de violação dos seus direitos.

Nessa fase, foi realizado um mapeamento da rede de proteção nas 12 cidades-sede do Mundial. Depois disso, houve uma ampliação para todas as 27 capitais brasileiras e áreas metropolitanas. Consultores contratados pelo UNICEF e pela Secretaria de Direitos Humanos ficaram com a missão de atualizar os endereços e telefones da rede de proteção.

Estratégias de comunicação

Para intensificar a disseminação do aplicativo, o UNICEF e seus parceiros lançaram uma campanha em que convidavam os brasileiros e os visitantes internacionais a proteger as crianças, em três línguas – português, espanhol e inglês. O lema foi: “Está em suas mãos proteger nossas crianças”, voltado para fortalecer a ideia de que as pessoas tinham uma ferramenta concreta para que pudessem denunciar as situações de violência.

A campanha de comunicação foi feita em caráter pro bono (voluntário) pela premiada agência de publici-



Uma das peças da campanha, lançada em três línguas (português, inglês e espanhol). O lema foi “Está em suas mãos proteger nossas crianças”.

dade Ogilvy, com apoio da iniciativa Save the Dream do International Center for Sports Security (ICSS), uma organização internacional sem fins lucrativos que tem como objetivo aumentar a segurança e a integridade no mundo dos esportes.

A iniciativa utilizou ilustrações alertando para situações de violência física, trabalho infantil, exploração sexual comercial, negligência e discriminação contra crianças e adolescentes. Contou com o apoio de redes hoteleiras, canais de TV, companhias aéreas e personalidades do esporte. As peças foram divulgadas em espaços alternativos, como banheiros de aeroportos, cartões-postais em bares e restaurantes e mídias sociais. A estratégia baseou-se num processo de sensibilização das pessoas para a importância

de denunciar as violações. O Ministério da Educação também aderiu à ação, divulgando o aplicativo nos seus canais institucionais. Em 2016, a Rio 2016, organizadora local dos jogos, divulgou o aplicativo em quinze mil escolas em todo o país, no âmbito da iniciativa “Transforma”, liderada pela unidade de Educação. O Transforma tinha por objetivo disseminar os valores olímpicos e os direitos de crianças e adolescentes para integrantes da comunidade escolar.

O Proteja Brasil foi colocado, em lugar destacado, durante três semanas, no Google Play e na Apple Store, após negociações com ambas. Outra estratégia foi mobilizar personalidades e utilizar seu alcance, popularidade e relevância em prol da divulgação da ideia. O UNICEF e os seus parceiros atraíram para

a causa celebridades como os jogadores Neymar Júnior e o mexicano Javier “Chicharito” Hernández, o ator Lázaro Ramos, a apresentadora e nutricionista Bela Gil, a presidente do Brasil, Dilma Rousseff, além do ex-campeão mundial de futebol, o italiano Alessandro Del Piero, e o Santos Futebol Clube.

Foram lançadas iniciativas nas redes sociais a partir de uma aliança entre o UNICEF e a agência Fermento. A peça central foi uma animação em que o ator Lázaro Ramos, embaixador do UNICEF no Brasil, falava sobre o aplicativo e convidava o internauta a baixá-lo e a divulgá-lo. “Quanto mais gente souber da existência desse aplicativo, mais chances teremos de prevenir a violência e proteger nossas crianças”, diz Ramos no vídeo, cuja gravação foi realizada em parceria entre o UNICEF e a agência A!Comunicações. Foi criado ainda

um hotsite da campanha www.protejabrasil.com.br e lançada a hashtag #PROTEJABRASIL. Estima-se que um total de 40 milhões de pessoas teve contato com a campanha.

Apoio de peso

Ao acionar os chamados HUBs – pessoas com redes amplas e influência tanto na internet quanto fora dela – o UNICEF e seus aliados amplificaram o alcance e potencializaram a mensagem. Os HUBs existem em todos os lugares onde há redes sociais e alguns deles, como Neymar Júnior, não se prendem a limites geográficos. Há um interesse natural por parte de tais personalidades em atuar com organizações como o UNICEF. Sua participação é importante não apenas na divulgação do aplicativo, mas também do tema que o envolve.

Foto: © Arquivo pessoal/divulgação

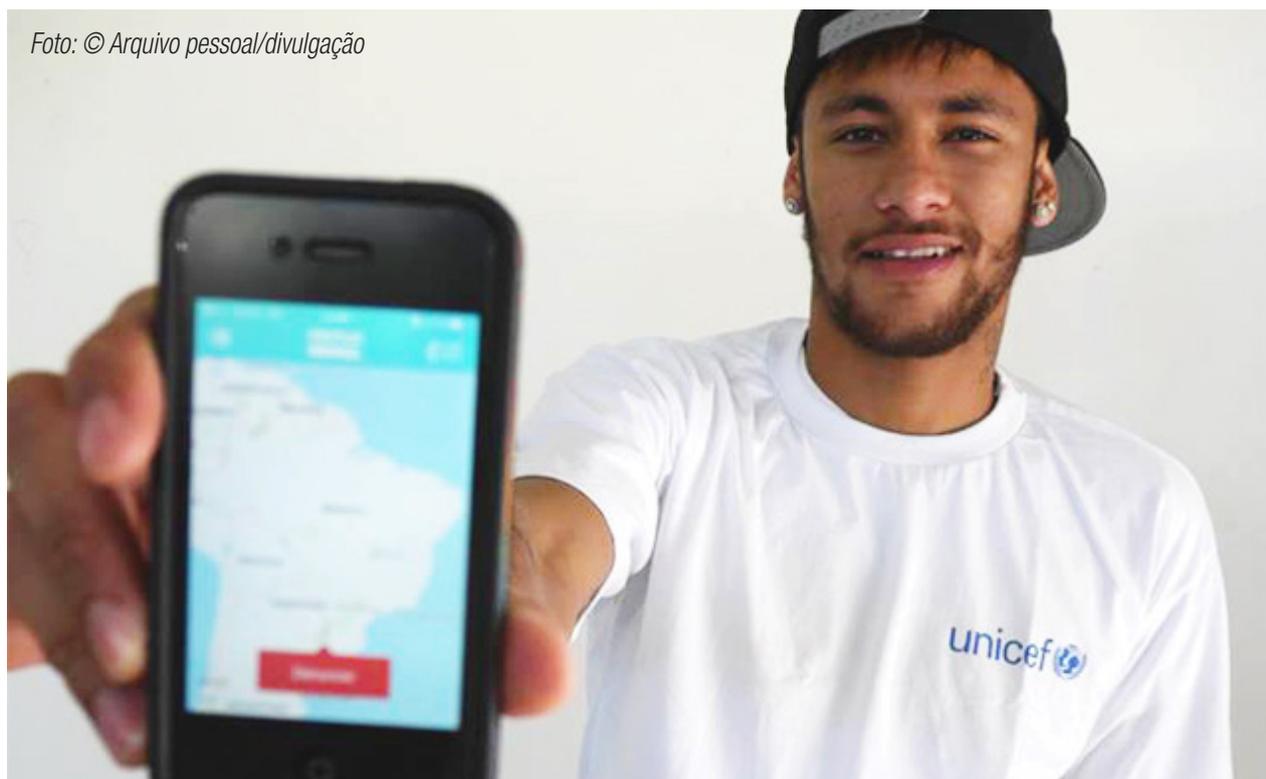




Foto: Presidência da República

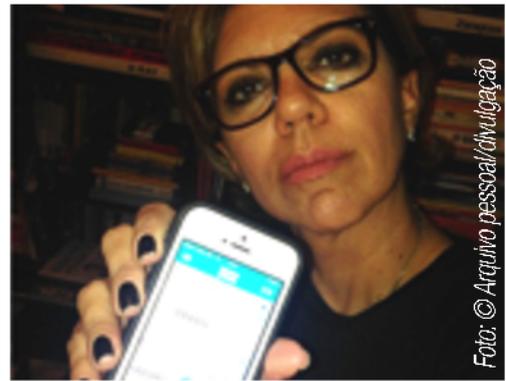


Foto: © Arquivo pessoal/divulgação



Foto: © Arquivo pessoal/divulgação

Celebridades brasileiras participaram da ação para disseminar o aplicativo: personalidades da televisão e jogadores de futebol aderiram à iniciativa.

O pico de adesão ao Proteja Brasil aconteceu quando Neymar Jr. baixou o aplicativo e publicou um vídeo sobre o tema, explicitando o seu envolvimento com a causa. O atleta tem 51 milhões de seguidores no Facebook e 18 milhões no Twitter. A presidente Dilma Rousseff também se engajou na iniciativa, postando sobre o Proteja Brasil nos seus perfis. Ela tem 2,4 milhões de seguidores no Facebook e 3,4 milhões no Twitter. O resultado de todas essas ações foi que, durante a Copa, entre 12 de junho e 13 de julho de 2014, a ferramenta já se constituía num instrumento maduro para estimular denúncias e foi considerada uma ex-

periência bem-sucedida por vários atores sociais e a mídia brasileira.

O Google classificou o Proteja Brasil como um dos melhores na sua categoria. Ele foi agraciado em 2014 com o segundo lugar no prêmio Tele. Síntese de Inovação.

Alcance nas Redes Sociais*



Facebook: 699.534 Pessoas
Twitter: 3.934 Pessoas
Total: 703.468

**No período entre 18 de maio e 31 de julho de 2014*

Linha do tempo



Grandes desafios no horizonte

Como ampliar o alcance do Proteja Brasil?

Passada a primeira fase de implementação do aplicativo, os diversos atores envolvidos no projeto começaram a avaliar o processo, discutindo pontos positivos, obstáculos e possibilidades para que a iniciativa pudesse ser ampliada no Brasil e sua tecnologia disseminada para outros países.

No contexto brasileiro, os principais desafios identificados pelo UNICEF e parceiros são:

- Dar escala ao aplicativo, aumentando o seu uso tanto entre a população quanto entre os atores da rede de proteção à infância e à adolescência;
- Fazer com que ele se torne um instrumento permanente de denúncia, indo além dos grandes eventos;
- Seguir aperfeiçoando, cada vez mais, a integração com o Disque 100;
- Aprimorar os mecanismos de monitoramento e de respostas sobre os casos encaminhados;
- Promover o seu funcionamento

em todas as cidades brasileiras, não apenas nas capitais.

O Proteja Brasil também poderia oferecer a chance de o usuário enviar informações sobre as violações que presenciar, apontando a localização exata de onde estão acontecendo. Esses dados seriam armazenados e a rede de proteção poderia ter acesso a eles. A quantidade de tipos de denúncias em certos lugares pode ajudar a direcionar esforços a um determinado lugar, com estratégias baseadas no tipo de violação encontrada. Por exemplo: 300 pessoas apontam que, numa esquina, há exploração sexual. Numa praça, crianças estão consumindo crack ou sendo vítimas de exploração do trabalho infantil. Com base nessas informações, a ação torna-se mais efetiva.

Vale ressaltar que a ferramenta seria apenas para que o usuário informasse o lugar da violação, e não para permitir que a situação seja fotografada ou filmada, pois isso implicaria em riscos de quebra dos direitos de privacidade das vítimas. A intenção do aplicativo é proteger as crianças e os adolescentes, e não colocá-las em perigo ou em exposição desnecessária.



Foto: Tercio Teixeira - R.U.A. Coletivo

Outra ideia é que ele ganhe novas funções, com ferramentas, por exemplo, para mandar mensagens e alertas sobre violações de direitos. A Secretaria de Direitos Humanos pretende disseminar essa tecnologia para os países vizinhos da América do Sul, por meio dos canais diplomáticos do MERCOSUL.

A possibilidade de o usuário acompanhar sua denúncia, uma lacuna que não foi possível preencher no processo inicial de implementação do Proteja Brasil, foi resolvida ao longo do ano de 2015. Com uma maior integração com o Disque 100, multiplataforma em que as pessoas já recebem, no ato da notificação, o número do protocolo, essa ferramenta foi levada também para o aplicativo.

Outra ideia, que ainda precisa avançar, é oferecer às pessoas informações sobre como elas próprias podem acompanhar a denúncia, acionando diretamente os órgãos para os quais a queixa foi encaminhada.

Como criar uma rede perene de divulgação?

Como parte do processo de preparação para as Olimpíadas e Paralimpíadas Rio 2016, o aplicativo foi redesenhado. O objetivo foi justamente atender a uma lacuna verificada pelos parceiros e organizações da rede de proteção durante o processo de avaliação do Proteja Brasil.

Era preciso avançar para ganhar mais agilidade e tornar o aplicativo totalmente integrado ao Sistema do Disque 100, incluindo a possibilidade de fazer denúncias de violações de direitos de outros grupos vulneráveis, como pessoas com deficiência, idosos, população LGBT e moradores de rua.

Isso já existia dentro da plataforma do Disque 100. O passo principal foi levar essas possibilidades também para o Proteja Brasil. Assim, o aplicativo se converteu na ferramenta do Disque 100 para smartphones. Uma

decisão tomada ao longo do ano de 2015 pela SDH e pelo UNICEF.

No processo de aprimoramento constante do aplicativo, porém, é necessário também trabalhar para aumentar o número da base ativa de usuários pela utilização de estratégias que permitam maior frequência, em busca de perenidade, na divulgação do próprio instrumento, da causa e dos resultados, permitindo o desenvolvimento de uma cultura de uso que se estenda para além de campanhas ou eventos.

É preciso fazer com que a população e os atores da rede de proteção à infância e à adolescência percebam a facilidade de ter uma ferramenta para assegurar os direitos de crianças e adolescentes. Devem-se atri-

morar as estratégias de divulgação, tendo como alvos tanto a sociedade quanto os órgãos do Sistema de Garantia de Direitos.

Uma proposta é realizar campanhas mais focadas no público familiarizado com o tema, como professores, assistentes sociais, profissionais de saúde, conselheiros tutelares, conselheiros de direitos e policiais. Disseminar o aplicativo entre esses segmentos é fundamental porque ele tem potencial para virar um instrumento de trabalho. Nesse sentido, são bem-vindas ações específicas voltadas para esse público, tais como capacitações da rede de proteção, sensibilizando para o uso permanente do aplicativo.

Uma grande oportunidade de dis-



Foto: Rodrigo Zaim - R.U.A. Coletivo

seminação constante é entre a rede de conselheiros tutelares - peça fundamental na defesa dos direitos infanto-juvenis. Os conselhos tutelares são a principal porta de entrada para as denúncias de violações.

Proposta: embaixadores da causa



Foto: © Arquivo pessoal/divulgação

O ator Lázaro Ramos, embaixador do UNICEF no Brasil.

Para a população, uma solução pode ser o uso de embaixadores da causa. Formadores de opinião com grande alcance nas redes sociais, eles podem ser acionados para divulgar o aplicativo e estimular a proteção das crianças e dos adolescentes em seus perfis, não apenas disseminando-o, mas também relatando resultados conquistados, contextualizando a importância e a facilidade de seu uso, reforçando a urgência da participação da sociedade.

Com grandes bases de seguidores, eles podem funcionar como epicentro da propagação do conteúdo cria-

do com o objetivo de ativar o download e uso do aplicativo: 71% dos brasileiros têm o hábito de compartilhar conteúdo nas redes sociais e, desses, 41% dizem fazer isso para promover causas em que acreditam. As razões que levam os internautas brasileiros a compartilharem diferem de acordo com a faixa etária.

Considerando-se apenas aqueles com idade até os 40 anos, 18% acreditam que as mensagens ajudam a definir suas personalidades, enquanto esse índice para quem tem mais de 40 anos é de apenas 5%. Manter o contato com as pessoas é a razão para replicar algum conteúdo para 34% dos entrevistados acima dos 40 anos, enquanto apenas 15% de quem está abaixo dessa faixa etária fazem tal afirmação.

Entre os mais novos, um dos motivos para compartilhar conteúdo é a necessidade de reforçar a própria personalidade (o que os especialistas chamam de construção de status virtual), o que os leva a serem mais ativos na propagação de causas sociais. Portanto, nas estratégias de disseminação do aplicativo, é fundamental atingir e sensibilizar esse público mais jovem.

As crianças e os adolescentes de hoje, a “geração do milênio”, estão inseridos nesse mundo cada vez mais conectado, em que são tênues as linhas entre os problemas locais e os globais. Vivem numa época

de grandes avanços tecnológicos e transformações rápidas no estilo de vida em sociedade, nas relações familiares, nas escolas, nas comunidades. Em um universo globalizado, pessoas, tecnologias e ideias movem-se com uma rapidez impressionante, gerando oportunidades sem precedentes para modificar a realidade. Ideias e projetos inovadores, como é o caso do Proteja Brasil, podem ser disseminados com maior facilidade, promovendo a troca de experiências entre os mais variados grupos de pessoas.

Alcance e credibilidade

A credibilidade do UNICEF e de seus parceiros nessa iniciativa é um facilitador na ativação de tais formadores de opinião, que devem ser escolhidos

após uma seleção que avalie informações como alcance, credibilidade, relevância, capacidade de conversão (adesão de seus seguidores à ação proposta) e alinhamento com o tema. Alguns desses HUBs conseguem gerar mais de cinco milhões de impactos com um tweet, atingir mais de 40 mil compartilhamentos de um post no Facebook ou conquistar mais de 1 milhão de visualizações em um vídeo. O potencial de conversão chega a 80% dos seguidores/fãs e possui credibilidade (76%) muito superior à propaganda tradicional.

Os blogs são também um excelente canal de divulgação, segundo a Comscore, empresa dos Estados Unidos de análise da internet. O Brasil tem a segunda posição no mundo em alcance percentual (77,3%), ficando atrás apenas do Japão. Sen-



Foto: Rodrigo Zaim - R.U.A. Coletivo

sibilizar blogueiros é uma estratégia de comunicação viável para divulgar causas sociais. O formato é publi-editorial. O blogueiro fala sobre um produto ou assunto específico em um espaço negociado, divulgando-os ou expondo sua posição sobre essa questão, usando sua credibilidade e relevância. Ele pode divulgar o tema também em seus perfis nas redes sociais. É interessante oferecer um selo digital aos blogs que aderirem.

Uma onda colaborativa

O usuário comum deve ser envolvido pelo uso de campanhas como #doe1tweet ou #doe1post, onde um hotsite recebe adesões de pessoas que ajudam apenas doando um tweet ou post no Facebook de divulgação do aplicativo e convidando outras a fazerem o mesmo. Uma iniciativa que teria como custo o desenvolvimento do hotsite já integrado com os perfis da iniciativa nessas redes sociais, necessitando da ativação de HUBs e blogueiros para sua divulgação inicial.

As mídias sociais têm trabalhado para reduzir o alcance orgânico (ou seja, não pago) das publicações. Isso vem obrigando empresas e organizações que queiram divulgar suas ações em larga escala a buscar compra de mídia. Algumas redes oferecem uma solução de anúncio com vários tipos de segmentação (idade, sexo, onde trabalha, onde estuda, escolaridade, cidade onde nasceu, onde mora, temas que tem interesse e muito mais). E o custo por cada impacto pode variar com a segmentação.

Atualmente, o uso desse tipo de mídia, chamada de social-ad, é importante para assegurar o resultado de iniciativas que dependam de redes sociais. Uma forma de utilizar tal estratégia, levando em conta a dificuldade de se alocar recursos, é a criação de um espaço virtual para receber doações, a serem convertidas em compra de anúncios. Dessa forma, a maior parte do dinheiro arrecadado (80%) seria aplicada em anúncios divulgando o Proteja Brasil. E, uma parte menor (20%), em anúncios solicitando novas doações.



Como replicar essa tecnologia

Um dos objetivos deste relatório é apresentar um tutorial que permita a reprodução dessa iniciativa em outros contextos, nacionais ou internacionais, oferecendo um passo a passo – incluindo oportunidades e dificuldades – capaz de dar suporte à replicação da ferramenta. Segue abaixo um roteiro básico, que deve ser adaptado para cada realidade.

Fase 01 - Parcerias



Para garantir a maior eficiência do aplicativo, faz-se necessário buscar uma série de parcerias, a depender do contexto de cada país ou localidade. Essas alianças devem englobar tanto organizações

governamentais quanto não governamentais, além de instituições do setor privado. É essencial também a construção de alianças com a mídia (tradicional e eletrônica), agências de comunicação offline e digital – ou integradas – para que seja possível elaborar o plano de divulgação.

A rede de alianças precisa ser sólida e diversificada para assegurar o bom funcionamento dos canais de denúncias e de atendimento à criança e ao adolescente. No caso do Proteja Brasil, a articulação envolveu não só o UNICEF, o governo brasileiro, a ONG CEDECA/BA, os jovens empreendedores da Ilhasoft e os atores do Sistema de Garantia de Direitos de Crianças e Adolescentes. A ação contou ainda com o apoio da Save the Dream – uma iniciativa do Centro Internacional de Segurança Esportiva e do Comitê Olímpico do Catar.

Fase 02 - O aplicativo

Tendo o código open source, o aplicativo pode ser traduzido e implementado por qualquer equipe de desenvolvimento local. No

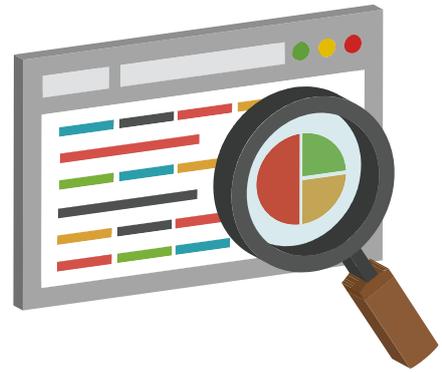


estágio atual, sua replicação permitirá que ele rode nos sistemas operacionais Android e IOS, mas ainda não permite execução no Windows Phone ou em qualquer navegador. A equipe da Ilhasoft se colocou à disposição para ajudar na implantação, tirando dúvidas e orientando quanto às melhores práticas.

1. Cópia do código - que pode ser obtido junto a Ilhasoft pelo email contato@ilhasoft.com.br;
2. Tradução do aplicativo. É preciso fazer a tradução do aplicativo para a língua local, bem como as respectivas adaptações locais;
3. Implantação de novas funcionalidades - caso haja o acesso a um time local de desenvolvimento – como denúncias por e-mail ou aplicativos de troca de mensagens.

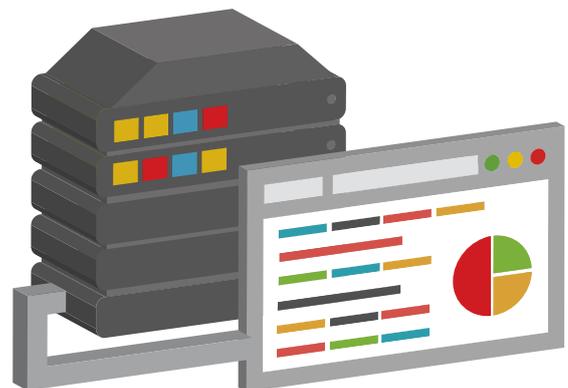
Fase 03 - Levantamento

Sem o mapeamento e o cadastro da rede de proteção de crianças e adolescentes, o aplicativo perde muito de sua funcionalidade, mantendo o caráter educativo, mas ficando limitado a ativar o processo de ligação para um número destinado a receber as denúncias - caso ele exista.



1. Realizar o levantamento de telefones, endereços e da localização de delegacias especializadas de proteção à infância e à juventude, conselhos tutelares, varas da infância e organizações que ajudam a combater a violência contra crianças e adolescentes no País.
2. Importar o banco de dados gerados para dentro do aplicativo.

Fase 04 - Atualização do Banco de Dados



O sistema de atualização e cadastro, um backend criado pela Ilhasoft, permite mudanças no cadastro já efetuado e a inserção de novos dados de forma simples e rápida. É importante ter em mente que as informações precisam ser checadas de tempos em tempos para, caso necessário, serem ajustadas. Portanto,

é fundamental estabelecer uma rotina de checagem dos dados de cada localidade para fins de previsão orçamentária.

1. **Implantar o backend que irá servir para alimentar o banco de dados com novas informações - inserção de novos pontos de contato ou atualização daqueles já inseridos.**

Fase 05 - Upload do Aplicativo para lojas virtuais

No Brasil, o UNICEF e seus parceiros conseguiram negociar com a Google Play e a Apple Store para que o aplicativo permanecesse em destaque durante três semanas em um período crítico como o da Copa do Mundo FIFA 2014, o que ajudou a dar visibilidade e credibilidade à iniciativa. O mesmo pode ser negociado com as lojas locais.



1. **As informações para o upload do aplicativo podem ser encontradas aqui - Android:** <https://play.google.com/apps/publish/>



2. **IOS:** <https://developer.apple.com/library/ios/documentation/IDEs/Conceptual/AppDistributionGuide/SubmittingYourApp/SubmittingYourApp.html>



Foto: Rodrigo Zaim - R.U.A. Coletivo

Fase 06 - Ativação em redes sociais

Devido ao baixo custo de ativação e por ter relação direta com o ambiente digital, a divulgação em redes sociais tem grande importância no crescimento em escala do aplicativo. Alguns ativos que podem ser utilizados:

Celebridades da internet ou HUBs

1. Seleção: identificar, por meio de monitoramento, quais HUBs têm potencial para divulgar o aplicativo. A escolha deve ser feita de forma escalonada, separando essas personalidades pelo tamanho de sua rede (500k+, 100k+, 50k+, 25k+ e 10k+) e por temas que abordam. Após a seleção, os perfis devem ser analisados para verificar se existe alinhamento entre a postura e os temas do HUB com as questões defendidas pelo UNICEF e seus parceiros.

PORTE	Analisar o porte dos canais do HUB nas redes em que ele estiver presente. No perfil pessoal em mídias sociais, como o Facebook, deve ser avaliado o número de assinantes (não de amigos); no Twitter, o total de seguidores, assim como no Instagram. O porte é apenas uma das variáveis.
INFLUÊNCIA	Quem são os outros HUBs e personalidades que interagem com aquele perfil? Um perfil com apenas 1000 seguidores no Twitter torna-se muito importante se tiver entre seus seguidores pessoas de grande relevância (atores, políticos, personalidades) e ainda mais se a interação com tais perfis for frequente. Nesse caso, aplica-se a possibilidade de um perfil com 1000 seguidores ganhar replicações de um com dois milhões, por exemplo.
ALCANCE	O alcance não pode ser medido apenas pelo número de seguidores, fãs ou amigos, mas de uma soma de variáveis como: o número de fãs/seguidores, o tamanho da rede (seguidores/fãs + seguidores/fãs destes), quantidade de compartilhamentos, capacidade de gerar repercussão (no caso de personalidades).
TEMAS	Avaliar os temas mais frequentes ou aqueles em que o perfil tem propriedade para entender se são adequados ao tipo de conteúdo com o qual a sua organização quer ser vinculada. É bom compreender que não se trata de quais temas são abordados e sim quais são defendidos. As redes sociais existem como vitrines. Não apenas de opiniões, mas também de experiências, o que pode levar um perfil a, eventualmente, abordar um tema controverso sem que seja um assunto recorrente ou com o qual ele esteja ligado.
ENGAJAMENTO	Muitos desses perfis envolvem-se em campanhas diversas, sejam remuneradas ou simplesmente por defender uma ideia. É viável identificar as mais recentes e avaliar a adesão de seus fãs/seguidores (pelo número de interações, compartilhamentos ou pelo diálogo gerado), promovida pelo seu engajamento.
REDES	Identificar quais as redes em que tal perfil está presente e avaliar o seu comportamento em cada uma delas, verificando se podem ser utilizadas como ferramentas para a divulgação do aplicativo.
SELEÇÃO FINAL	Não há uma fórmula ideal para a escolha dos melhores HUBs. Características diferentes somadas podem promover um resultado inesperado. A sugestão é que o primeiro corte seja o tema, depois disso seja feito um cruzamento dando, a princípio, atenção especial para porte e alcance.

2. Ativação: Existem diversas maneiras de realizar ativações usando as redes desses HUBs. A mais eficaz é a divulgação do aplicativo e a ação relacionada nos perfis deles nas mídias sociais. Para isso, é preciso fornecer o material necessário: textos, fotos, vídeos, peças publicitárias, depoimentos reforçando a causa, entre outros.

Blogueiros

A maior parte dos blogs pode divulgar um aplicativo nos moldes do Proteja Brasil por se tratar de um tema de interesse comum, mobilizador e entendido como de utilidade pública. Apesar de existirem variações sobre abrangência, credibilidade e capacidade de conversão desse canal em diferentes países, pode-se afirmar que eles sempre serão uma excelente forma de divulgação.

1. Seleção: os blogs participantes devem ser selecionados de acordo com sua linha editorial, excluindo-se aqueles que abordem temas sensíveis ou polêmicos ou cuja linguagem/narrativa não seja adequada à vinculação com a iniciativa.

PERFIL	É sempre importante avaliar o perfil da pessoa por trás do blog. Os perfis pessoais geralmente estão indicados no blog e precisam ser analisados para que não haja nenhum tipo de atrito entre o blogueiro e o posicionamento institucional.
ALCANCE	O alcance dos blogs pode ser avaliado analisando o mídia kit – que eles costumam apresentar – onde serão encontrados dados como: visitantes únicos por mês (IPs únicos), páginas visualizadas por mês, período gasto no blog por sessão (quanto tempo o usuário passou lendo o blog), rebound (mede a quantidade de pessoas que visitaram no blog e saíram antes de consumir o conteúdo), frequência de visitas (fidelidade do leitor), entre outros. O alcance está relacionado ao nicho. Por exemplo, um blog que trata de humor ou variedades com cinco mil visitas por dia é pequeno. Já um que fala sobre cidadania com cinco mil visitas diárias é considerado de médio para grande.
TEMAS	Avaliar os temas abordados. Os blogs com maior alcance – mas não necessariamente com o maior engajamento – são os de humor e variedades e algumas das postagens podem ir de encontro ao posicionamento institucional. Nesse ponto é preciso pesar a opção de envolver ou não o blog na ação de divulgação.
REDES	Muitos blogs possuem canais em outras redes sociais, que podem ser utilizados na ação, ampliando o alcance e a conversão.
SELEÇÃO FINAL	Os blogs com maior alinhamento no tema irão gerar maior conversão proporcional. Os com maior alcance irão gerar maior visibilidade e, dependendo do alcance, maior conversão total. É importante dar aos blogs a liberdade para divulgar a ação dentro de seu formato editorial, respeitando assim o conteúdo e buscando uma comunicação mais eficiente.

2. Ativação: feita por meio do formato de publi-editorial ou os blogueiros são convidados a usarem sua criatividade para falar sobre o tema. Em blogs sobre tecnologia, pode-se solicitar uma resenha sobre o aplicativo. A análise ajuda na disseminação da ideia.

Personalidades

As personalidades midiáticas (atores e atrizes, cantores e cantoras, esportistas e personalidades em geral) costumam ter não apenas muito alcance em redes sociais, mas gerar o que se chama de movimento de manada, uma reação mimética por parte de seus fãs e seguidores. Seu potencial de capilarização de informação, unido à capacidade de conversão, são ferramentas importantes para divulgar uma iniciativa como a do aplicativo Proteja Brasil.

1. Seleção: personalidades já engajadas nas causas sociais podem ser acionadas. E também aquelas que não são identificadas, a princípio, com esses temas. Esse segundo grupo tem igualmente grande potencial para a divulgação, levando em conta o grande número de seguidores e fãs.

2. Ativação: a forma mais eficiente de ativação é o uso dos canais pessoais das personalidades para divulgar a existência do aplicativo e estimular seu uso por parte de fãs e seguidores. É importante que as personalidades mobilizem suas redes para ajudar na divulgação, passando a campanha adiante. Também podem gravar vídeos ou dar depoimentos para

serem usados nos canais oficiais de divulgação do aplicativo, cedendo sua imagem para esse fim.

Hotsite



O hot site oficial da campanha é uma importante ferramenta de propagação, capaz de ajudar a gerar escala de uso. É fundamental ser responsivo, ou seja, que dialogue com as mais variadas plataformas. Nesse espaço, deve constar o conteúdo de divulgação do aplicativo e da causa, além de apresentar os instrumentos de disseminação da ideia. Ele pode ser divulgado em campanhas cooperadas com os governos federal, estaduais e municipais, com órgãos diversos e apoiadores da iniciativa privada, além de contar com anúncios em meios digitais de cunho social (de baixo custo, grande poder de segmentação e grande cobertura, banners e intervenções).

Ações criativas

As estratégias desenvolvidas terão como objetivo o conhecimento da existência do aplicativo, o download dele e seu uso. O conhecimento sobre o instrumento está diretamente relacionado à qualidade do conteú-

do usado para tanto (criatividade, qualidade e formato) e seu alcance (maior geração de impacto).

A ação de baixar o aplicativo pode ser motivada pelo sentimento de urgência/comodidade (como um link nas divulgações que permita o download imediato) ou pela percepção por parte do público sobre a importância de sua participação na defesa dos direitos de crianças e adolescentes – resultado da comunicação realizada.

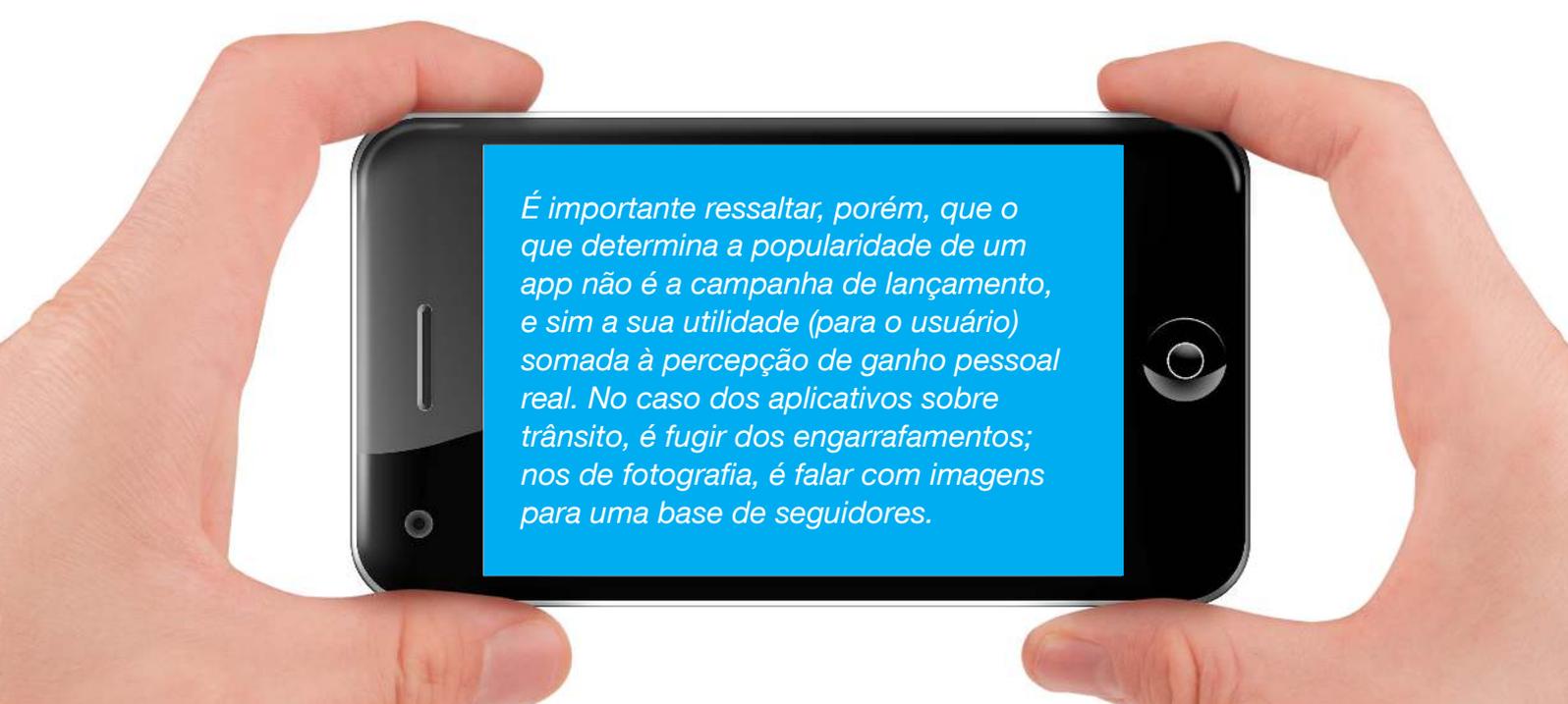
São essenciais também elementos como layout, inovação e navegabilidade. Todos já bem cobertos pelo Proteja Brasil. Gerar curiosidade e interesse sobre o aplicativo é mais simples do que criar o entendimento de sua utilidade perene, o que pode necessitar de campanhas posteriores de apoio.

O conteúdo, sua qualidade de contextualização da mensagem, pode ajudar no resultado. A campanha da ONU Mulheres #HeForShe (ele por ela), lan-

çada em 2014, utilizou uma ideia inovadora para falar sobre igualdade de gênero: sensibilizar os homens para apoiar o movimento. O vídeo com a fala da embaixadora da causa, a atriz Emma Watson, mobilizou pessoas de todo o mundo, com quase 7 milhões de visitas em menos de um ano.

Outra ação criativa é a campanha #Faces (rostos), também das Nações Unidas, lançada em 2015 para celebrar o Dia Internacional Contra a Homofobia, Transfobia e Bifobia, em 17 de maio. Além da divulgação nas redes sociais, o vídeo promocional foi exibido nos telões da Times Square, em Nova York.

Para ressaltar a importância do respeito à diversidade, ele cria um ambiente onde pessoas de orientação heterossexual e homoafetiva possam viver em harmonia, seja no local de trabalho ou em prestações de serviço. Em menos de uma semana, teve cerca de 450 mil visualizações.



É importante ressaltar, porém, que o que determina a popularidade de um app não é a campanha de lançamento, e sim a sua utilidade (para o usuário) somada à percepção de ganho pessoal real. No caso dos aplicativos sobre trânsito, é fugir dos engarrafamentos; nos de fotografia, é falar com imagens para uma base de seguidores.

Recomendações

O processo de implementação do aplicativo Proteja Brasil resultou em grandes aprendizados para todos os atores envolvidos. Para que uma iniciativa como essa obtenha sucesso e alcance, é necessário investir em boas doses de planejamento, organização e criatividade, além de estabelecer parcerias com os mais variados setores, governamentais e não governamentais. Abaixo listamos as principais recomendações para que essa ação seja replicada e desenvolvida por outros países e ampliada no Brasil.



Comunicação

- Mapear, com antecedência, as oportunidades de divulgação do aplicativo. Esse trabalho deve incluir uma pesquisa prévia com o objetivo de identificar quais instituições podem encampar a ideia para realizar uma prestação de serviço no esquema pro-bono. Pode-se elaborar um plano de comunicação detalhado, prevendo estratégias para as diversas fases de divulgação da ideia;

- Trabalhar a divulgação perene não apenas do aplicativo, mas de todo o universo envolvendo o seu conceito, ou seja, disseminando as explicações sobre o que são as violações e mantendo um constante processo de conscientização sobre a importância de assegurar os direitos de crianças e adolescentes;
- Estabelecer alianças com antecedência para a estratégia de comunicação, ativando as possibilidades para garantir espaços de divulgação em megaeventos, por exemplo, mas também fora deles. É fundamental fazer um mapeamento dos possíveis parceiros e assegurar visibilidade aos apoiadores do projeto;
- Ter sempre em mente a ideia de que o aplicativo é, antes de tudo, uma plataforma de comunicação, um grande produto de marketing social, na medida em que, além de facilitar as denúncias, ele é capaz de esclarecer a população sobre os tipos de violação e também pode servir como uma ferramenta de divulgação sobre os direitos de crianças e adolescentes, pelos próprios usuários;

- Criar uma ampla campanha de divulgação do aplicativo, em espaços tradicionais e alternativos, envolvendo personalidades midiáticas e da internet, usuários comuns, blogueiros e outros comunicadores, aproveitando a oportunidade para estabelecer relações duradouras;

- Evidenciar ainda mais a postura colaborativa, incentivando o cidadão e o setor privado a apresentarem ideias que possam resultar em iniciativas de sucesso como o Proteja Brasil, desenvolvendo campanhas, principalmente nas redes sociais, para que a população se envolva mais nessas causas;

- Promover campanhas públicas e amplas sobre os tipos de violações de direitos, conscientizando a população sobre esse tema, utilizando todos os meios de comunicação, tanto na mídia tradicional quanto nos canais alternativos e, sobretudo, nas redes sociais.

Tecnologia e Inovação

- Manter o aplicativo em constante desenvolvimento, identificando oportunidades de torná-lo mais eficaz e implementando as mudanças quando possível. A experiência do



usuário precisa ser satisfatória e ele tem que confiar na ferramenta. Nesse sentido, faz-se necessário criar uma rotina de atualização e avaliação do funcionamento do aplicativo;

- Promover o mapeamento periódico da rede de defesa dos direitos de crianças e adolescentes;

- Buscar cobrir o maior número de pontos de contatos com o cidadão, abrangendo a maior quantidade de sistemas operacionais mobile e investindo em tecnologia que permita o acesso ao sistema por notebooks e desktops;

- Estimular não só o download do aplicativo, mas o seu uso. É importante que o usuário compreenda que

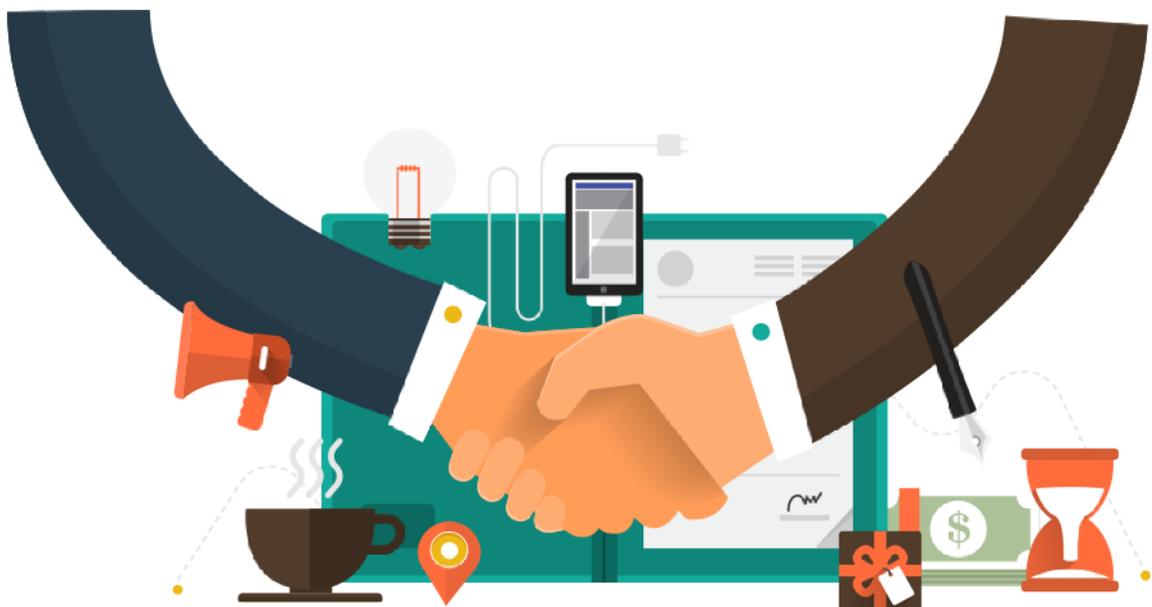
a postura de proteção de crianças e adolescentes precisa ser perene e que esse engajamento traz benefícios para a sociedade como um todo.

Parcerias

- Estabelecer alianças com instituições que trabalham na área dos direitos humanos, em especial de crianças e adolescentes. Parcerias com órgãos governamentais (nos planos nacional, estadual e municipal), conselhos de direitos da criança e do adolescente, empresas do setor privado, jovens empreendedores, comunidades religiosas, clubes esportivos, meios de comunicação (canais de TV aberta e fechada, jornais, revistas, mídia digital, redes sociais e outros veículos), agências de propaganda, personalidades e redes de adolescentes também são essenciais para o sucesso das ações. A iniciativa privada, por exemplo, pode desempenhar um papel importante no apoio às estratégias traçadas. No caso do Proteja

Brasil, várias empresas tiveram uma participação ativa no processo, como companhias aéreas, redes hoteleiras e canais de televisão, que ajudaram na disseminação da ideia.

- Discutir o aplicativo e toda a estratégia para a sua implementação com esse conjunto de parceiros;
- Envolver os operadores do Sistema de Garantia de Direitos de Crianças e Adolescentes (ou similares) na causa, divulgando, entre eles, as possibilidades que o aplicativo oferece, inclusive, para melhorar o funcionamento da rede de proteção. Essa divulgação pode ser feita por meio de campanhas voltadas especificamente para esse público e por capacitações continuadas;
- Criar uma estrutura sólida de parcerias confere credibilidade e consistência à iniciativa, além de promover um rico intercâmbio de propostas para melhorar toda a rede de proteção à infância e à adolescência.





Parceiros:



SECRETÁRIA NACIONAL DE
**PROMOÇÃO DOS DIREITOS DE
CRIANÇAS E ADOLESCENTES**

Realização:



Apoiadores:

