

counter@ct

prevenção e combate à
radicalização online

Guia Prático | Parte 2

Plano de Gestão

CAMPANHA

*This is
my story*

narrativa alternativa na
prevenção e combate
à radicalização

counter@ct

prevenção e combate à
radicalização online

APAV
associação portuguesa de
apoio à vítima



Esta publicação foi financiada pelo
Fundo para a Segurança Interna
- Polícia da União Europeia

Introdução	1
A Campanha	1
Objetivos.....	1
Como medir?	2
Canais de comunicação.....	2
Funil.....	3
Canal Website APAV.....	3
Página da Campanha Counter@ct	3
Canal Facebook®/Instagram®.....	4
Posts.....	4
Tipos de disseminação.....	4
Canal Youtube®/Google®.....	5
Publicações.....	5
Revelação	5
Vídeos	5
Cronograma de publicações	7
Porquê contar histórias	7
Desconstruir mitos	8
Os riscos de uma campanha online de narrativa alternativa.....	8
O efeito perverso da familiaridade	8
O efeito perverso do exagero	9
O efeito perverso ligado às visões de mundo.....	9
Preencher lacunas com uma explicação alternativa	10
Categorizar as interações	10
Procedimentos gerais para a gestão da campanha Counter@ct nas redes sociais	11
Estratégias Gerais de Resposta na Gestão das Redes Sociais APAV	12
Estratégias Específicas de Resposta no âmbito da Campanha Counter@ct.....	13
Técnicas de resposta a utilizar na campanha Counter@ct.....	14
Responder a comentários antagónicos	14
Algumas dicas úteis para responder a comentários antagónicos	15

Procedimentos para responder a comentários e/ou situações que constituam crime no âmbito da Campanha de Narrativa Alternativa Counter@ct	18
Procedimento relativo a denúncias e partilhas de que alguém estar a ser vítima de crime no âmbito da Campanha Counter@ct	19
Procedimento relativo a situações de discriminação no âmbito da Campanha Counter@ct	20
Procedimento relativo a situações em que se verifica que o/a interlocutor/a tem receio de falar no âmbito da Campanha Counter@ct	22
Procedimento relativo a situações cujos contactos cheguem de fora de Portugal no âmbito da Campanha Counter@ct	24
Procedimento relativo a situações de encorajamento de denúncia no âmbito da Campanha Counter@ct	26
Procedimento relativo a comentários que podem constituir crime de terrorismo no âmbito da Campanha Counter@ct	27
Procedimento relativo a comentários que podem constituir crimes de difamação, injúria ou ameaça no âmbito da campanha Counter@ct	28
Procedimento relativo a comentários que reportem situações que podem constituir crimes de ódio no âmbito da campanha Counter@ct	29
Procedimento relativo a situações de atuação incorreta da APAV no âmbito da campanha Counter@ct	30
Procedimentos de reporte Redes Sociais APAV	31
Encaminhamento de Casos para as Autoridades - Polícia Judiciária	36
Procedimentos em caso de ciberataque	37
Responsáveis em caso de Ataque Informático	37
Procedimento de Resposta a um Ataque de Negação de Serviço	37
Contactos Úteis	43
anexo i diagrama de procedimentos do plano de gestão da campanha counter@ct	45

Introdução

O projeto Counter@ct tem por objetivo central promover mudança de perceções ou comportamentos que demovam jovens migrantes e refugiados de aderir a conteúdos, mensagens e propaganda radical ou de incitamento ao extremismo violento, através do desenvolvimento de uma campanha de narrativa alternativa online que veicule histórias positivas de integração.

A Campanha

O plano de comunicação tem dois públicos-alvo:

- O público-alvo primário: jovens migrantes e refugiados (16-25 anos) residentes em Portugal
- O público-alvo secundário: população em geral

A comunicação será feita de forma a abordar questões sensíveis ao público-alvo primário, e sobretudo:

- Estabelecer uma comunicação direta com o público-alvo primário;
- Um vídeo teaser com um objeto que pertença às pessoas que darão o seu testemunho e que tenha ligação com a sua história;
- A revelação feita através de um vídeo com depoimento de cada uma das pessoas;
- Recurso a histórias reais contadas na primeira pessoa.

Objetivos

O objetivo da campanha é medir a interação e o impacto nos públicos-alvo.

Como medir?

O impacto nos públicos-alvo é medido pela interação com o conteúdo da campanha e pela análise das correspondentes métricas, nomeadamente:

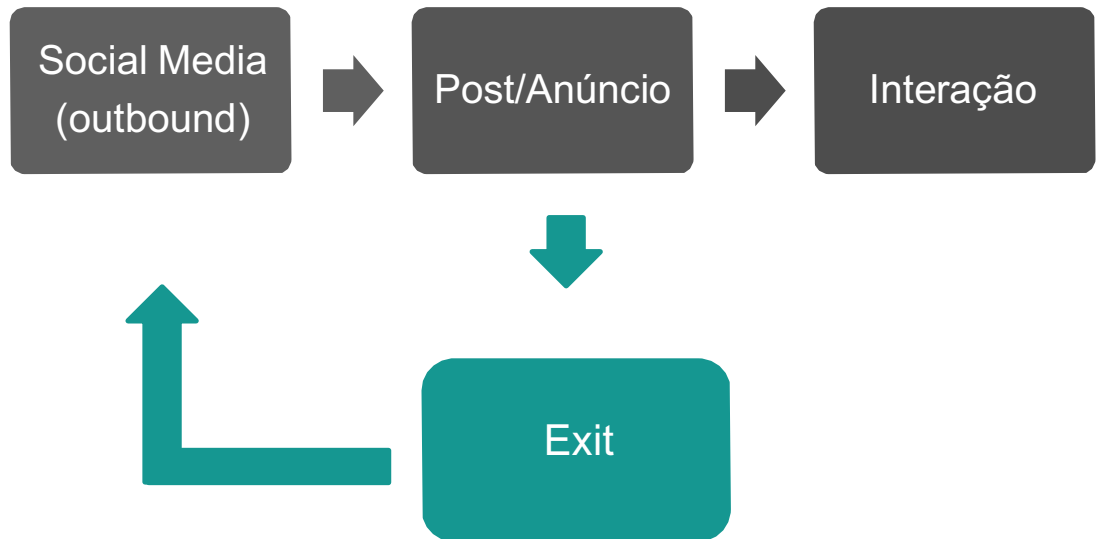
- Visualizações
- Gostos
- Comentários
- Partilhas
- Trafico para o Website
- Tempo no Website
- Cliques: call to action #learnmoreaboutmystory
- Hashtag #learnmoreaboutmystory

Foi desenhado um funil de interação de acordo com a estratégia de comunicação e as métricas definidas

Canais de comunicação

- Website APAV
- Facebook® – Orgânico e pago
- Instagram® – Orgânico e pago
- Youtube®
- Google® – pago (Youtube)

Funil



Canal | Website APAV

Serve como um repositório de conteúdo onde serão auferidas as métricas mais importantes.

Página da Campanha Counter@ct

A página será organizada por pessoa/testemunho.

Será possível ver os vídeos completos dos testemunhos de cada uma das pessoas que conta a sua história, bem como uma breve nota introdutória sobre cada uma das pessoas e traços gerais do seu percurso.

Canal | Facebook®/Instagram®

Estes dois canais deverão estar alinhados de modo que seja mais fácil capturar atenção através de anúncios pagos.

Posts

A comunicação terá por sequência o post de um teaser, seguido da revelação, isto é, um vídeo de curta duração com os testemunhos da campanha.

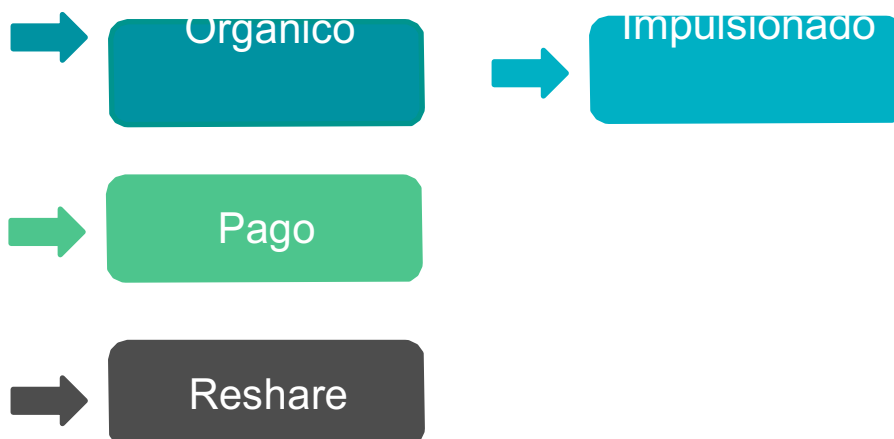
Teaser

³⁵₁₇ Foto (4/5 dias antes do vídeo)

Revelação

- Vídeos de curta duração (2/3 minutos)
- Facebook® Vídeo+ Story - 20'
- Instagram® Vídeo+ Story – 20'
- Testemunho Vídeos + Jingle

Tipos de disseminação



Canal | Youtube®/Google®

YouTube®

Este canal deverá estar alinhado com os demais mas conterá apenas vídeos organizados por testemunho.

Publicações

É onde serão publicados os vídeos do tipo revelação

Estas publicações serão pagas (Google Adwords®)

Revelação

- Vídeos de curta duração (2/3 minutos) + Vídeo longo
- Vídeos com testemunho + Jingle

Vídeos

Tai Barroso	Vídeo 1	Vídeo 2	Vídeo 3	Total vídeos
Legendas	---	---	---	
	EN	EN	EN	
	FR	FR	FR	
	ES	ES	ES	
Vídeo/Língua	3	3	3	9

Nacionalidade: Brasileira

Daena Alkaram e Narean Qasim	Vídeo 1	Vídeo 2	Vídeo 3	Total vídeos
Legendas	PT	PT	PT	
	EN	EN	EN	
	FR	FR	FR	
	ES	ES	ES	
Vídeo/Língua	4	4	4	12

Nacionalidade: Sírias

Enamul Hoque	Vídeo 1	Vídeo 2	Vídeo 3	Total vídeos
Legendas	PT	PT	PT	
	EN	EN	EN	
	FR	FR	FR	
	ES	ES	ES	
Vídeo/Língua	4	4	4	12

Nacionalidade: Bengali

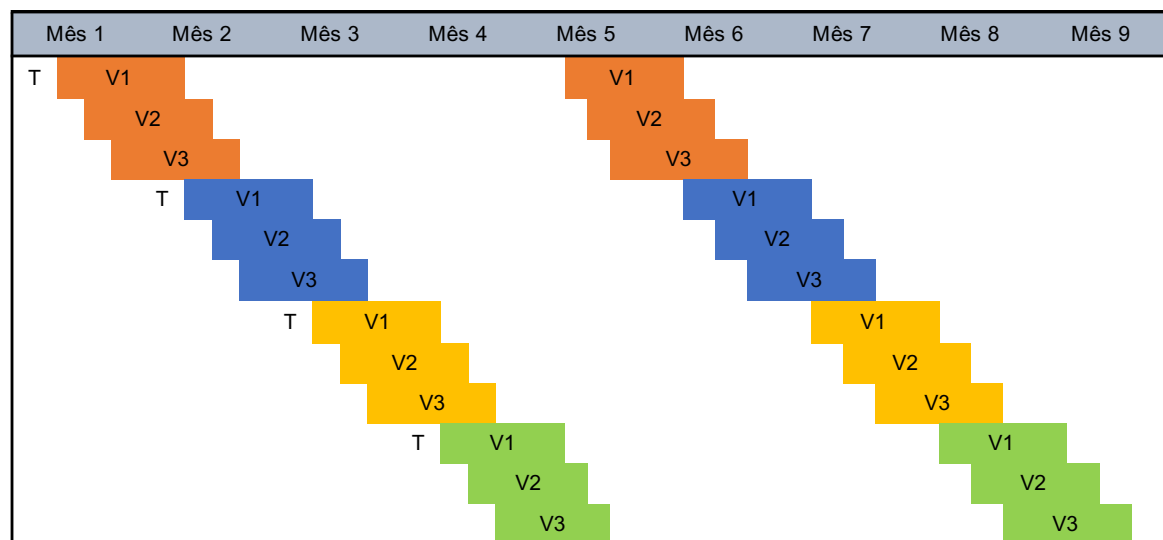
Eyob Asefaw	Vídeo 1	Vídeo 2	Vídeo 3	Total vídeos
Legendas	PT	PT	PT	
	EN	EN	EN	
	FR	FR	FR	
	ES	ES	ES	
Vídeo/Língua	4	4	4	12

Nacionalidade: Eritreu

Cronograma de publicações

Este cronograma mostra a publicação dos vídeos em todos os canais e o momento em que eles passa a ser anunciados

- V1 – Vídeo 1
- V2 – Vídeo 2
- V3 – Vídeo 3
- T - Teaser



Porquê contar histórias

- Contar as histórias de migrantes e refugiados é uma forma de desconstruir mitos à volta destas pessoas, contribuindo para reduzir a polarização;
- Dar exemplos positivos de integração contrária a narrativa baseada na ideia de que migrantes e refugiados não tem espaço nas sociedades ocidentais;

- Contar histórias reais contribui para reduzir expectativas irreais que migrantes e refugiados comumente têm relativamente aos países para os quais irão imigrar ou estão imigrados;
- Estas narrativas ajudam o público-alvo a resignificar as suas histórias, a partir de um processo de identificação.

Desconstruir mitos

Refutar a desinformação envolve processos cognitivos complexos. Para transmitir informação de forma eficaz os comunicadores têm que entender como as pessoas processam a informação, como modificam o conhecimento que possuem ou como as suas visões de mundo afetam a sua habilidade para pensar racionalmente. É não apenas sobre o que as pessoas pensam, mas como pensam.

Os riscos de uma campanha online de narrativa alternativa

Deve-se ter muita atenção para que o esforço de desconstruir estereótipos não acabe por reforçá-los.

Para evitar este efeito perverso, uma argumentação efetiva deve partir de três pressupostos:

- A argumentação deverá ser à volta dos factos e não em factos infundados, para evitar reforçar estes últimos;
- Qualquer menção a factos infundados deve ser precedida de um aviso de que aquela informação é falsa;
- A contra-argumentação deve incluir uma explicação alternativa que pondere a argumentação que se quer combater.

O efeito perverso da familiaridade

As pessoas costumam estar “apegadas” a ideias previamente validadas e é comum rejeitarem informação nova.

A melhor forma de combater esta rejeição é não falar dos factos que se quer desconstruir. No entanto, como nem sempre esta é uma opção prática, é importante que sempre seja dada ênfase aos factos em detrimento dos mitos.

O efeito perverso do exagero

Um simples mito é mais atrativo que uma explicação complicada. A solução é fazer com que o conteúdo seja claro e fácil de ler, ver ou ouvir, designadamente através de:

- Linguagem simples;
- Frases curtas;
- Estrutura por tópicos e parágrafos;
- Evitar linguagem excessivamente dramática ou comentários depreciativos que potencialmente alienem a audiência;
- Foco nos factos.

O efeito perverso ligado às visões de mundo

Para aqueles que têm visões de mundo extremamente vincadas, serem confrontados com contra-argumentos pode causar o reforço destas visões do mundo, quando o que se pretende é o inverso.

- Viés de confirmação é a tendência de lembrar, interpretar ou pesquisar informações de maneira a confirmar crenças ou hipóteses iniciais;
- Viés de desconfirmação é o oposto. É a tendência a escrutinar a informação que desconfirma crenças ou hipóteses iniciais, aceitando acriticamente a informação que as confirmam.

A forma como a mensagem é passada poderá reduzir este efeito:

- Autoafirmação;

- Enquadrar a mensagem de modo a que seja menos ameaçadora a outras visões de mundo.

Preencher lacunas com uma explicação alternativa

Quando um mito é desconstruído ele cria uma lacuna na mente da pessoa. Para que a desconstrução seja efetiva, ela deve preencher esse “vazio”, designadamente:

- Expondo as técnicas utilizadas para propagar a desinformação:
 - Cherry picking;
 - Teorias da conspiração;
 - Falsos especialistas.
- Oferecendo uma explicação alternativa que explique o porquê do mito estar errado.

Categorizar as interações

Saber como classificar as interações com o conteúdo da campanha ajuda aos gestores a escolher qual o tipo de resposta necessária.

Os tipos de interações são:

- Interações de apoio (ex.: fazer um gosto ou ignorar, comentário positivo);
- Interações construtivas (ex. comentários positivos, comentários positivos informativos ou comentários positivos informativos mais inflamados);
- Interações negativas (ex.: ignorar, comentários negativos ou comentários negativos informativos);
- Interações antagónicas (ex. comentários negativos destrutivos, inflamatórios ou ofensivos).

Procedimentos gerais para a gestão da campanha Counter@ct nas redes sociais

A campanha Counter@ct obedece a objetivos muitos específicos – o de oferecer uma narrativa alternativa, com recurso a histórias positivas (storytelling) – a comentários, partilhas ou demais posts que se revistam de um caráter polarizado ou, até mesmo, de notória narrativa radical e/ou extremista contra uma franja da população particularmente vulnerável, a dos(as) migrantes e/ou refugiados(as).

Neste sentido, e conforme decorre dos capítulos anteriores, existe eminentemente um risco acrescido de reações adversas e controversas, desde comentários discriminatórios, a discurso de ódio, incitamento ao ódio e à violência, para além do reforço de narrativas expressas ou subliminares contra a população migrante e/ou refugiada, fundada em preconceções erróneas e/ou mitos. Paralelamente, acresce o risco de ciber ataques e, no limite, de violência física, psicológica ou outras formas de criminalidade, quer sobre a população migrante e/ou refugiada quer sobre os promotores da campanha.

Deste modo, a fase de planeamento de uma campanha de narrativa alternativa é crucial. Devem ser considerados e estudados, desde logo, fatores como:

- A situação política e socioeconómica do país, muito em particular as posições públicas assumidas em matéria de discriminação contra grupos particularmente vulneráveis (como o dos migrantes e refugiados), as políticas de imigração e de integração, relatórios produzidos sobre estas matérias que englobem os múltiplos fatores a avaliar e considerar (emprego, educação, inclusão social e exercício de cidadania ativa, e.g. Relatório Estatístico Anual dos Indicadores de Integração de Imigrantes (2019));
- Dados sobre a prevalência de fenómenos criminais contra os grupos vulneráveis (“(...) incitamento à discriminação, ao ódio ou à violência contra pessoa ou grupo de pessoas por causa da sua raça, cor, origem étnica ou nacional, ascendência, religião, sexo, orientação sexual, identidade de género ou deficiência física ou psíquica(...)” e demais pontos e alíneas do Art.º 240 do Código Penal), bem como dados sobre condutas discriminatórias que, não constituindo crime, se configurem como contraordenações;

- Artigos de opinião, entrevistas, comentários ou outros veiculados pelos Órgãos de Comunicação Social, em imprensa escrita ou digital, bem como por pessoas singulares nas redes sociais ou outras plataformas digitais.

É de igual modo importante delinear, desde logo, quais as estratégias gerais e específicas de resposta a adotar numa campanha de alternativa narrativa online, bem como nomear quem ficará encarregue de operacionalizar essa estratégia, em estreita relação com a Unidade de Comunicação e Marketing e demais Unidades ou Serviços de Proximidade encarregues da corrente gestão das redes sociais e de denúncia de conteúdos ilegais. Importa ainda estabelecer contatos estreitos com a Unidade de Apoio às Tecnologias de Informação, delineando com a mesma planos e procedimentos de salvaguarda em caso de ciber ataques, não sem considerar contatos com entidades externas, como Forças e Serviços de Segurança ou o Centro Nacional de Cibersegurança.

Estratégias Gerais de Resposta na Gestão das Redes Sociais APAV

Na APAV existem já procedimentos específicos e estratégias gerais de resposta na gestão das redes sociais APAV, cuja operacionalidade quotidiana é responsabilidade partilhada entre a Unidade de Comunicação e Marketing e o Sistema Integrado de Apoio à Distância, nomeadamente pela Gestora da Linha de Apoio à Víctima (LAV) e o Gestor Operacional da Linha Internet Segura.

A gestão das redes sociais é feita através da plataforma Clientscape®, sendo possível a atribuição de resposta à Unidade de Comunicação e Marketing ou SIAD, consoante se trate de um pedido de informação genérico ou de uma situação onde possa existir, implícita ou explicitamente, vitimação de crime.

De um modo geral, a estratégia geral de resposta na gestão das redes sociais compreende os seguintes procedimentos:

1. As mensagens e/ou comentários públicos são recebidos através do Clientscape® que agrega o Facebook® e o Instagram® da APAV, sendo que o SIAD (Sistema Integrado de Apoio à Distância) e a Unidade de Comunicação & Marketing efetuam a triagem tanto das mensagens como dos comentários.
2. O contacto preferencial identificado na resposta a pedidos de ajuda recebidos por mensagem privada deverá ser em regra o SIAD. A resposta é dada pelo SIAD

diretamente no Clientscape® e a Unidade de Comunicação & Marketing responde a solicitações diversas (ex.: donativos, informações sobre formações, eventos).

3. Os comentários públicos relativos a pedidos de apoio são ocultados (questões de segurança) e a resposta é dada na página de Facebook® ou do Instagram® da APAV, através de mensagem privada pelo SIAD.

4. Quando necessário o SIAD articula com os serviços de Proximidade da APAV (GAV, Casas Abrigo ou Unidades Orgânicas).

5. Em regra, as mensagens e/ou comentário públicos não devem demorar mais de três dias a ser respondidas/os, devendo as respostas ser priorizadas tendo em conta o grau de sensibilidade percebido em cada conteúdo.

6. A caixa de Spam das mensagens da página de Facebook® da APAV deve ser consultada com frequência, para que não acumule mensagens importantes e que estas fiquem sem respostas.

Estratégias Específicas de Resposta no âmbito da Campanha Counter@ct

Não obstante a existência de procedimentos e estratégias gerais de resposta a comentários, pedidos de informação e/ou de apoio que diariamente chegam à APAV através das redes sociais, a especificidade do desenvolvimento de uma estratégia de resposta a uma campanha de narrativa alternativa online obriga à estruturação de procedimentos específicos de resposta para a gestão das redes sociais. Esta estruturação implica, necessariamente, a clara definição de papéis e responsabilidades, bem como uma cuidada estratégia de atuação e de resposta que contemple:

a. procedimentos gerais de resposta de gestão das redes sociais APAV no caso de situações de pedido de informação e/ou pedidos de apoio;

b. a rápida atribuição de resposta a quem fique encarregue da implementação da narrativa alternativa sempre que se trate de um comentário ou publicação de teor polarizado ou subliminar ou evidentemente discriminatório, mas que não configure crime, que deverá, por sua vez, prontamente responder fazendo uso das resposta-tipo previamente preparadas (ver capítulo abaixo e Anexo I – diagrama de procedimentos);

c. no caso de se tratar de um conteúdo ou comentário que constitua crime, a pronta atribuição de resposta ao SIAD, que procederá à sua ocultação, remoção e reporte quer às redes sociais quer às autoridades competentes (ver capítulo abaixo e Anexo I – diagrama de procedimentos);

d. no caso de ocorrência de um ciber ataque, a imediata notificação do(a) responsável APAV pela gestão de ciber ataques e implementação do respetivo plano de salvaguarda (ver capítulo abaixo e Anexo I – diagrama de procedimentos).

Técnicas de resposta a utilizar na campanha Counter@ct

Numa campanha de narrativa alternativa, o principal objetivo é promover um ambiente que privilegie o diálogo e o respeito, ainda que estejamos perante um discurso eminentemente polarizado. Deste modo:

- Ignorar: Simplesmente ignorar comentários antagónicos pode causar dano a longo prazo já que poderá alimentar o ódio contra o público-alvo;
- Apagar ou bloquear: Apagar certos comentários e bloquear o seu autor é uma das formas mais efetivas de combater o discurso de ódio online. No entanto, apagar comentários em massa pode criar uma perceção de censura e diminuir as interações com o conteúdo;
- Contra narrativa: a contra narrativa tem sido descrita como o “melhor remédio” para o combate ao discurso de ódio online, já que privilegia o diálogo e salvaguarda a liberdade de expressão, além de promover uma cultura de respeito mútuo.

Responder a comentários antagónicos

A contra narrativa é uma medida importante para combater o discurso de ódio online, porém, deve ser adotada com observância a alguns princípios.

- As afirmações devem referir-se ao conteúdo do comentário e nunca ao seu autor;
- Se o comentário que está a ser respondido se basear em afirmações falsas, refira-se a fontes fiáveis de informação e que sustentem o seu argumento;

- Quando sustentar o seu ponto de vista coloque as emoções de lado e não tente nem humilhar e muito menos insultar o outro;
- Lembre-se que algumas mensagens são escritas com o único objetivo de provocar. Neste caso ponha as emoções de lado, permanecendo calmo e objetivo.

Algumas dicas úteis para responder a comentários antagónicos

1. Apresentar factos que corrijam argumentos ou perceções erradas

Numerosos estudos testaram o estabelecimento de estratégias na utilização de factos para corrigir falsas perceções. Contudo, observou-se que na maior parte dos casos o interlocutor adota uma atitude defensiva, o que prejudica a efetividade dessa abordagem. Isto ocorre fruto dos efeitos perversos já descritos anteriormente.

Exemplo:

Caro/a [nome],

Na verdade os migrantes representam apenas 4% da população portuguesa e contribuem mais do que dependem de prestações sociais. Em 2017, a relação das contribuições e das prestações sociais dos imigrantes atingiu valores inéditos desde o início de 2000, com um saldo financeiro positivo de 514,3 milhões de euros. Ou seja, os imigrantes contribuíram com 603,9 milhões e beneficiaram de apenas 89,6 milhões em 2017. (Fonte: relatório do Observatório das Migrações - OM 2019).

Obrigad@.

2. Demonstrar hipocrisia ou contradição na fala do interlocutor

Conforme ocorre no ponto anterior, é comum que nestas situações o interlocutor adote uma atitude defensiva. Ao mesmo tempo, esse tipo de abordagem pode dar ao interlocutor hipótese para se justificar, refletir e evitar esse tipo de comentários no futuro. Nestes casos será mais provável que o interlocutor mude de atitude quando tenha crenças conflitantes.

Exemplo:

Caro/a [nome],

Qualquer suposição de que um comportamento de uma ou mais pessoas está ligado à sua categorização racial e/ou étnica é racismo.

Obrigad@.

3. Alertar para as possíveis consequências online e offline

Alertar os autores de um comentário que consubstancie discurso de ódio para possíveis consequências offline tem-se mostrado eficaz e muitos acabam por apagar o comentário. A razão para isso costuma ser o facto de os utilizadores tenderem a esquecer que as leis também se aplicam ao espaço virtual. (ver respostas-tipo para os casos em que o comentário possa constituir crime)

Exemplo

Caro/a [nome],

As ações no espaço virtual também podem trazer consequências. Ao violarem a política de utilização da plataforma (referir qual a plataforma em concreto) ou se forem consideradas ilegais em sede da lei penal aplicável, poderão ser tomadas medidas cabíveis.

Obrigad@

4. Criar uma ligação

Características tais quais género, cor da pele, religião ou nacionalidade podem fazer com que indivíduos façam parte de diferentes grupos sociais e, muitas vezes, estes grupos – e seus membros – possuem uma identidade comum. É comum que pessoas que pertençam a determinados grupos confiem e se sintam mais seguras com seus pares, que são percebidos como mais confiáveis e honestos. O porta-voz deve ser alguém de confiança do público-alvo, alguém ou alguma instituição com a qual se identifiquem e respeitem.

5. Denunciar o discurso de ódio

Outra estratégia é categorizar o comentário como discurso de ódio e tentar sensibilizar para o mal que pode causar. Quando isto for feito é importante que a denúncia seja do comentário e não do seu autor.

Exemplo

Caro/a [nome],

Somos todos igualmente merecedores de respeito e consideração, independente de características tais quais raça, cor, origem étnica ou nacional, ascendência, religião, sexo, orientação sexual, identidade de género ou deficiência física ou psíquica.

A associação negativa e generalizadora, ainda que em forma de humor, serve para difundir ideias que servem de base a comportamentos discriminatórios e/ou violentos contra estes grupos e indivíduos.

Obrigad@

6. Usar humor e sarcasmo

O uso do humor é comum nas redes sociais e poderá ter o condão de diminuir a tensão e abrandar o conflito. O tom poderá variar desde uma abordagem mais conciliatória até um tom mais sarcástico. Idealmente isto poderá ser feito através de imagens e gráficos de modo a que barreiras linguísticas sejam ultrapassadas.



7.Tom

Há uma gama de tons possíveis para comentários nas redes sociais e todos podem ser utilizados para abrandar a tensão. Um bom exemplo é responder um comentário “de ódio” de forma empática, que pode levar a mudar o tom ou mesmo a um pedido de desculpa.

Exemplo:

Caro/a [nome],

A APAV apoia vítimas de todos os tipos de crimes, violência e discriminação. Se for vítima de crime, pode entrar em contacto connosco pelos nossos canais de comunicação.

Obrigad@

Procedimentos para responder a comentários e/ou situações que constituam crime no âmbito da Campanha de Narrativa Alternativa Counter@ct

No caso do comentário e/ou conteúdos divulgado nas redes sociais APAV constituir crime, a resposta deve ser atribuída ao SIAD que, no âmbito dos procedimentos gerais de Gestão das Redes Sociais APAV, deverá:

1. Ocultar de imediato o comentário e/ou conteúdos divulgado nas redes sociais APAV;
2. Caso seja possível a identificação da vítima, encaminhar para os serviços de proximidade da APAV;
3. Reportar o conteúdo ilegal ao Facebook® Trusted Partner Chanel ou plataforma de Trusted Flagger do YouTube®, consoante Procedimentos de Reporte Redes Sociais APAV;
4. Caso se trate de uma mensagem que constitua crime de discriminação, incitamento ao ódio ou à violência (de acordo com o Art.º 240 do Código Penal ou tipificado na Lei de Combate ao Terrorismo), reportar ao contato específico da Unidade Nacional Contra Terrorismo da Polícia Judiciária, conforme capítulo de

procedimentos de Encaminhamento de Casos para as Autoridades - Polícia Judiciária (Unidade Nacional Contra Terrorismo).

Procedimento relativo a denúncias e partilhas de que alguém está a ser vítima de crime no âmbito da Campanha Counter@ct

Quando o comentário partilhar ou denunciar a existência de uma publicação onde alguém é vítima de crime e pede que a APAV entre em contacto, em qualquer situação de vitimação mas, no contexto específico da campanha Counter@ct, o procedimento a adotar é:

1. Atribuição de resposta ao SIAD;
2. SIAD deve ocultar a mensagem e/ou partilha;
3. SIAD deve responder com utilização da resposta-tipo abaixo indicada, através de mensagem privada, no prazo máximo de 72 horas e, caso haja necessidade de encaminhamento, informar e encaminhar para os serviços de proximidade da APAV;
4. Caso o conteúdo e/ou partilha constitua taxativamente crime de discriminação, incitamento ao ódio ou à violência (de acordo com o Art.º 240 do Código Penal) ou constitua quebra dos valores de comunidade das Redes Sociais em que está inscrito/a, deverá o SIAD seguir os Procedimentos de Reporte das Redes Sociais APAV;
5. Caso o conteúdo e/ou partilha constitua taxativamente crime de discriminação, incitamento ao ódio ou à violência (de acordo com o Art.º 240 do Código Penal), reportar ao contacto específico da Unidade Nacional Contra Terrorismo da Polícia Judiciária, conforme capítulo de procedimentos de Encaminhamento de Casos para as Autoridades - Polícia Judiciária;

- **Resposta-tipo**

Caro/a [nome],

Estarmos atentos a todas as formas de violência é um exercício de cidadania.

Todos os atos de agressão são censuráveis e não podem ser tolerados.

A APAV presta apoio a vítimas de todos os crimes, seus familiares e amigos, de forma gratuita e confidencial. No entanto, por questões de segurança, não

é nosso procedimento contactar diretamente uma vítima sem que esta/e o tenha solicitado, mesmo que via Facebook®.

A situação que descreve parece enquadrar um crime de ódio, seria importante sensibilize (o seus amigo / a sua amiga) para a importância de falar com um/a dos/as nossos/as Técnicos/as de Apoio à Vítima.

Para isso, poderá indicar-lhe a possibilidade de nos contactar gratuitamente e de forma confidencial através da nossa Linha de Apoio à Vítima: 116 006 (dias úteis, das 9h às 21h).

Estamos disponíveis para apoiar.

Aguardamos o contacto.

Obrigad@.

Procedimento relativo a situações de discriminação no âmbito da Campanha Counter@ct

Quando o comentário relata uma situação em que a pessoa se sentiu discriminada mas cujo conteúdo reportado/partilhado não constitua crime qualificável no âmbito do Art.º 240 do Código Penal e seja dirigido a uma pessoa migrante e/ou refugiada em Portugal, no contexto específico da campanha Counter@ct, o procedimento a adotar é:

1. Atribuição de resposta ao responsável pela Gestão das Redes Sociais APAV no âmbito do Projeto Counter@ct;
2. O responsável pela Gestão das Redes Sociais APAV no âmbito do Projeto Counter@ct deverá responder com utilização da resposta-tipo da campanha de narrativa alternativa, no prazo máximo de 72 horas e, caso haja necessidade de encaminhamento, informar e encaminhar para os serviços de proximidade da APAV, nomeadamente a Rede UAVMD de Apoio a Vítimas Migrantes e de Discriminação;
3. Caso o conteúdo e/ou partilha se revista de carácter contraordenacional, deverá informar o SIAD que, por sua vez, deverá encetar procedimentos de reporte à

Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação (CICDR – Alto Comissariado para as Migrações).

- Resposta-tipo

Caro/a [nome],

Se sente que aquilo que lhe dizem o/a ofende de alguma forma, ou se na sequência daquilo que lhe dizem se sente discriminado/a e/ou humilhado, seria importante que falasse com um/a dos/as nossos/as Técnicos/as de Apoio à Vítima.

Para isso, poderá contactar gratuitamente e de forma confidencial a nossa Linha de Apoio à Vítima: 116 006 (dias úteis, das 9h às 21h).

Falará com um dos/as nossos/as Técnicos/as de Apoio à Vítima, que melhor compreendendo a situação por que está a passar, conseguirão aconselhá-lo/a, ajudando-o/a a lidar e ultrapassar a situação que está a viver.

A APAV dispõe de uma Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação <https://apav.pt/uavmd/index.php/pt/>

Caso se trate de um comentário discriminatório em função da origem étnica ou nacional, isto é, dada a condição de migrante da pessoa alvo de discriminação, acrescentar:

Na verdade os migrantes representam apenas 4% da população portuguesa e contribuem mais do que dependem de prestações sociais. Em 2017, a relação das contribuições e das prestações sociais dos imigrantes atingiu valores inéditos desde o início de 2000, com um saldo financeiro positivo de 514,3 milhões de euros. Ou seja, os imigrantes contribuíram com 603,9 milhões e beneficiaram de apenas 89,6 milhões em 2017. (Fonte: relatório do Observatório das Migrações - OM 2019).

Somos todos igualmente merecedores de respeito e consideração, independente de características tais quais raça, cor, origem étnica ou nacional, ascendência, religião, sexo, orientação sexual, identidade de género ou deficiência física ou psíquica.

Estamos disponíveis para o/a apoiar.

Aguardamos o seu contacto.

Obrigad@

Procedimento relativo a situações em que se verifica que o/a interlocutor/a tem receio de falar no âmbito da Campanha Counter@ct

Quando o comentário exprime o receio da pessoa em falar sobre uma situação que pode se constituir crime e que se enquadre numa situação qualificável no âmbito do Art.º 240 do Código Penal, isto é, a pessoa manifesta receio de falar de um crime de crime de discriminação, incitamento ao ódio ou à violência “contra pessoa ou grupo de pessoas por causa da sua raça, cor, origem étnica ou nacional, ascendência, religião, sexo, orientação sexual, identidade de género ou deficiência física ou psíquica, ou que a encorajem”:

1. Atribuição de resposta ao SIAD;
2. SIAD deve ocultar a mensagem e/ou partilha;
3. SIAD deve responder com utilização da resposta-tipo abaixo indicada, através de mensagem privada, no prazo máximo de 72 horas e, caso haja necessidade de encaminhamento, informar e encaminhar para os serviços de proximidade da APAV;
4. Caso o conteúdo e/ou partilha contenha taxativamente crime de discriminação, incitamento ao ódio ou à violência (de acordo com o Art.º 240 do Código Penal) ou constitua quebra dos valores de comunidade das Redes Sociais em que está inscrito/a, deverá o SIAD seguir os Procedimentos de Reporte das Redes Sociais APAV;
5. Caso o conteúdo e/ou partilha contenha taxativamente crime de discriminação, incitamento ao ódio ou à violência (de acordo com o Art.º 240 do Código Penal), reportar ao contato específico da Unidade Nacional Contra Terrorismo da Polícia Judiciária, conforme capítulo de procedimentos de Encaminhamento de Casos para as Autoridades - Polícia Judiciária;

- Resposta-tipo

Caro/a [nome],

É natural que sinta medo. O medo é uma reação normal, tendo em conta a situação em que nos descreve encontrar-se. Estamos aqui para o/a apoiar, da forma que entender ser necessária.

A APAV oferece apoio psicológico, jurídico e social. Os/as nossos/as Técnicos/as de Apoio à Vítima são especializados no apoio a pessoas que foram ou são vítimas de algum tipo de crime e estão disponíveis para o/a ouvir, garantindo a confidencialidade e o respeito pela sua autonomia.

As decisões serão sempre tomadas por si e o nosso apoio não depende disso. Aconselhá-lo/a-emos segundo aquilo que acreditamos ser melhor para si, mas respeitaremos a sua vontade.

Sabemos que não é fácil. Já teve a coragem de entrar em contacto connosco por mensagem de Facebook, o próximo passo será contactar a nossa Linha de Apoio à Vítima, 116 006 (dias úteis das 9h às 21h), onde poderá falar com um/a dos nossos/as Técnicos/as de Apoio à Vítima.

A chamada é gratuita e receberá ajuda no sentido de perceber o risco em que se encontra e o que está ao seu alcance para garantir a sua segurança. Muitas vezes, as pessoas não conseguem ter a noção do risco em que se encontram e isso pode deixá-las ainda mais vulneráveis.

Este contacto será muito importante e, como referimos, não o/a irá obrigar a tomar decisões imediatas ou contrárias àquilo que pretende fazer.

Caso se trate de uma clara situação de discriminação, incitamento ao ódio ou à violência “contra pessoa ou grupo de pessoas por causa da sua raça, cor, origem étnica ou nacional, ascendência, religião, sexo, orientação sexual, identidade de género ou deficiência física ou psíquica, ou que a encorajem”, isto é, dada a condição de migrante ou de quaisquer outras características protegidas da pessoa alvo de crime, acrescentar:

Somos todos igualmente merecedores de respeito e consideração, independente de características tais quais raça, cor, origem étnica ou nacional, ascendência,

religião, sexo, orientação sexual, identidade de género ou deficiência física ou psíquica.

A associação negativa e generalizadora, serve para difundir ideias que servem de base a comportamentos discriminatórios e/ou violentos.

Estamos disponíveis para apoiá-lo/a.

Caso prefira, poderá também indicar-nos um contacto de telefone e horário preferencial para ser contactado/a (horário seguro, em que se encontre sozinho/a) entraremos em contacto consigo.

Estaremos sempre aqui para o/ajudar.

Obrigad@.

OU

Cara/o

A situação que descreve parece enquadrar um crime de ódio, seria importante que falasse com um/a dos/as nossos/as técnicos/as de apoio à vítima. Para isso, poderá contactar gratuitamente e de forma confidencial a nossa Linha de Apoio à Vítima | 116 006 (dias úteis das 9h às 21h) ou se preferir, poderá nos indicar o seu contacto e horário preferencial para ser contactado/a e um/a técnico/a de apoio à vítima entrará em contacto com a maior brevidade possível.

Aguardamos o seu contacto ou a sua resposta.

Obrigad@.

Procedimento relativo a situações cujos contactos cheguem de fora de Portugal no âmbito da Campanha Counter@ct

Quando o comentário é de pessoa que está fora de Portugal e que seria expectável o encaminhamento para os serviços dentro de qualquer uma das hipóteses anteriormente previstas, o procedimento é:

1. Atribuição de resposta ao SIAD;

2. SIAD deve ocultar a mensagem e/ou partilha;
3. SIAD deve responder com utilização da resposta-tipo abaixo indicada, através de mensagem privada, no prazo máximo de 72 horas e, caso haja necessidade de encaminhamento, informar e encaminhar para o Sistema de Referenciação da Intranet do Victim Support Europe, cujos pontos de contato na APAV são Frederico Marques e Mafalda Valério, que encetarão diligências para o encaminhamento para serviços de apoio à vítima no país em que a vítima se encontra;
4. Caso o conteúdo e/ou partilha contenha taxativamente crime de discriminação, incitamento ao ódio ou à violência (de acordo com o Art.º 240 do Código Penal) ou constitua quebra dos valores de comunidade das Redes Sociais em que está inscrito/a, deverá o SIAD seguir os Procedimentos de Reporte das Redes Sociais APAV;
5. Caso o conteúdo e/ou partilha contenha taxativamente crime de discriminação, incitamento ao ódio ou à violência (de acordo com o Art.º 240 do Código Penal), reportar ao contato específico da Unidade Nacional Contra Terrorismo da Polícia Judiciária, conforme capítulo de procedimentos de Encaminhamento de Casos para as Autoridades - Polícia Judiciária.

- **Resposta-tipo**

Caro/a [nome],

Infelizmente, só é possível estabelecer chamadas para a nossa Linha de Apoio à Vítima (gratuita) a partir de Portugal.

No entanto, a APAV é membro de uma organização-cúpula de associações de apoio à vítima a nível Europeu e Internacional, o Victim Support Europe, podendo, caso assim o deseje, encetar contatos com a organização de apoio à vítima no país em que se encontra.

Assim, poderá contactar-nos por Skype (nome de utilizador: apav_lav), via mensagem privada de Facebook, email (lav@apav.pt), onde poderá receber mais informação sobre este encaminhamento, apoio emocional ou outros apoios de que necessite.

Aguardamos o seu contacto.

Obrigad@.

Procedimento relativo a situações de encorajamento de denúncia no âmbito da Campanha Counter@ct

Quando desejamos encorajar o autor do comentário a denunciar uma situação que pode se constituir em violência ou crime, o procedimento a adotar é:

1. Atribuição de resposta ao SIAD;
2. SIAD deve ocultar a mensagem e/ou partilha;
3. SIAD deve responder com utilização da resposta-tipo abaixo indicada, através de mensagem privada, no prazo máximo de 72 horas e, caso haja necessidade de encaminhamento, informar e encaminhar para os serviços de proximidade da APAV.
4. Caso a mensagem e/ou partilha constitua taxativamente crime de discriminação, incitamento ao ódio ou à violência (de acordo com o Art.º 240 do Código Penal) ou constitua quebra dos valores de comunidade das Redes Sociais em que está inscrito/a, deverá o SIAD seguir os Procedimentos de Reporte das Redes Sociais APAV;
5. Caso mensagem e/ou partilha constitua taxativamente crime de discriminação, incitamento ao ódio ou à violência (de acordo com o Art.º 240 do Código Penal), reportar ao contato específico da Unidade Nacional Contra Terrorismo da Polícia Judiciária, conforme capítulo de procedimentos de Encaminhamento de Casos para as Autoridades - Polícia Judiciária e encaminhamento para a Rede UAVMD de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação.

- Respostas-tipo

Caro/a [nome]

Antes de mais, reconhecemos a coragem que demonstrou em contactar-nos. Não se sinta sozinho/a estamos disponíveis para o/a apoiar

O/a [nome], tem o direito de ser feliz e de viver uma vida sem violência, de qualquer tipo.

Sabemos que não é fácil, mas estamos disponíveis para o/a ajudar. Assim, para melhor compreendermos a situação em que se encontra e o podermos ajudar, seria importante que falasse com um/a dos/as nossos Técnicos/as de Apoio à Víctima.

Para isso, poderá contactar gratuitamente e de forma confidencial a nossa Linha de Apoio à Víctima: 116 006 (dias úteis das 9h às 21h).

Estamos disponíveis para o/a apoiar.

Obrigad@

OU

Cara/o

A situação que descreve parece enquadrar um crime de ódio, seria importante que falasse com um/a dos/as nossos/as técnicos/as de apoio à vítima. Para isso, poderá contactar gratuitamente e de forma confidencial a nossa Linha de Apoio à Víctima | 116 006 (dias úteis das 9h às 21h) ou se preferir, poderá nos indicar o seu contacto e horário preferencial para ser contactado/a e um/a técnico/a de apoio à vítima entrará em contacto com a maior brevidade possível.

Aguardamos o seu contacto ou a sua resposta.

Obrigad@.

Procedimento relativo a comentários que podem constituir crime de terrorismo no âmbito da Campanha Counter@ct

Poderá ser considerado crime de terrorismo o comentário que se consubstanciar em incitamento à prática de atividade terrorista ou quando recompensar ou louvar outra pessoa, grupo, organização ou associação pela prática de tais atos. Neste caso o procedimento é:

1. Atribuição de resposta ao SIAD;
2. SIAD deve ocultar a mensagem e/ou partilha;

3. SIAD deve responder com utilização da resposta-tipo abaixo indicada, através de mensagem privada, no prazo máximo de 72 horas e, caso haja necessidade de encaminhamento, informar e encaminhar para os serviços de proximidade da APAV, nomeadamente para a Rede RAVAHT de Apoio Especializado a Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio e de Terrorismo.

4. Caso a mensagem e/ou partilha constitua crime de terrorismo e quebra dos valores de comunidade das Redes Sociais em que está inscrito/a, deverá o SIAD seguir os Procedimentos de Reporte das Redes Sociais APAV;

5. Caso mensagem e/ou partilha constitua crime de terrorismo reportar ao contato específico da Unidade Nacional Contra Terrorismo da Polícia Judiciária, conforme capítulo de procedimentos de Encaminhamento de Casos para as Autoridades - Polícia Judiciária.

- Resposta-tipo

Cara/o

Comentários que se consubstanciam em incitamento e/ou apologia a atos terroristas podem ser considerados crime, pelo que iremos proceder à remoção do mesmo e encaminhamento para os órgãos de polícia criminal competentes.

O discurso de ódio é a expressão negativa a respeito de um grupo ou de um indivíduo que reforça estigma e difunde, incita, promove ou justifica ódio, hostilidade ou violência.

Obrigad@

Procedimento relativo a comentários que podem constituir crimes de difamação, injúria ou ameaça no âmbito da campanha Counter@ct

Neste caso o procedimento é:

1. Atribuição de resposta ao SIAD;
2. SIAD deve ocultar a mensagem e/ou partilha;

3. SIAD deve responder com utilização das respostas-tipo abaixo indicada, através de mensagem privada, no prazo máximo de 72 horas.

- Respostas-tipo

Cara/o

Comentários que possam ser considerados difamação ou injúria a em função da sua raça, cor, origem étnica ou nacional, ascendência, religião, sexo, orientação sexual, identidade de género ou deficiência física ou psíquica é crime, pelo que iremos proceder à remoção do mesmo e encaminhamento para os órgãos de polícia criminal competentes.

Obrigad@

OU

Cara/o

Comentários que possam ser considerados ameaça a pessoas em função da sua raça, cor, origem étnica ou nacional, ascendência, religião, sexo, orientação sexual, identidade de género ou deficiência física ou psíquica é crime, pelo que iremos proceder à remoção do mesmo e encaminhamento para os órgãos de polícia criminal competentes.

Obrigad@

Procedimento relativo a comentários que reportem situações que podem constituir crimes de ódio no âmbito da campanha Counter@ct

Constituem crimes de ódio todos e quaisquer atos criminosos cometidos contra pessoas ou bens pela sua ligação real ou percebida a um determinado grupo. Neste caso o procedimento é:

1. Atribuição de resposta ao SIAD;
2. SIAD deve ocultar a mensagem e/ou partilha;

3. SIAD deve responder com utilização das respostas-tipo abaixo indicada, através de mensagem privada, no prazo máximo de 72 horas.

- Resposta-tipo

Cara/o

Comentários que possam ser considerados incitamento à violência ou ao ódio em função da sua raça, cor, origem étnica ou nacional, ascendência, religião, sexo, orientação sexual, identidade de género ou deficiência física ou psíquica é crime, pelo que iremos proceder à remoção do mesmo e encaminhamento para os órgãos de polícia criminal competentes.

Obrigad@

Procedimento relativo a situações de atuação incorreta da APAV no âmbito da campanha Counter@ct

Quando o comentário expõe uma situação em que algo falhou nos serviços da APAV, o procedimento é:

1. Atribuição de resposta ao SIAD;
2. SIAD deve ocultar a mensagem e/ou partilha;
3. SIAD deve responder com utilização das respostas-tipo abaixo indicada, através de mensagem privada, no prazo máximo de 72 horas.

- Resposta-tipo

Caro/a [nome],

Antes de mais, reconhecemos a coragem que demonstrou em contactar-nos. Não se sinta sozinho/a estamos disponíveis para o/a apoiar

O/a [nome], tem o direito de ser feliz e de viver uma vida sem violência, de qualquer tipo.

Sabemos que não é fácil, mas estamos disponíveis para o/a ajudar. Assim, para melhor compreendermos a situação em que se encontra e o podermos ajudar, seria importante que falasse com um/a dos/as nossos Técnicos/as de Apoio à Vítima.

Para isso, poderá contactar gratuitamente e de forma confidencial a nossa Linha de Apoio à Vítima: 116 006 (dias úteis das 9h às 21h).

Estamos disponíveis para o/a apoiar.

Obrigad@

Procedimentos de reporte Redes Sociais APAV

1. Como reportar conteúdo ilegal usando o Facebook® Trusted Partner Chanel

Nota: Apenas os e-mails que foram referenciados como whitelisted ao Facebook® conseguem obter resposta deste canal.

a. Como devem ser enviadas as denúncias ao Facebook®:

- Devem ser enviadas em Inglês.
- Enviar o link do URL do conteúdo que se pretende denunciar (Ex: Link do perfil, Link da foto, etc.)
- Especificar o conteúdo que se pretende denunciar (ex: se for um comentário, referir que é um comentário e colocar o respetivo link)
- No caso de se pretender denunciar um vídeo de longa duração (> 5 min), colocar os respetivos minutos e segundos onde se pode encontrar o conteúdo ilegal.
- Contextualizar o porquê de se estar a sinalizar o conteúdo.
- Referir se o conteúdo já foi reportado anteriormente ou não.

- Apenas referenciar links de conteúdo que se encontre no Facebook®.
- No caso de discordância com a decisão tomada por este canal, contextualizar o porquê da discordância.
- A equipa do Trusted Partner Chanel (TPC) dá prioridade aos casos segundo a gravidade da situação, dando sempre feedback da denúncia.

b. Como devo proceder para enviar URLs ao Trusted Partner Chanel

De forma a permitir que o Trusted Partner Chanel investigue o tipo de conteúdo que está em violação dos padrões de comunidade tem de ser disponibilizado o URL do conteúdo específico.

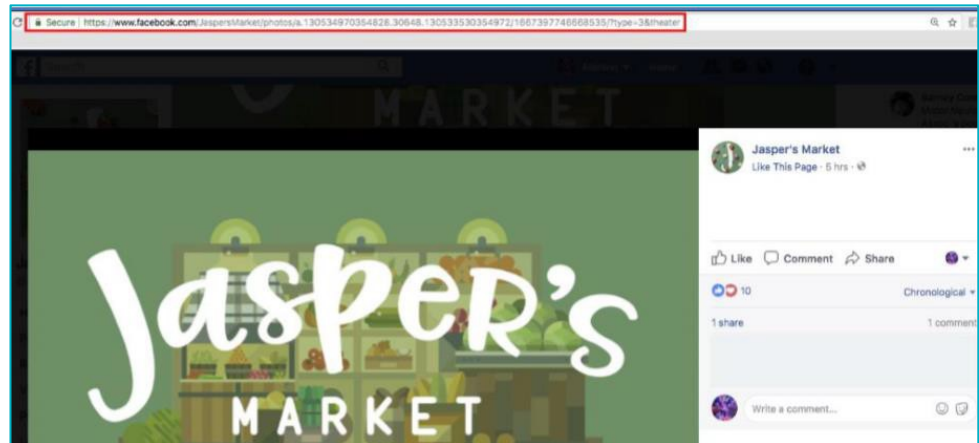
Os URLs de publicações, fotos vídeos ou comentários podem ser gerados clicando no horário ou data em que o comentário foi publicado.

Por exemplo, um perfil de Facebook® pode conter conteúdo que viola os padrões de comunidade, mas pode o mesmo referir-se a um determinado post em vez de ser todo o perfil. Assim sendo, de modo à equipa do Facebook® conseguir investigar pode disponibilizar um URL específico do post em concreto, seguindo as seguintes instruções:

b.1. Clique no horário ou data em que foi feita a publicação:



b.2. Ao clicar no horário ou data da publicação esta irá gerar uma nova janela no seu navegador da internet. Deve copiar o URL desta nova janela pois o mesmo corresponde ao da publicação. É este URL que deve ser enviado para o Trusted Partner Chanel para que o conteúdo seja avaliado e removido.



c. Como devo enviar o URL de um comentário específico para o Trusted Partner Chanel

Como já foi referido é de extrema importância reportar o URL específico do conteúdo que se pretende denunciar. Para denunciar um comentário a uma publicação devo seguir os seguintes passos:

c.1. Clique no horário ou na data em que o comentário foi publicado



John Smith 1986 or Tom Cruise's Minority Report.
Like · Reply · 1 4 hrs

Sarah Smith Please stop using plastic!
Like · Reply · 2 October at 10:39

c.2. Ao fazê-lo irá gerar uma nova janela. Deverá copiar o URL da nova janela e enviá-lo para o email do TPC.



2. Como reportar conteúdo ilegal no Youtube® usando a plataforma do Trusted Flagger

Nota: O programa de Trusted Flagger da Google® permite monitorizar conteúdo (vídeos e comentários) através da plataforma Youtube®. Esta monitorização é feita através das ferramentas que estão disponibilizadas no próprio Youtube para todas as contas que estão whitelisted como de Trusted Flagger. A APAV criou uma conta para esse efeito:

- Conta: apav.siad@gmail.com

Esta conta tem de ser utilizada por todos(as) os que vão usar para denunciar vídeos ou comentários no Youtube®.

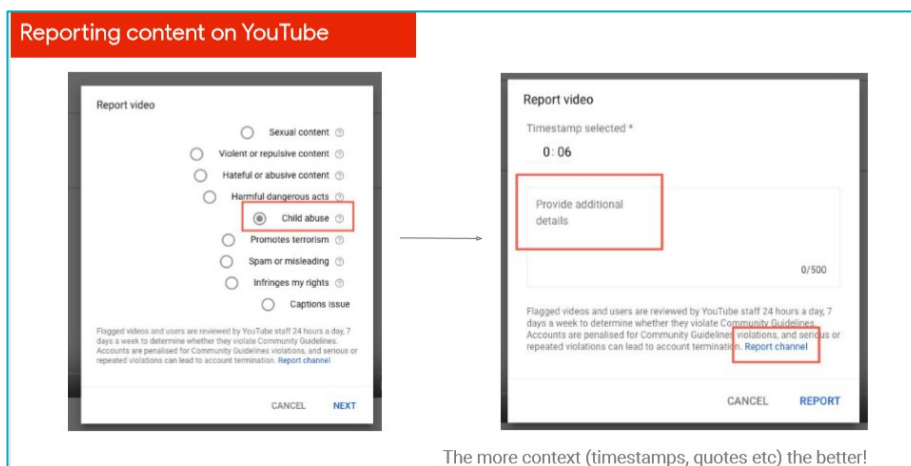
a. Como devo reportar o conteúdo

a.1. O conteúdo ilegal deve ser denunciando seguindo as seguintes instruções:

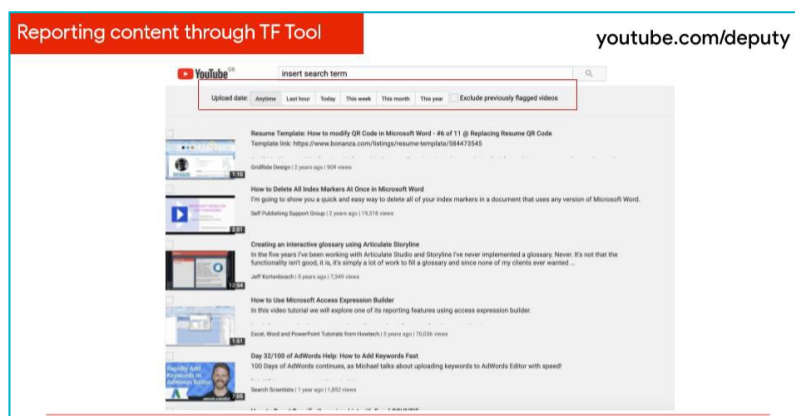
Reporting content on YouTube

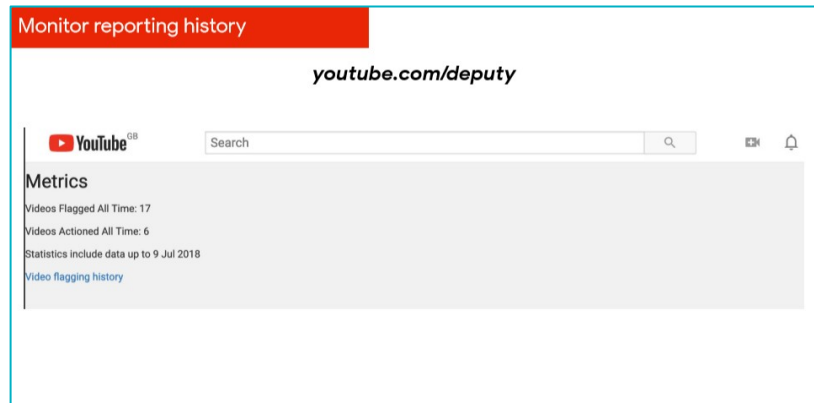
- We rely on users to “flag” content
- Millions of flagged videos are reviewed every year with 24/7 coverage.
- Users must be logged in in order to flag content to us

a.2. Depois de denunciar devo categorizar que tipo de conteúdo ilegal pretendo reportar, e fornecer detalhes em Inglês sobre o conteúdo e se o mesmo for vídeo devo definir o espaço temporal em que se encontra o que pretendo denunciar (caso não seja o vídeo na sua totalidade).



a.3. Depois de feita a denúncia a plataforma de Trusted Flagger permite monitorizar qual o encaminhamento que foi dado às mesmas, bem como verificar o histórico de denúncias para isso basta aceder ao seguinte link: www.youtube.com/deputy.





Encaminhamento de Casos para as Autoridades - Polícia Judiciária

Todo o conteúdo ilegal que viole os padrões de comunidade das plataformas onde foram publicados e que constituam crime devem ser reportados às autoridades competentes.

Todos os conteúdos de discriminação e incitamento ao ódio e à violência devem ser referenciados para:

Unidade Nacional Contra Terrorismo (UNCT) da Polícia Judiciária

Todos os casos denunciados às autoridades judiciais ou órgão de polícia criminal de situações de crime que ocorram nas redes sociais devem ser acompanhados de capturas de ecrã dos respetivos acompanhados com os links dos mesmos (podem estar nas capturas de ecrã desde que visíveis).

Nota: A remoção prévia dos conteúdos através dos mecanismos de reporte (Facebook® e Google®) não impedem que seja conduzida investigação criminal sob os mesmos desde que seja garantida a salvaguarda do conteúdo e dos respetivos links.

Procedimentos em caso de ciberataque

Como Atuar perante Ataque de Negação de Serviço (DDos)

Os ataques de negação de serviço estão desenhados para degradar serviços online como website, e-mail e serviços dns. Para atingir estes objetivos, os cibercriminosos podem usar diversas formas de ataque:

- Usar vários computadores para direcionar grandes volumes de tráfego nos serviços online da APAV (neste caso o website da APAV) de forma a colocar o site temporariamente indisponível.
- Desvio dos serviços online (website da APAV) numa tentativa de redirecionar os utilizadores para outro site que não o da APAV.

Responsáveis em caso de Ataque Informático

Nomeação de um responsável interno em caso de ciberataques: Ricardo Estrela

Webhost: WebHS

Responsáveis pelo contacto com o WebHS:

1. Carlos Ferreira
2. Deolinda Santos
3. Nuno Borges

Procedimento de Resposta a um Ataque de Negação de Serviço

- i. Contatar de imediato o responsável APAV para a Gestão de Ciberincidentes

O responsável APAV para a Gestão de Ciberincidentes deve de imediato:

- i. Contar de Imediato e nesta ordem de preferência, os Pontos de Contato APAV com o WebHost | WebHS:

- ii. Avisar o Presidente da APAV, a Secretária-geral em substituição e o Coordenador de Operações do ciberincidente e se o procedimento de resposta foi iniciado:

- iii. Recolher informação e tentar estancar ao máximo os danos provocados, em contacto com os colaboradores da APAV envolvidos;

- iv. Contatar o Centro Nacional de Cibersegurança, quer para comunicar o incidente quer para requerer apoio técnico.

CERT.PT | Computer Emergency Response Team Portugal

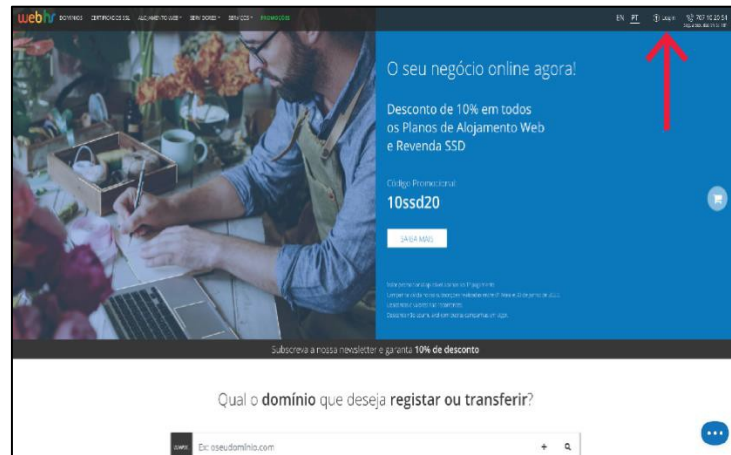
- vi. Monitorizar que todos os procedimentos de resposta definidos ou quaisquer outros que se revelem necessários estão a ser cumpridos, em permanente contacto com os(as) demais colabores(as) e fazendo atualizações constantes da situação ao Presidente, Secretária-geral em Substituição e o Coordenador de Operações.

Os responsáveis pelo contato com o WebHost | WebHs

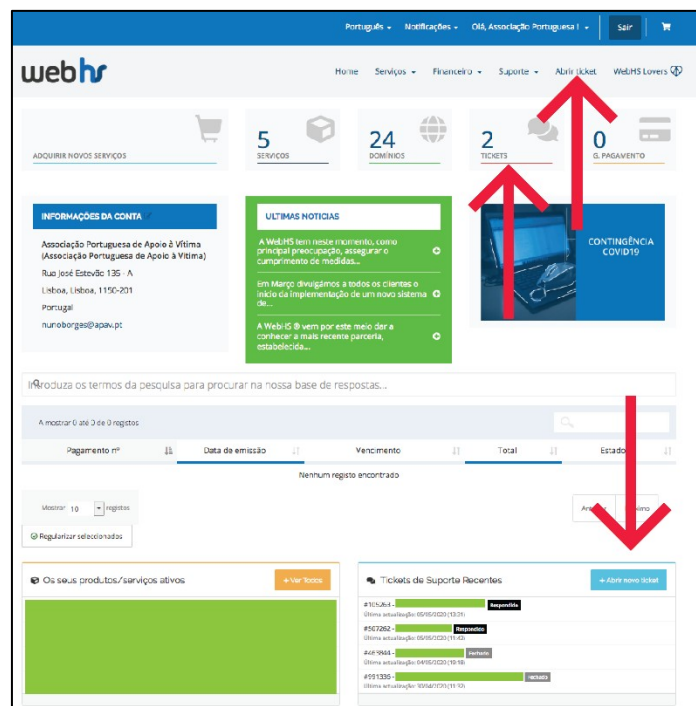
- i. Reportar à WebHS, através do sistema de tickets (ver processo abaixo), o ciberincidente, que deve responder num prazo máximo de 24 horas.
- ii. Avisar o responsável APAV para a Gestão de Ciberincidentes ou a quem o Coadjuva de que o ciberincidente já foi reportado ao Webhost e de que os demais procedimentos de mitigação foram efetuados.
- iii. Monitorizar os procedimentos de mitigação e reportar ao responsável APAV para a Gestão de Ciberincidentes ou a quem o Coadjuva de quaisquer alterações ou qualquer resposta dada pelo Webhost.

Processo de envio de tickets ao Webhost

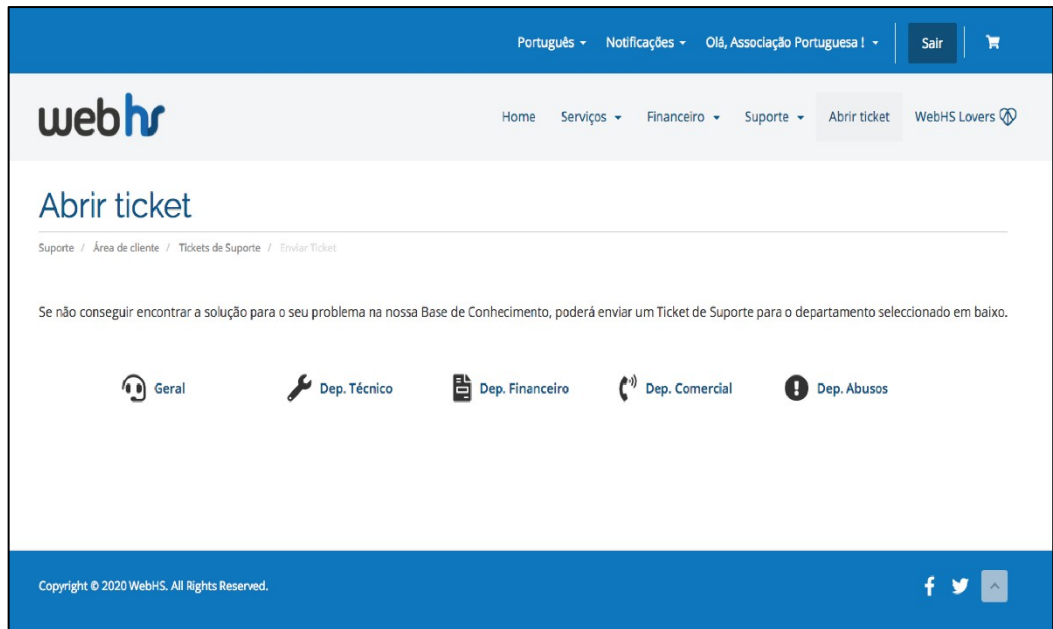
1. O/A responsável APAV pelo envio de tickets deverá entrar com as suas credenciais no website da WebHS: <https://www.webhs.pt/>



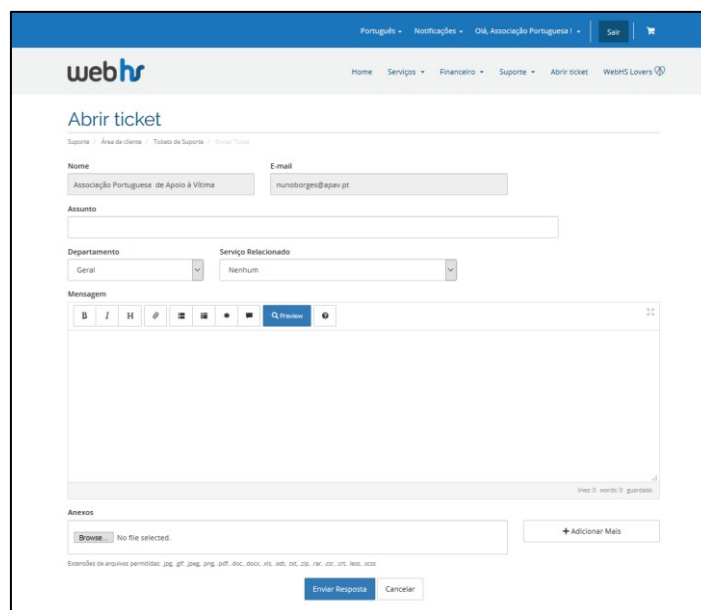
2. Clicar no botão “Abrir Ticket”, possível através de qualquer um dos botões assinalados com seta vermelha.



3. Para iniciar a abertura do ticket, seleccionar a opção Geral.



4. Escrever no campo de texto qual o ciberincidente a reportar, no caso o de um Ataque de Negação de Serviço (DDos), anexando quaisquer imagens que o comprovem.



5. O estado do ticket e a data de resposta poderá ser visto clicando em qualquer um dos botões indicados pelas setas vermelhas. Caso se pretenda responder ao operador da WebHS, basta fazer duplo clique sobre o ticket enviado.

The screenshot shows the 'Os Meus Tickets de suporte' page. The table below represents the data visible in the interface:

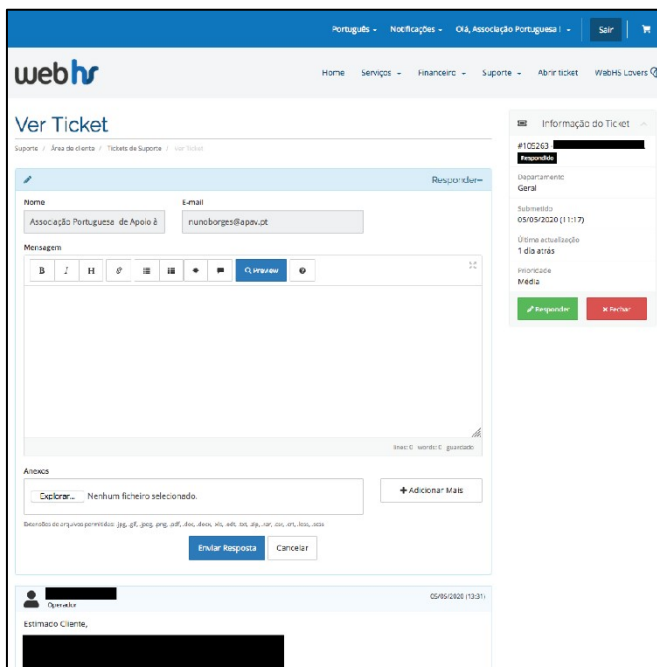
Departamento	Assunto	Estado	Última actualização
Geral	#105263	Respondido	05/05/2020 (13:31)
Geral	#507262	Respondido	05/05/2020 (11:42)
Dep. Técnico	#463844	Fechado	04/05/2020 (19:18)
Geral	#991336	Fechado	30/04/2020 (11:32)
Dep. Técnico	#238084	Fechado	16/04/2020 (12:49)

6. Ao fazer duplo clique no ticket enviado, aparecerá a imagem abaixo, pelo que para responder basta clicar no botão “responder”.

The screenshot shows the 'Ver Ticket' page. The ticket details are as follows:

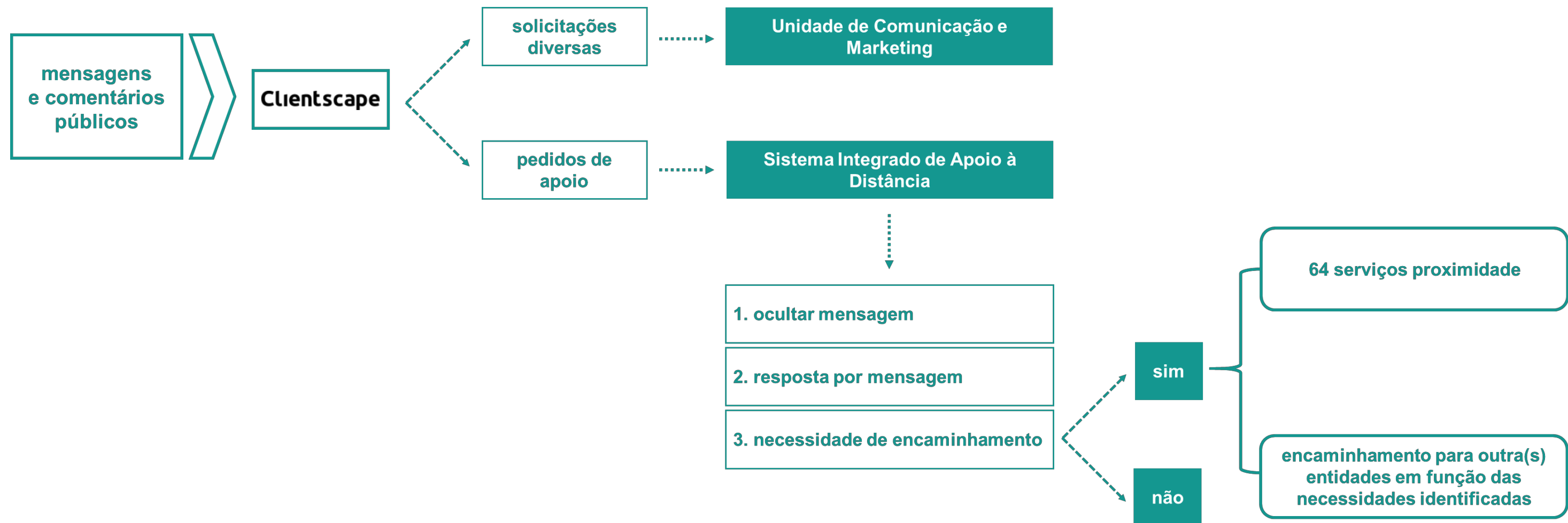
- Informação do Ticket:** #105263, Respondido, Departamento: Geral, Submetido: 05/05/2020 (11:17), Última actualização: 1 dia atrás, Prioridade: Média.
- Operador:** [Redacted], 05/05/2020 (13:31)
- Estimado Cliente:** [Redacted]
- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima:** 05/05/2020 (11:17)

7. Para resposta ao operador da WebHS basta escrever o texto pretendido no campo de texto indicado e clicar em enviar.



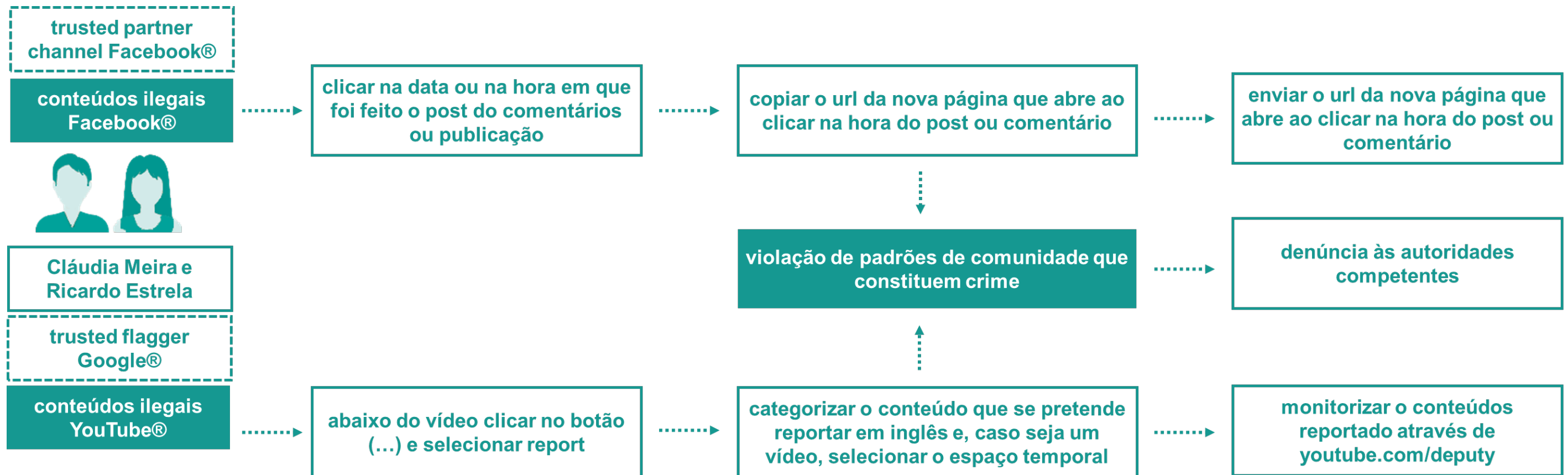
anexo i | diagrama de procedimentos do plano de gestão da campanha counter@ct

Procedimentos Gerais Gestão Redes Sociais APAV



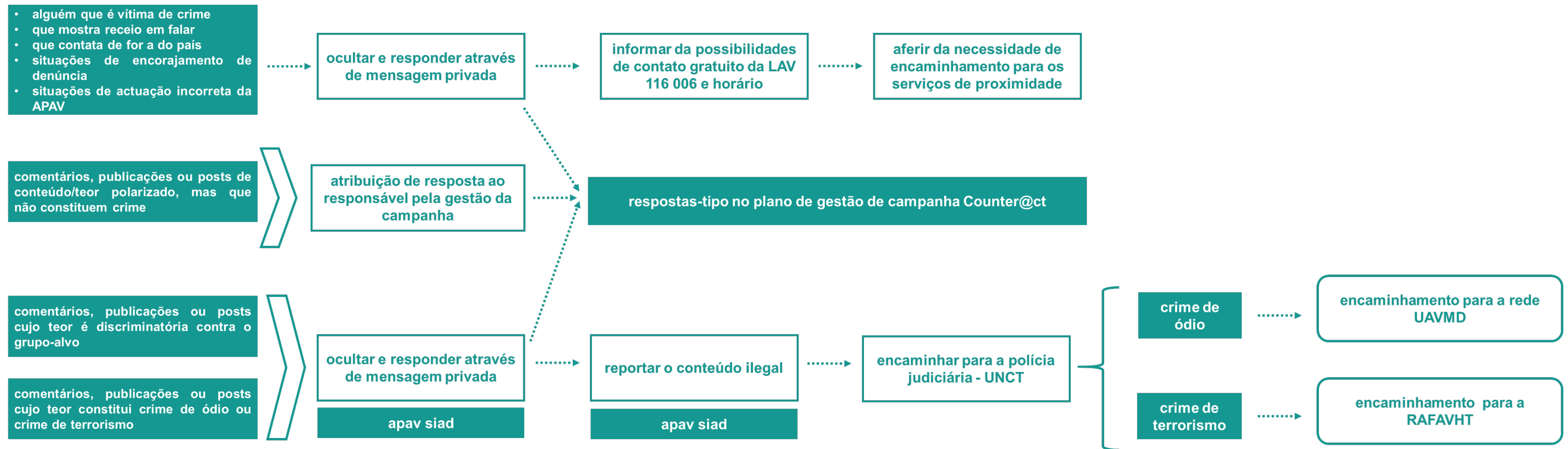
This is my story

Procedimentos de Reporte de Conteúdos Ilegais

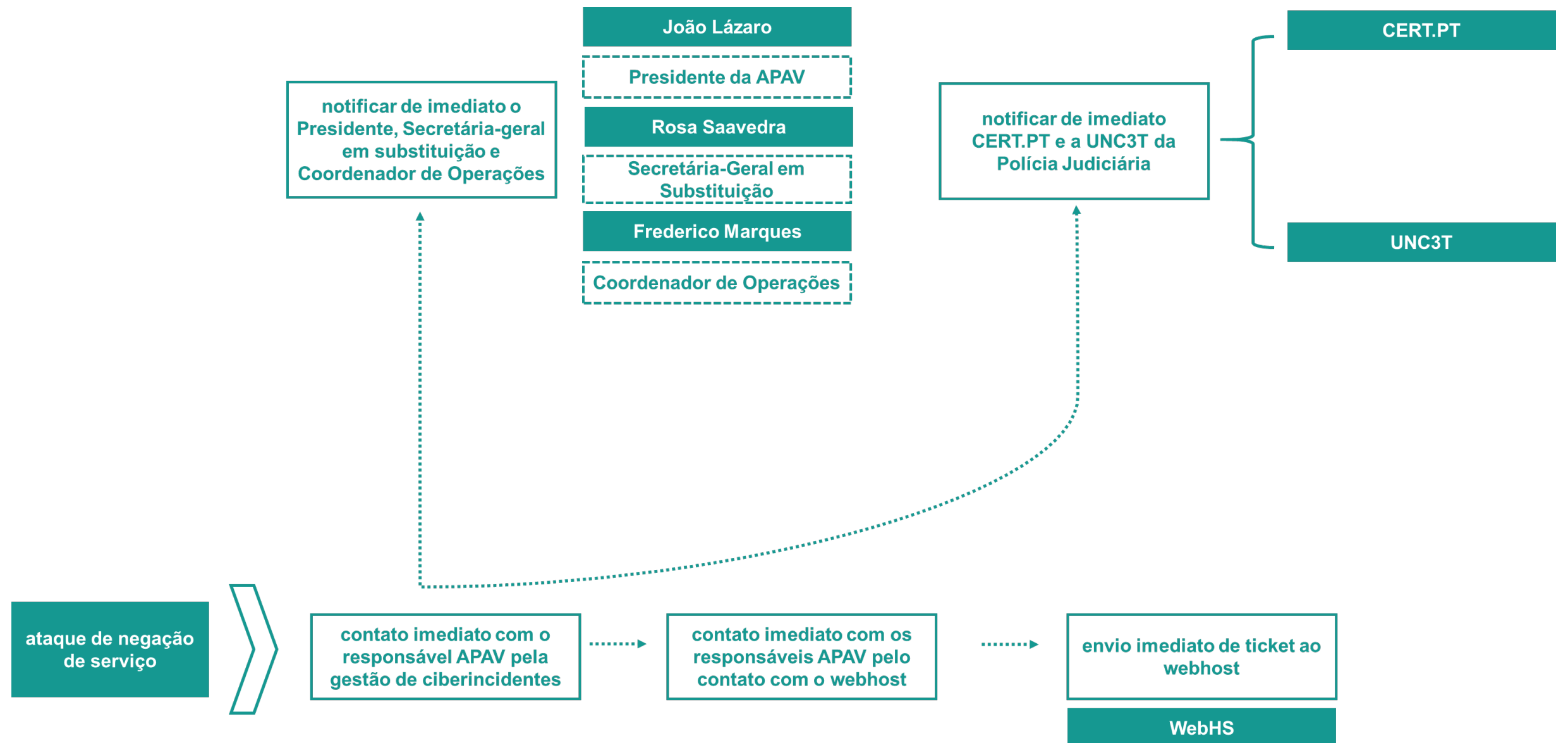


This is my story

Procedimentos de Resposta Campanha Counter@ct



Procedimentos de Resposta em Situação de Ataque de Negação de Serviço



This is my story