

PROTOCOLO OPERACIONAL

CRIANÇA DESACOMPANHADA / PERDIDA

1 IDENTIFICAÇÃO DA OCORRÊNCIA

Ao localizar criança desacompanhada, ou ao receber comunicação de desaparecimento feita por terceiro ou responsável:

- Acionar imediatamente a **Segurança / Central de Operações**;
- Registrar horário, local e colaborador que identificou a ocorrência;
- Manter postura calma, acolhedora e não alarmista.

2 ACOLHIMENTO DA CRIANÇA

A criança deve ser conduzida por colaborador treinado, preferencialmente na presença de outro funcionário, para **ponto seguro previamente definido** (fraldário, administração, posto de apoio ou sala monitorada).

Procedimentos:

- Nunca deixar a criança sozinha;
- Preferencialmente manter presença de **colaboradora mulher, quando disponível**, sem prejuízo da imediata atuação de qualquer colaborador devidamente treinado;
- Oferecer água e conforto emocional;
- Evitar perguntas invasivas ou intimidadoras;
- Tentar obter informações simples: nome, nome dos pais, telefone, loja onde estava, características do acompanhante;
- O local precisa estar monitorado, assim como prevenção ao nosso colaborador;
- Manter no local brinquedos, lápis de cor, desenhos para colorir e atividades lúdicas compatíveis com diferentes faixas etárias, sem peças pequenas ou objetos cortantes, para auxiliar a criança durante a espera.

3 ACIONAMENTO INTERNO

A Central deverá imediatamente:

- Informar equipes de segurança em campo;
- Monitorar câmeras da região;
- Direcionar ronda aos acessos, sanitários, praça de alimentação e estacionamento;
- Comunicar gerência de operações e de segurança;
- Conduzir a criança ao **SAC – único ponto de acolhimento**.

Caso haja o encontro do responsável no trajeto: **em só havendo manifestação por parte do adulto, não entregar a criança** e seguir todo o trâmite abaixo. Havendo manifestação de ambas as partes, questionar se as pessoas se incomodariam em preencher o protocolo. Caso haja recusa, solicitar ao CFTV que grave a cena (se possível), anexando ao relatório — etapa 8

4 LOCALIZAÇÃO DO RESPONSÁVEL

Se o responsável procurar ajuda:

- Inspetor abordado coleta: nome da criança, idade aproximada, roupa, último local de contato e nome do responsável que faz o relato;
- Compartilha via rádio com a Central de Segurança;
- Central de Segurança repassa ao SAC;
- Confirmar documento de identificação do responsável;
- Manter responsável acompanhado até validação.

Caso a criança ainda não esteja sob nossa guarda:

- Informar ao adulto que iremos ajudar a localizar a criança;
- Enviar alerta via rádio para central e todos os inspetores informando haver uma "criança perdida" (Alerta Âmbar);
- Caso a criança seja localizada, encaminhá-la ao SAC e seguir os passos abaixo.

Forma de anúncio:

"Prezado(a) Sr.(a.) [nome do responsável], favor comparecer ao SAC, localizado em [local], [primeiro nome da criança] o(a) aguarda."

5 VALIDAÇÃO PARA ENTREGA DA CRIANÇA

Antes da entrega:

- Acionar o assistente social de plantão, quando disponível na unidade, especialmente em situações de suspeita de abuso, disputa de guarda ou sofrimento intenso da criança.

Conferir cumulativamente:

- Documento oficial do adulto;
- Compatibilidade das informações prestadas;
- Reconhecimento espontâneo da criança, quando possível;
- Coerência emocional e comportamental;
- Imagens de CFTV demonstrando entrada conjunta, quando necessário.

Em caso de recusa de assinatura ou dados:

- Caso o responsável recuse assinar ou fornecer dados (abalo emocional, receio ou disputas de guarda), registrar internamente: identificação visual realizada | nome dos colaboradores presentes | horário | circunstâncias da recusa;
- A ocorrência segue registrada normalmente;
- Não impedir a entrega por ausência de assinatura, desde que os demais critérios de validação estejam satisfeitos.

Em caso de dúvida:

- Não entregar imediatamente;
- Acionar gerência sênior;
- Solicitar apoio policial / Conselho Tutelar, conforme idade e circunstâncias.

6 FORMALIZAÇÃO DA ENTREGA

Ao realizar a entrega, registrar:

- Nome completo do responsável;
- Documento apresentado;
- Telefone;
- Horário da entrega;
- Nome dos colaboradores envolvidos;
- Colher assinatura em termo simples de recebimento.

7 SITUAÇÕES SENSÍVEIS / ALERTA

Acionar autoridade policial imediatamente se houver:

- Indício de sequestro ou disputa de guarda;
- Adulto agressivo ou sem informações mínimas;
- Criança chorando e recusando reconhecer o adulto;
- Suspeita de abuso, abandono ou violência;
- Tempo excessivo sem localização de responsável.

Procedimentos simultâneos:

- Registrar horário exato de todos os acionamentos;
- Acionar simultaneamente polícia e Conselho Tutelar — não aguardar retorno de um para acionar o outro;
- Manter a criança no SAC com dois colaboradores;
- Comunicar imediatamente a gerência sênior;
- Se adulto tornar-se agressivo: acionar segurança e, se necessário, Corpo de Bombeiros (193).

Observação: o shopping pode reter temporariamente a entrega da criança enquanto aguarda autoridade, desde que haja indício concreto de risco. Registrar o motivo e horário da retenção.

8 PÓS-OCORRÊNCIA

- Elaborar relatório interno;
- Preservar imagens de CFTV — inclusive imagens da entrada com acompanhante e do momento da entrega;
- Revisar falhas operacionais;
- Treinar equipe periodicamente.

**O cumprimento deste protocolo é para todas as equipes e funcionários.
Em caso de dúvidas – contatar o Central de Relacionamento**