

Série de Guias sobre Policiamento Orientado aos Problemas
Série de Guias para Problemas específicos
Guia N.º 20

Crimes Financeiros

Contra Idosos

(No original: Financial Crimes Against the Elderly)

Por: Kelly Dedel Johnson



Atualizado em Setembro - 2003



Tradução: Chefe Evaristo Ferreira
CDPAVR/SPPP
Janeiro – 2012

Center for Problem-Oriented Policing

Tem um problema? Nós temos a resposta!

Ligue-se ao website do “Center for Problem-Oriented Policing” em www.popcenter.org para aceder a um conjunto de informações de grande valor que o ajudarão a lidar com mais eficácia com o crime e a desordem na sua comunidade, incluindo:



www.PopCenter.org

- *Versões melhoradas de todos os Guias normalmente disponíveis*
- *Exercícios Interactivos de treino*
- *Acesso on-line a estudos e a práticas policiais*
- *Um módulo online para análise de problemas.*

Concebidos para a polícia e para aqueles que com ela trabalham na resolução dos problemas comunitários, www.popcenter.org é um excelente recurso para o policiamento orientado aos problemas.

Com o apoio do “Office of Community Oriented Policing Services, do U.S. Department of Justice.

Série de Guias sobre Policiamento Orientado aos Problemas
Série de Guias para Problemas específicos
Guia N.º 22

Crimes Financeiros Contra Idosos

Kelly Dedel Johnson

Este projecto foi realizado sob o acordo de cooperação N.º 2002CKWX0003 pelo Office of Community Oriented Policing Services, do U.S. Department of Justice. As opiniões expressas neste guia são as da autora e não representam, necessariamente, a posição oficial do U.S. Department of Justice.

www.cops.usdoj.gov

ISBN: 1-932582-22-3

Nem a autora nem o U.S. Department of Justice se responsabilizam pela exactidão desta tradução.

Nota do tradutor

O propósito desta tradução livre visa difundir conhecimentos e práticas policiais de outras realidades, nomeadamente as que são aplicadas nos EUA, Canadá, Reino Unido, Austrália, Nova Zelândia, Holanda, e Escandinávia, relativas ao policiamento orientado aos problemas, parte indissociável de um policiamento de proximidade que se pretende, cada vez mais, seja uma prática operacional efectiva na Polícia de Segurança Pública e, para melhor se compreender o fenómeno dos crimes financeiros cometidos contra os idosos, são referidas as estratégias de resposta que têm sido usadas pelas forças policiais daqueles países, para daí se tirarem ilações que possam servir de orientação para a resolução do mesmo problema, caso ele surja na nossa zona de acção.

É importante que a leitura deste guia deve ser feita com as devidas cautelas, já que algumas das práticas referidas não serão passíveis de implementação em Portugal, devido ao respectivo enquadramento legal.

Todo o texto em itálico refere-se às partes efectivamente traduzidas.

Acerca da série de guias para problemas específicos

Os Guias para Problemas Específicos sumarizam o que é sabido acerca da forma como a polícia poderá reduzir os malefícios causados pelos problemas decorrentes de crimes e desordens específicas. São guias para prevenir e melhorar as respostas genéricas aos incidentes, não para investigar ofensas ou para lidar com incidentes específicos. Tampouco cobrem todos os detalhes técnicos referentes à forma de implementar as respostas específicas. Estes guias foram escritos para os elementos policiais – de qualquer graduação ou missão – que tenham de lidar com qualquer dos problemas específicos abrangidos por estes guias. Estes guias serão de muita utilidade para os elementos policiais:

- ***Que compreendem os princípios e os métodos básicos do policiamento orientado para os problemas.*** *Estes guias não são originais em termos de policiamento orientado para os problemas. Visam, somente de forma abreviada, ajudar à tomada de decisão inicial na concentração sobre um problema em particular, nos métodos para analisar o problema, e nos meios de atestar os resultados de um projecto de policiamento orientado para os problemas. Foram concebidos para ajudar a polícia a decidir a melhor forma de analisar e lidar com um problema que já tenha sido identificado. (Trata-se de uma série de guias-instrumentos para a resolução de problemas policiais que ajudam nos vários aspectos da análise e avaliação de problemas.)*
- ***Que são capazes de olhar para um problema em profundidade.*** *Dependendo da complexidade do problema, devemos estar preparados para despende muito tempo, por vezes semanas, ou até meses, a analisar e a responder ao mesmo. Estudar cuidadosamente um problema, antes de implementar a resposta, ajuda a conceber a estratégia mais correcta, aquela que melhor resultará na comunidade onde trabalhamos. Não devemos adoptar, cegamente, as respostas que outros já usaram; devemos decidir se, as mesmas, são apropriadas à nossa situação local. O que é verdade num lugar poderá não ser verdade noutro lugar qualquer; o que funciona num lugar poderá não funcionar noutro lugar qualquer.*
- ***Que têm vontade de considerar novas formas de conduzir o "trabalho" policial.*** *Os guias descrevem respostas que outros departamentos de polícia já usaram, ou que estudiosos já testaram. Apesar de nem todas as respostas referidas nos guias poderem ser apropriadas para o nosso problema em particular, elas devem ajudar a dar-nos uma visão abrangente do tipo de coisas que poderemos fazer. Poderemos pensar que não é possível implementar algumas destas respostas na nossa jurisdição, mas talvez o consigamos. Em muitos lugares a polícia descobriu respostas mais eficazes e, também, tiveram sucesso em conseguir mudanças na legislação e nas políticas, melhorando as respostas aos problemas. (trata-se, pois, de uma série de guias-instrumentos para a resolução de problemas policiais que nos ajudam a compreender como funcionam algumas respostas usadas habitualmente pelas polícias para resolver uma diversidade de problemas.)*

- **Que compreendem o valor e as limitações dos conhecimentos provenientes dos estudos.**

Para alguns tipos de problemas existem, disponíveis para as polícias, grandes quantidades de estudos úteis; para outros problemas muito pouco existe disponível. Por isso, alguns dos guias desta série sumarizam os estudos existentes, enquanto outros guias ilustram a necessidade de mais estudos sobre um problema em particular. De qualquer forma, os estudos nunca fornecem respostas que sejam definitivas e que possamos adoptar em todas as questões postas pelos nossos problemas. Os estudos podem-nos ajudar a iniciar a concepção das nossas respostas, mas não nos podem dizer exactamente o que fazer. Isso vai depender, em grande medida, da natureza particular do nosso problema local. No interesse em manter os guias legíveis, nem todos os estudos relevantes são citados e nem, tampouco, todos os pontos foram atribuídos às respectivas fontes. Se o tivéssemos feito, isso só iria sobrecarregar e distrair o leitor. As referências citadas no final de cada guia são aquelas consideradas de maior peso; não são uma completa bibliografia dos estudos feitos sobre a temática.

- **Que estão dispostos a trabalharem com outros para encontrar soluções eficazes para os problemas.**

*A polícia, por si só, é incapaz de implementar muitas das respostas discutidas nestes guias. Frequentemente, devem implementá-las em parceria com outros responsáveis de organizações públicas e privadas, incluindo outros organismos governamentais, organizações não governamentais (ONG's), de comerciantes, industriais, grupos comunitários e cidadãos individuais. Um solucionador de problemas eficaz deverá saber como forjar parcerias genuínas com outros e deve estar preparado para investir consideráveis esforços para que essas parcerias funcionem. Cada guia identifica indivíduos ou grupos em particular, no seio das comunidades, com os quais a polícia poderá trabalhar no sentido de melhorar o conjunto de respostas a um dado problema. Através da análise dos problemas, frequentemente, é revelada a existência de indivíduos e de grupos, para além da polícia, que se encontram numa posição muito mais forte para lidarem com os problemas, motivo porque a polícia deverá transferir, para estes, muita da responsabilidade que lhe cabe e para que o façam como, também, lhes compete. O Guia de Respostas n.º 3, *Transferindo e Partilhando a Responsabilidade pelos Problemas de Segurança Pública (Shifting and Sharing Responsibility for Public Safety Problems, no original)* fornece uma discussão mais aprofundada sobre este tópico.*

O "COPS Office" define o policiamento comunitário como "uma filosofia que promove estratégias organizacionais, a qual advoga o uso sistemático de parcerias e de técnicas de resolução de problemas para, proactivamente, lidar com as condições imediatas que fazem surgir problemas de segurança pública, tais como o crime, a desordem social e o medo do crime." Estes guias enfatizam a resolução de problemas e as parcerias entre a polícia e a comunidade no âmbito da procura de soluções para problemas específicos de segurança pública. Na maioria dos casos, as estratégias organizacionais que poderão facilitar a resolução de problemas e as parcerias entre a polícia e a comunidade são tantas e tão variadas que, discuti-las a todas, estará para além do âmbito destes guias.

Estes guias extraem conclusões de estudos feitos e de práticas policiais provenientes dos Estados Unidos da América, do Reino Unido, do Canadá, da Austrália, Nova Zelândia, Holanda

e Escandinávia. Apesar das leis, costumes, e práticas policiais variarem de país para país, é evidente que as polícias, em todos os países, vivenciam problemas comuns. Num mundo que, cada vez mais, se encontra interligado torna-se importante que as polícias tomem conhecimento dos estudos e das práticas de sucesso que são feitas além das fronteiras do seu próprio país.

A informação contida em cada guia foi revista, extensivamente, tendo em conta toda a literatura estudada e as práticas policiais conhecidas, e cada guia foi revisto, anonimamente, por um agente policial no activo, um executivo policial e um estudioso, previamente à sua publicação. Este processo de revisão foi conduzido com independência do “COPS Office” - entidade que solicitou as revisões.

O “COPS Office” e os autores agradecem o fornecimento de feedback sobre este guia e o relato das experiências pessoais e das agências policiais sobre como lidaram com problemas similares. A sua agência policial pode ter utilizado respostas mais eficazes para resolver um determinado problema, as quais não tenham sido tidas em consideração nestes guias, pelo que as suas experiências e conhecimentos poderão vir a beneficiar outros. Essa informação poderá vir a ser utilizada para actualizar estes guias. Se desejar fornecer algum feedback e partilhar as suas experiências elas devem ser enviadas por e-mail para cops_pubs@usdoj.gov.

Para mais informações acerca do Policiamento Orientado para os Problemas (POP), visite a página online do “Center for Problem-Oriented Policing” em www.popcenter.org. Este website oferece acesso gratuito, online, sobre:

- *A série de guias para problemas específicos,*
- *A série de guias de respostas e instrumentos para resolução de problemas,*
- *Publicações sobre análise criminal e policiamento no âmbito do terrorismo,*
- *Informações instrutórias acerca do policiamento orientado para os problemas e sobre tópicos relacionados,*
- *Um exercício interactivo de treino sobre policiamento orientado para os problemas,*
- *Um módulo interactivo sobre análise de problemas,*
- *Importantes estudos e práticas policiais, e*
- *Informação acerca de conferências e programas premiados relativos ao policiamento orientado para os problemas.*

Agradecimentos

A série de Guias Policiais sobre Policiamento Orientado para os Problemas deve-se a um esforço de colaboração. Enquanto cada guia tem um autor original, outros membros da equipa do projecto, pertencentes ao efectivo do “COPS Office”, e revisores anónimos, contribuíram para a elaboração de cada guia propondo textos, recomendando estudos, e oferecendo sugestões relativamente ao formato e ao estilo.

A equipa principal do projecto que desenvolveu a série de guias é composta por Herman Goldstein, professor emérito da University of Wisconsin Law School; Ronald V. Clarke, professor de justiça criminal da Rutgers University; John E. Eck, professor associado de justiça criminal da University of Cincinnati; Michael S. Scott, professor assistente clínico da University of Wisconsin Law School.; Rana Sampson, consultora policial de San Diego; e Deborah Lamm Weisel, directora de estudos policiais da North Carolina State University.

Karin Schmerler, Rita Varano, e Nancy Leach supervisionaram o projecto para o “COPS Office”. Suzanne Fregly editou os guias. Os estudos para os guias foram realizados na Criminal Justice Library da Rutgers University, sobre direcção de Phyllis Schultze.

A equipa do projecto deseja agradecer, também, aos membros dos departamentos policiais de San Diego, National City, e Savannah, pelo fornecimento de feedback sobre o formato e estilo dos guias, nos estádios iniciais do projecto, assim como enquanto agentes policiais no activo ou enquanto responsáveis policiais, e aos estudiosos que revisaram cada um dos guias.

Índice

Nota do tradutor . 5

Acerca da série de guias para problemas específicos . 6

Agradecimentos . 9

O problema dos crimes Financeiros contra os idosos . 11

Fraudes cometidas por estranhos . 11

Exploração financeira cometida por familiares e cuidadores . 14

Problemas relacionados . 15

Factores que contribuem para o cometimento de crimes Financeiros contra os idosos . 16

Estimativas nacionais sobre a prevalência do fenómeno . 16

Cifras negras . 17

Vulnerabilidades da vítima . 18

Facilitismo da vítima . 20

Revitimização . 21

Tipos de influência . 22

Características dos ofensores . 23

Indicadores e sinais de alerta . 26

Falta de supervisão dos documentos legais . 28

Legislação e organismos envolvidos . 28

Compreender o nosso problema local . 30

Fazer as perguntas certas . 31

Fraude: Vítimas . 31

Fraude: Pessoas que evitam a vitimização . 31

Fraude: Ofensores . 32

Fraude: Incidentes . 32

Exploração financeira: Vítimas . 32

Exploração financeira: Ofensores . 33

Exploração financeira: Incidentes . 33

Avaliar a nossa eficácia . 33

Fraude . 34

Exploração financeira . 35

Respostas ao problema dos crimes Financeiros contra os idosos . 36

Respostas gerais . 36

Respostas específicas: Fraude . 39

Respostas específicas: Exploração financeira . 44

Respostas com eficácia limitada . 46

Anexo: Sumário das respostas aos crimes Financeiros contra os idosos . 47

Notas finais . 51

Referências . 53

Acerca da autora . 57

Leituras recomendadas . 58

Outros Guias Policiais sobre policiamento orientado aos problemas . 60

O problema dos crimes financeiros contra os idosos

Este guia trata do problema dos crimes financeiros cometidos contra as pessoas idosas. Começa por descrever o problema e faz uma revisão dos factores de risco que lhe estão subjacentes. Também, identifica uma série de questões que nos ajudarão a analisar o nosso problema local. Finalmente, revê as respostas ao problema e descreve as condições sob as quais elas resultarão com mais eficácia.

Os crimes financeiros cometidos contra os idosos recaem em duas categorias: as fraudes cometidas por estranhos, e a exploração financeira cometida pelos parentes e/ou pelos cuidadores. Estas categorias, por vezes, sobrepõem-se em termos da selecção do alvo e dos meios para cometer o crime. Contudo, os diferentes tipos de relacionamentos entre ofensor/vítima sugerem a aplicação de diferentes métodos para analisar e para responder ao problema.

Fraudes cometidas por estranhos

A fraude, no geral, envolve enganar a vítima, deliberadamente, com a promessa da entrega de bens, da prestação de serviços, ou outros benefícios inexistentes, desnecessários, cuja intenção de fornecer nunca existiu, ou foi grosseiramente deturpada.¹ Existem centenas de maneiras de serem cometidas fraudes mas, geralmente, os ofensores só usam um pequeno conjunto destas práticas contra os idosos. As fraudes, tipicamente, ocorrem no decurso de algumas interacções:

- **Através de prémios e sorteios.** *Estas fraudes, geralmente, envolvem a informação à vítima de que ela, ou ele, poderá ganhar, ou já ganhou, um prémio “valioso” ou uma grande soma em dinheiro. A vítima é solicitada a entregar dinheiro para cobrir taxas, custos de envio, ou de processamento. O prémio pode nunca ser entregue ou, se o for, pode ser constituído por bijutarias ou equipamento electrónico barato com valor inferior à soma paga para o obter.*
- **Através de investimentos.** *Porque muitos dos idosos vivem de rendimentos fixos. Eles, frequentemente, pretendem aumentar o valor do seu património e garantir o acesso a fundos suficientes para suprir às suas necessidades básicas. Nos golpes relativos a investimentos, os ofensores convencem o idoso a investir em pedras preciosas, em propriedades, em anuidades, ou em acções e títulos através da promessa do reembolso, irrealista, de juros elevados. Os investimentos, frequentemente, consistem na entrega de falsas pedras preciosas, de propriedades inabitáveis, ou em acções de companhias inexistentes ou falidas.*

• **Através de donativos para caridade.** Jogando com a boa vontade dos idosos em ajudar o próximo, os ofensores solicitam donativos para organizações religiosas ou de caridade que não existem, usando, frequentemente, de sorteios ou rifas para conseguir os seus intentos.

• **Através de reparações em casa ou no automóvel.** Os ofensores podem recomendar a necessidade de serem realizadas reparações fraudulentas “de emergência” na casa do idoso, com frequência solicitando a entrega adiantada de um depósito em dinheiro. No seguimento, os ofensores podem não vir a realizar qualquer trabalho combinado, podem começá-lo mas não terminá-lo, ou podem fazer trabalhos de fraca qualidade que necessitarão de correcção posterior. As fraudes mais comuns costumam abranger a reparação de telhados, a repavimentação de entradas para as garagens, impermeabilizações, e desinfestações. Os ofensores costumam ser transeuntes sem morada fixa que se movem entre a vizinhança, entre cidades, e mesmo entre estados. Os mecânicos de automóveis desonestos podem falsamente informar os clientes de que são necessárias determinadas reparações, ou podem cobrar serviços ou reparações que não foram previamente acordadas, ou não realizadas, ou não concluídas.

• **Através de empréstimos e hipotecas.** Os idosos podem enfrentar carências monetárias quando têm que fazer face a despesas com cuidados médicos ou com reparações na sua casa. Os credores predatórios podem fornecer empréstimos com juros exorbitantes, com taxas escondidas, com prazos de pagamento que de longe excedem as possibilidades do idoso, com frequência pondo em risco a sua própria casa, a qual foi hipotecada como garantia.

† Harshbarger (1993) comentou sobre este problema como tendo “todos os factores que criam um ambiente para a fraude e a exploração... a necessidade é grande, o custo é elevado, mesmo as políticas legítimas são complexas e confusas, e a população é vulnerável e vive com medo de chegar o dia em que terão que pagar a factura.”

• **Usando a saúde, o funeral, e os seguros de vida como pretexto.**

Muitos idosos têm uma séria preocupação acerca da sua posse de fundos para conseguirem pagar os necessários cuidados de saúde, ou do seu adequado funeral, ou para legar a quem de si gosta após a sua morte. Alguns vendedores de seguros sem escrúpulos tiram vantagem destas preocupações vendendo aos idosos apólices que duplicam eventuais coberturas já existentes, que não abrangem as coberturas prometidas, ou que são completamente falsas.†

†† Ver Whitlock (1994) para uma descrição detalhada dos numerosos jogos de confiança.

• **Através da venda de remédios.** Com frequência, os idosos padecem de problemas de saúde que requerem tratamento. Fazendo uso desta vulnerabilidade, os ofensores vendem-lhes inúmeros remédios ineficazes, prometendo-lhes “curas miraculosas”. Infelizmente, devido a esta falsa esperança, muitos idosos adiam os tratamentos que necessitam, e a sua saúde deteriora-se ainda mais.

• **Através de Viagens.** Comparado com os adultos mais jovens, os idosos costumam dispor de mais tempo livre e são atraídos por pacotes de viagens de baixo custo. Contudo, muitos destes pacotes custam muito mais que os preços de mercado, fornecendo-lhes acomodações precárias, ou não lhes fornecendo os serviços prometidos.

• **Através de Jogos de confiança.** Estas fraudes geralmente não envolvem o fornecimento de produtos ou serviços; em vez disso, elas incluem o uso de uma gama de cenários enganadores para conseguirem obter dinheiro dos idosos. O ofensor pode fazer de conta que se encontra numa posição de autoridade (por exemplo, de que é um gestor bancário), ou que, de alguma forma, é confiável, inventando uma história para levar a vítima a entregar-lhe dinheiro, e desaparecendo em seguida.[†] Por exemplo, os autores das “burlas da lotaria” alegam ter ganhado um prémio da lotaria mas que, como não têm conta bancária onde possam depositar o que ganharam, solicitam a ajuda dos idosos para os enganar de seguida. O ofensor promete dar uma recompensa à vítima em troca da utilização da conta bancária do(a) idoso(a). Após a vítima ter efectuado o pagamento “de boa fé” ao ofensor, aquele nunca mais volta a vê-lo. Acrescentando aos diferentes tipos de produtos e serviços sugeridos, as fraudes variam grandemente nos meios usados para serem cometidos.

• **Através do Telemarketing.** Os ofensores telefonam para casa das pessoas, usando tácticas agressivas para solicitar a entrega de dinheiro em troca de investimentos fraudulentos, de apólices de seguro, pacotes de viagens, para caridade, e para sorteios. As operações fraudulentas de telemarketing são concebidas para limitar os benefícios do cliente, ao mesmo tempo que pretendem maximizar os ganhos do operador de telemarketing (telemarketer) através de contactos altamente eficientes junto de um grande número de potenciais clientes.[†]

[†] Ver Schulte (1995) para uma descrição detalhada da diversidade de esquemas fraudulentos de telemarketing.

• **Através do correio.** As operações fraudulentas relativas a prémios e a sorteios, frequentemente, envolvem o envio de artigos pelo correio a inúmeras pessoas, baseando-se na “auto-selecção” das vítimas que ocorre através da solicitação para devolução de um cartão postal ou para telefonarem para indicarem os seus interesses. A correspondência costuma ter um aspecto oficial e utiliza a personalização de forma extensa (por exemplo, repetindo o nome do destinatário ao longo do texto), incluindo inúmeras alegações de autenticidade, possuir conteúdo contraditório ou com “duplo sentido”, e fazendo solicitações ao destinatário, aparentemente discretas, para que este lhe envie o pagamento de uma pequena quantia em dinheiro.²

• **Através do contacto presencial.** Algumas burlas envolvendo produtos e serviços (por exemplo, reparações em casa ou no automóvel) obrigam ao contacto presencial (cara-a-cara) com a vítima, tanto na sua residência como no seu negócio. Por outro lado, o burlão consegue aceder à casa da vítima, com o seu consentimento, apresentando-se como funcionário de uma qualquer firma ou organismo e distrai a vítima enquanto um cúmplice seu assalta a casa. Todas as burlas bem sucedidas partilham elementos comuns. Os ofensores ganham a confiança da vítima através da sua simpatia, usando um nome parecido com o de uma organização bastante conhecida e de confiança, ou sugerindo ao (à) idoso(a) que, de alguma forma, estão preocupados com o seu bem-estar. Eles criam a impressão de que o(a) idoso(a) foi “escolhido” ou que “teve sorte” em ter recebido a oferta, e de que tais ofertas são raras. Eles encorajam as suas vítimas a tomarem uma decisão imediata ou a comprometerem-se a adquirir produtos ou serviços, o que, efectivamente, lhes limita a oportunidade de, previamente, se aconselharem com outras pessoas. Ainda por cima, uma vez que aquelas ofertas “especiais” estão limitadas só a um número reduzido e seleccionado de clientes, os ofensores pedem às vítimas para serem

discretas e para não divulgarem detalhes, encapotando a transacção de secretismo e diminuindo as hipóteses de vir a ser descoberta pelos familiares do idoso, por vizinhos, ou por outras partes interessadas no bem-estar do idoso. Estas fraudes costumam ocorrer rapidamente e com poucos riscos de exposição para os ofensores.

Exploração financeira cometida por familiares e cuidadores

Não tanto como os estranhos, os parentes e os cuidadores encontram-se, com frequência, numa posição de confiança e no decurso de relacionamentos contínuos com o idoso. A exploração financeira existe quando o ofensor furta, detém, ou de qualquer outra maneira usa abusivamente do dinheiro, da propriedade, ou de valores pertencentes à sua vítima idosa, para daí tirar vantagem pessoal ou ganho, em prejuízo do(a) idoso(a). Os seus métodos podem incluir algumas das práticas seguintes:

- *Simplesmente apossando-se do dinheiro, das propriedades, ou dos valores do(a) idoso(a);*
- *Pedindo dinheiro emprestado (por vezes repetidamente) e não pagando de volta ao (à) idoso(a);*
- *Negando a prestação de serviços ou de cuidados médicos de forma a pouparem dinheiro;*
- *Oferecendo ou vendendo bens do(a) idoso(a) sem a sua permissão;*
- *Assinando ou levantando os cheques da pensão ou da segurança social sem autorização;*
- *Fazendo uso abusivo de cartões multibanco ou de crédito, ou usando-os sem autorização;*
- *Distribuindo o dinheiro do(a) idoso(a) por familiares ou amigos; e*
- *Forçando o(a) idoso(a) a realizar partilhas de herança ou a hipotecar propriedades.³*

As tácticas que os ofensores utilizam incluem o engano, a coacção, a intimidação, a chantagem emocional, ou promessas vagas de cuidados ao longo da vida. Mais, os ofensores habitualmente tentam isolar a vítima dos seus amigos, dos seus familiares, e de outras pessoas interessadas no seu bem-estar. Ao fazê-lo, eles evitam que outros procurem saber acerca do bem-estar do(a) idoso(a) ou do tipo de relacionamento que este mantém com o ofensor, evitando que o(a) idoso(a) se aconselhe com outros sobre decisões económicas importantes e, talvez mais tragicamente, dando a impressão ao(à) idoso(a) de que já ninguém se preocupa consigo. Acrescentando, os parentes e os cuidadores do(a) idoso(a), por vezes, exploram os seguintes contratos financeiros e legais:

- **Conta bancária conjunta.** *Com o pretexto de ajudar o(a) idoso(a) a tratar dos assuntos financeiros, o ofensor adiciona o seu nome (dele ou dela) à conta bancária do(a) idoso(a), permitindo ao ofensor depositar, levantar, ou transferir fundos. O ofensor pode ameaçar ou coagir o(a) idoso(a) a dar o seu consentimento, ou a conseguir o seu consentimento apesar da capacidade limitada do(a) idoso(a) em tomar uma decisão devidamente informada.*

- **Transferência de escritura ou título de propriedade.** *O (A) idoso(a) transfere a titularidade de uma posse sua como casas, terrenos, ou viaturas, para o ofensor. Isto pode ocorrer como*

resultado do uso da força ou de intimidação, ou como se de uma “prenda” se tratasse, ou outro tipo de transacção que o(a) idoso(a) não chega a compreender totalmente.

- **Procuração para acção isolada a advogado ou procuração definitiva com plenos poderes a advogado.** Estes contratos legais conferem a terceiro a autoridade para gerir os assuntos de um(a) idoso(a) e no interesse deste(a). Quando usados adequadamente, a pessoa legalmente indicada toma decisões que vão ao encontro dos melhores interesses do(a) idoso(a). O abuso surge quando o autor induz o(a) idoso(a) assinar documentos; quando são tomadas decisões ou feitas transacções que beneficiam o autor, em detrimento do(a) idoso(a); quando são usados os poderes conferidos após aqueles terminarem; ou quando são usados aqueles poderes para propósitos diferentes dos pretendidos.

- **Fundações e testamentos.** Para evitar o custo dispendioso de impostos sucessórios e imobiliários, uma pessoa poderá transferir propriedades e outras posses para uma fundação. A eficácia deste instrumento legal de planeamento imobiliário depende, claro está, da confiança depositada na pessoa indicada para gerir a fundação. Acrescentando, através de uma variedade de seduções emocionais, o ofensor pode induzir em erro o(a) idoso(a) levando-o a alterar o seu testamento a seu favor, tornando-se o seu único beneficiário após a sua morte.

Fazer a distinção entre uma transacção financeira imprudente, mas legítima, e uma transacção exploratória resultante de influências indevidas, de agressividade, de fraude, ou da falta de um consentimento devidamente informado, poderá ser difícil.⁴ As transacções suspeitas podem ser bem-intencionadas mas guiadas por um deficiente aconselhamento. Geralmente, a exploração financeira, envolve um conjunto de comportamentos-padrão, em vez de incidentes isolados.

Problemas relacionados

Os crimes financeiros cometidos contra os idosos partilham algumas características com outros tipos de crimes. Quando falamos de outros problemas relacionados, que requerem de análise separada e resposta apropriada, referimo-nos a:

- Furtos de identidade,
- Fraudes cometidas pela internet,
- Fraudes cometidas com o recurso a cheques bancários e com cartões de crédito, e
- Prescrição fraudulenta de medicamentos.

A exploração financeira dos idosos poderá, também, ocorrer em conjunto com outros tipos de abusos cometidos contra os idosos, os quais podem constituir:

- Abusar fisicamente,
- Abusar sexualmente,

- *Abusar emocionalmente, e*
- *Negligenciar os cuidados aos idosos.*

Factores que contribuem para o cometimento dos crimes financeiros contra os idosos

A compreensão dos factores que contribuem para a existência do nosso problema ajudar-nos-á a enquadrar as questões da nossa análise, a determinar quais as melhores e mais eficazes medidas, a reconhecer os pontos-chave da nossa intervenção, e a seleccionar as respostas mais apropriadas.

Estimativas nacionais sobre a prevalência do fenómeno

Como foi referido anteriormente, existem muitos tipos de burlas e de exploração financeira cometidas contra os idosos. Mais, os diversos estados não são unânimes em termos da idade a partir da qual alguém é considerado “idoso”. Estes factores dificultam a realização de estimativas nacionais sobre a prevalência do fenómeno. Tipicamente, as taxas da criminalidade podem ser encontradas e consultadas nas estatísticas oficiais, como as dos relatórios do FBI, denominados “Uniform Crime Reports”, e nas conclusões da sondagem nacional anual sobre a vitimização criminal do Departamento de Justiça dos EUA, denominado “National Crime Victimization Survey”. Contudo, nenhuma destas fontes fornece informação sobre a vitimização provocada pelas burlas contra idosos. Ainda mais, os estudos que se baseiam nos relatórios sobre a vitimização são particularmente limitados, devido à concordância generalizada de que as burlas, dramaticamente, são dos crimes mais sub-denunciados.

Contudo, diversos organismos nacionais já concluíram estudos que oferecem diversas formas para se quantificar as taxas relativas aos crimes financeiros cometidos contra os idosos. Algumas destas formas focam-se nas fraudes relativas ao consumo, estimando que qualquer coisa entre 20% e 60% dos adultos norte-americanos denunciaram terem sido vítimas, ou sofreram tentativas de vitimização, deste tipo de ilegalidades.⁵ Estes estudos não fazem a separação das estimativas de prevalência por idades. Dentro da categoria geral das fraudes contra os consumidores existem estimativas dos prejuízos económicos devido às fraudes cometidas com o recurso ao telemarketing. Em 2000, o “U.S. Senate Special Committee on Aging” relatou que, em cada ano, os consumidores sofriam perdas de aproximadamente \$40 biliões de dólares devido às fraudes cometidas com o recurso ao telemarketing, e onde estima que aproximadamente 10% das 14.000 firmas de telemarketing nacionais desenvolviam práticas fraudulentas.⁶ Alguns estudiosos estimam que somente uma em cada 10.000 vítimas de fraude denuncia o facto às autoridades.⁷

Outros estudos focam-se sobre a extensão da exploração financeira cometida por parentes e cuidadores. Em 1998, o “National Center on Elder Abuse”, no seu relatório, estimou em 21.427 os casos de exploração financeira, ou material, de idosos ocorridos, contabilizando em aproximadamente um terço de todos os casos de abuso contra idosos consubstanciados, incluindo os casos de abusos físicos e sexuais e a negligência.⁸ Em 1998, recorrendo aos dados de 24 estados, o “National Aging Resource Center on Elder Abuse” estimou que 20% dos idosos vítimas de abusos eram, também, vítimas de exploração financeira.⁹ As sondagens realizadas ao nível dos estados identificaram maiores proporções de exploração financeira entre os casos denunciados de abusos contra idosos, com mais de 40% de casos de abusos contra idosos na Califórnia e na Carolina do Norte que envolviam, também, exploração financeira.¹⁰

A utilidade destes estudos, para determinar a extensão do nosso eventual problema local, é relativamente limitada. Contudo, eles demonstram que o problema afecta uma enorme proporção da população, independentemente da idade, e que é provável que seja sub-denunciado e sub-representado nas estatísticas oficiais.

Cifras negras

Os estudiosos concordam que as fraudes cometidas contra os idosos são, dramaticamente, sub-denunciadas, o que é problemático por diversas razões: Em primeiro lugar, a falha em não denunciar significa que a ajuda da polícia, dos serviços de protecção social, dos membros da família, ou de outros, não são mobilizados para fazer parar os abusos; Em segundo lugar, mesmo que a intervenção não seja necessária, o facto de não serem denunciados estes crimes torna muito difícil procederem-se a esforços orientados para o problema, por causa da falta de informação sobre os alvos, os métodos, e os ofensores. Finalmente, a não formalização das denúncias poderá encorajar os ofensores a vitimizarem outras pessoas.

Muitas vítimas idosas não denunciam as burlas porque se sentem envergonhadas, ou porque temem que os outros venham a pensar que já não são capazes de se cuidarem, o que poderá vir a despoletar um internamento num lar de idosos ou numa instituição de cuidados continuados. De forma significativa, muitas vítimas não estão cientes da existência dos recursos de ajuda, ou desconhecem como ter acesso a eles. No caso da exploração financeira, muitas vítimas têm ligações afectivas de proximidade com os ofensores e poderão sentir-se protectoras quanto a estes. Os idosos poderão querer terminar com a exploração a que estão expostos e recuperar os seus bens, mas não querem que o ofensor seja punido. Acrescentando, muitas vítimas crêem que, em parte, a culpa de se encontrarem naquela situação, também, é sua.

Os diversos profissionais (por exemplo, os bancários, advogados, contabilistas, e os médicos) com frequência, costumam ser lentos a denunciarem as suas suspeitas quantos a eventuais abusos.¹¹ As suas breves e episódicas interações com os idosos, assim como a sua falta de perícia quanto às influências indevidas e às condutas criminais, servem de barreira às suas

denúncias. Mesmo que eles suspeitem que estejam a ocorrer abusos, habitualmente não dispõem de protocolos específicos para os denunciar.

Quando as vítimas idosas denunciam os seus prejuízos decorrentes de fraudes ou de exploração financeira, a qualidade da denúncia, habitualmente, torna a investigação difícil.¹² Se a vítima sofrer de algum tipo de deficiência cognitiva, ela poderá não se recordar dos detalhes mais importantes, ou poderá não ser capaz de recontar a sequência dos factos. Os entrevistadores das vítimas deverão pô-las à vontade e devem-lhes dar tempo e pistas para que recontem os factos com precisão, caso contrário a denúncia poderá não conter detalhes importantes. (Estes assuntos serão discutidos em detalhe, mais à frente neste guia, na secção dedicada às “Respostas”). Finalmente, os idosos com algum tipo de deficiência cognitiva, ou física, poderão sentir-se embaraçados quanto à perspectiva de terem que se deslocar a uma esquadra da polícia, ao gabinete do ministério público, ou ao tribunal. Dado que os casos mais complicados de burla e de exploração financeira poderão levar anos até serem julgados, é possível uma vítima particularmente frágil em termos de saúde, cognitiva ou física, venha a decair ao ponto em que já não consiga prestar depoimento em tribunal.

Não só estas barreiras à intervenção tornam a prevenção tão mais importante, como elas, também, esclarecem sobre a importância de serem desenvolvidas técnicas de investigação que contemplem tanto a complexidade dos crimes como as dificuldades únicas e pessoais das vítimas.

Vulnerabilidades das vítimas

O estereótipo prevalecente sobre os idosos vítimas de fraude indica que são indivíduos pouco informados, socialmente isolados – potencialmente sofrendo de deterioração mental - que se agarram a ideias antiquadas de lisura de costumes que interferem com a sua capacidade em detectar as fraudes. É verdade que a demência e outras dificuldades cognitivas, por vezes, desempenham um papel importante nas fraudes cometidas contra os idosos e na sua exploração financeira. Visto que existem idosos com dificuldades acrescidas, as respostas que requeiram a sua participação poderão ter uma eficácia limitada. Contudo, alguns estudos recentes vêm refutar os estereótipos prevalecentes, caracterizando a maioria das potenciais vítimas como com mais educação, melhor informadas, e mais socialmente activas do que anteriormente se supunha. Uma das maiores associações americanas de reformados a “AARP” (anteriormente conhecida como “American Association of Retired Persons”) realizou um inquérito junto de vítimas de fraude, referenciadas como relativamente influentes, e com um nível de educação elevado, e com extensas redes de familiares e amigos.¹³ Este inquérito identificou diversos pontos-chave:

- As vítimas tinham propensão em acreditar nas vendas fraudulentas que lhes eram impingidas, pensando que as suas hipóteses de ganhar eram boas e que os prémios oferecidos em troca de um “pequeno” pagamento eram um bom negócio.

- *Para cima de dois terços dos inquiridos responderem que tinham dificuldade em distinguir a diferença entre o que lhes era impingido de forma fraudulenta daquilo que lhe era proposto de forma legítima, apesar do facto de que mais de 90% já terem ouvido falar acerca do telemarketing fraudulento.*

- *Muitas vítimas relataram terem dificuldade em terminar com uma conversa mantida com um operador de telemarketing, mesmo quando suspeitam que o que lhes é proposto é fraudulento.*

Tem existido um debate significativo sobre em que medida a avançada idade afecta a probabilidade da ocorrência de vitimizações provocadas pelas fraudes relativas ao consumo. Este debate está para além da abrangência deste guia. Contudo, é importante ter em conta que a idade avançada, por si só, não é um indicador confiável para se prever a probabilidade de ocorrer vitimização devido às fraudes. A compreensão do papel desempenhado por outros factores de risco poderá ajudar-nos a analisar o nosso problema local e a desenvolver respostas precisas e adequadas. Um número grande de investigadores fazem notar que os seguintes factores de ordem pessoal afectam a susceptibilidade das pessoas serem vitimizadas:

- *Ser proprietário da própria residência;*
- *A probabilidade de procurarem aconselhamento antes de uma compra;*
- *O conhecimento das fontes de informação ao consumidor e o conhecimento dos direitos do consumidor;*
- *O conhecimento dos comportamentos financeiros de risco;*
- *Uma atitude de abertura aos apelos do marketing;*
- *O conhecimento da existência de burlas, esquemas fraudulentos, e práticas enganosas; e*
- *A habilidade em lidar com os operadores de telemarketing.¹⁴*

Dos estudos realizados conclui-se que a falta de conhecimentos e de determinadas habilidades por parte dos consumidores criam susceptibilidades às fraudes.

Os estudos sobre vitimização concluem que os idosos que têm vidas socialmente activas, e que experienciam inúmeras situações enquanto consumidores, podem-se encontrar vulneráveis às fraudes, simplesmente devido ao aumento da sua exposição.¹⁵ Por outro lado, aqueles que se encontram socialmente isolados, também, poderão estar vulneráveis porque, provavelmente, não procurarão aconselhamento antes de uma compra, e porque o discurso do vendedor aborda uma necessidade de interacção social que o(a) idoso(a) carece, fazendo com que este se sinta na obrigação de ser amigável e colaborante.¹⁶

Muito embora seja, em muitos aspectos, similar às vítimas idosas das fraudes, as vítimas idosas de exploração financeira cometida por parentes e/ou por cuidadores diferem significativamente em muitos aspectos: Não existe a aspiração de ganhos monetários; Podem temer o que o ofensor lhes poderá fazer se não colaborarem com o que ele, ou ela, pretende; Eles, também, podem ter ligações emocionais de há muito tempo com o ofensor o que lhes criam um conflito de interesses quanto a denunciar os abusos, e poderá levá-los a sentirem-se protectores quanto ao ofensor, uma vez descobertos os abusos.

Embora não tenha sido estudado empiricamente, existem abundantes referências na literatura sobre as características do estilo de vida dos idosos que se crêem encontrarem-se ligados à vitimização provocada pelas fraudes. Apesar de muitos idosos viverem na pobreza, a propriedade da própria residência é elevada neste grupo, e muitos têm poupanças, pensões, e rendimentos da segurança social. Acrescentando, os idosos têm mais probabilidades de se encontrarem em casa durante o dia que as pessoas pertencentes a outros grupos demográficos e, por isso, mais disponíveis para serem abordados, tanto pelo telefone, como pessoalmente no desenvolvimento dos esforços do marketing. Estes factores, combinados com toda a variedade de ansiedades específicas dos idosos - o medo de perder as suas poupanças, de perderem a sua independência económica, de perderem a saúde – criam um terreno fértil para todo o tipo de fraudes e de exploração financeira.

Facilitismo da Vítima

Em contraste com as vítimas da maioria das outras formas de crime, as vítimas de fraudes relativas ao consumo desempenham um papel participativo importante para o sucesso da transacção. A colaboração da vítima pode cair ao longo de um continuum:¹⁷ Num dos extremos, temos a vítima completamente alheia e sem qualquer participação activa, como nos casos de furto de identidade ou das fraudes com os seus cartões de crédito; A meio da tabela, encontra-se a vítima que realizou uma compra ou celebrou um contrato sem que estivesse devidamente informada ou sem que tivesse pesquisado devidamente o assunto; Na extremidade oposta, encontra-se a vítima repetida. Mesmo após a vitimização, muitas pessoas continuam a repetir os mesmos comportamentos de alto-risco.

Os pontos seguintes são momentos-chave que colocam as vítimas em risco durante as transacções fraudulentas típicas. Eles têm relevância importante para os pontos a ter em conta na intervenção:¹⁸

- *A vítima estabelece o contacto inicial por sua iniciativa, ou dá passos que conduzem ao contacto inicial, indicando a sua receptividade ao esquema;*
- *A vítima fornece informações acerca de si próprio(a) que irão ajudar o ofensor a levar a efeito a sua fraude;*
- *A vítima permite a transformação da sua conversa, sobre aquilo que se deveria limitar a um relacionamento comercial, numa conversa sobre a sua vida pessoal e renuncia às salvaguardas que habitualmente deveria manter;*
- *A vítima acredita no cenário do ofensor ou no seu logro;*
- *A vítima assina um cheque, fornece o número do seu cartão de crédito ou, de alguma forma, permite que o ofensor tenha acesso aos seus fundos.*

Acrescentando, certos traços de personalidade podem fazer com que as pessoas sejam propensas a serem burladas ou exploradas financeiramente.¹⁹ Alguns destes traços de personalidade são considerados positivos: como ser um cidadão cumpridor, compassivo,

generoso, respeitador da autoridade, e com uma natureza confiável. Outras características serão menos desejáveis: como ser descuidado, susceptível à gabarolice, ou facilmente intimidável. Alguns factores que parecem ser irrelevantes à superfície, também, poderão contribuir para a probabilidade da vitimização por fraude: como constar em listas de "correspondência-lixo"; pertencer a organizações; costumar fazer compras pelo telefone ou pela internet; mudar de residência; comprar uma casa, um carro, ou electrodomésticos; realizar investimentos; e fazer donativos para caridade.

Devemos estar cientes sobre as diversas formas de fraude e de exploração financeira que costumam ocorrer e cujas vítimas inocentemente acabam por ajudar o ofensor e, sempre que possível, levá-las a desempenharem um papel activo na resposta ao problema.

Revitimização

É um facto bastante bem documentado de que as operações fraudulentas compilam os nomes das vítimas de fraude em listas intituladas de "incautos" ou "lorpas" e que os burlões as vendem entre si. Estas listas oferecem meios expeditos para as abordagens típicas do tipo "cold calling" (prática que consiste na tentativa de venda de coisas pelo telefone a compradores desconhecidos do vendedor) ou através da marcação aleatória de números telefónicos, uma vez que as pessoas listadas, de alguma forma, já demonstraram susceptibilidade a serem burladas.

Os estudiosos já chegaram à conclusão que o mais forte indicador da probabilidade futura de vitimização é a prévia existência de vitimização.²⁰ Não só porque as pessoas anteriormente vitimizadas voltam a ser escolhidas como alvo, como o descrito acima, mas porque elas, também, voltam a cair nas garras dos burlões que se oferecem para as ajudar a recuperar as perdas resultantes das fraudes anteriores. Nas operações fraudulentas denominadas "recovery rooms" os ofensores abordam as pessoas, que anteriormente foram vitimizadas, e oferecem-se para investigar a fraude de que foram vítimas para recuperar os valores que perderam – mediante o pagamento do serviço. Naturalmente, assim que as vítimas pagam o serviço, nunca mais voltam a ter notícia do segundo burlão.

A verdadeira natureza da exploração financeira de idosos, cometida por parentes ou por cuidadores, implica a existência de um padrão de revitimização. Raramente, os autores ficam satisfeitos com um único levantamento de dinheiro ou falsificação de cheque bancário. Em vez disso, é mais provável que o padrão de actuação comece com transacções de pequeno valor que, ao longo do tempo, vão aumentando de frequência e valor e que, se não for dissuadido, chegam ao ponto de serem transferidos ou desbaratados todos os bens do(a) idoso(a), deixando a vítima sem quaisquer meios de subsistência.

Tipos de influência

As fraudes ao consumidor baseiam-se na manipulação das emoções da vítima para levá-las a concordar com a transacção. Os estratagemas emocionais incluem fazer com que o consumidor sinta que ele, ou ela, faz parte de um grupo especial e que está a receber um serviço VIP, e criando-lhe uma sensação de urgência que previne posteriores investigações sobre a verdadeira natureza da transacção. Acrescentando, os ofensores poderão recusar aceitar um “não” como resposta, dispendo de uma infinita fonte de argumentos para qualquer desculpa que as vítimas lhes dêem, e têm um estilo agressivo que intimida as vítimas a cooperarem. Estas tácticas são componentes essenciais das fraudes e são eficazes, principalmente, por causa do apelo que fazem ao desejo natural e humano que as pessoas têm de se sentirem especiais, de acharem pechinchas, e de agradarem.

Particularmente, aquando das investigações sobre a exploração financeira, com frequência, surgem questões vexatórias para a vítima como: se compreendeu a verdadeira natureza da transacção; se teve em consideração o valor daquilo que ele, ou ela, entregou ou contratou; e se compreendeu as implicações da transacção. Existem três conceitos que são particularmente importantes quando se analisa todo o leque de fraudes e exploração financeira, e os crimes àqueles associados: 21

- **Capacidade mental.** *Uma vez que o declínio gradual das habilidades funcionais, como a memória, o cálculo, e o processamento de informação, é um processo natural à medida que a idade avança, este declínio será mais pronunciado se, ao mesmo tempo, existirem determinadas doenças, deficiências nutricionais, depressão, e o uso de determinados medicamentos. Obviamente, dada a complexidade da natureza de muitas transacções económicas, a capacidade mental desempenha um papel determinante na forma como as compras e os assuntos económicos são tratados.*

- **Consentimento.** *Essencialmente, este termo significa que se aceita ou se concorda com algo que lhe é proposto. Para ser juridicamente vinculativo, a pessoa que dá o consentimento tem que ser capaz de entender as implicações da transacção.*

- **Influência indevida.** *Os ofensores podem usar de um vasto conjunto de técnicas para adquirirem poder sobre a capacidade de decisão da vítima para garantir a sua colaboração. Aquelas técnicas incluem: isolar a vítima; promover a sua dependência; e induzir-lhe medo e desconfiança para com outras pessoas. Através do amedrontamento da vítima, exercendo pressão para que esta actue rapidamente, ou dissuadindo a vítima de procurar o conselho de outros, os ofensores estão a usar de influência indevida para evitar o consentimento voluntário e esclarecido.*

Os peritos nesta área fazem notar que a vulnerabilidade às influências indevidas não se encontra relacionada com os níveis de inteligência das potenciais vítimas. Contudo, se um(a) idoso(a) tiver a sua faculdade cognitiva prejudicada, se tiver deficiências sensoriais (por exemplo, de visão ou perda de audição), ou se sofrer de malnutrição, ele, ou ela, poderá ser

mais facilmente manipulada por causa da sua falta de confiança nas suas memórias e percepções.²²

A influência usada para o cometimento de crimes económicos recai ao longo de um continuum:²³ Num dos extremos, a influência é de alguma forma benigna, já que a vítima não é, na realidade, enganada ou levada a ser forçada a fazer algo contra a sua vontade; No extremo oposto, temos a caso bastante claro do furto, no qual o ofensor se apropria de algo sem o consentimento da vítima; Indo além da atitude benigna, temos a coacção que envolve o uso de influência indevida através do domínio, da intimidação, e das ameaças. Ainda mais, as fraudes consistem em burlar através do engano, de truques, ou deturpação de obrigações.

A compreensão do estado mental da vítima e do tipo de influências usadas é essencial para se conceberem as respostas mais apropriadas ao problema.

Características dos ofensores

O relacionamento ofensor/vítima é o critério principal usado neste guia para distinguir as categorias principais dos crimes financeiros:

Estranhos. Os ofensores das fraudes contra os consumidores são, por norma, estranhos às suas vítimas, muito embora eles observem os padrões das suas vítimas (por exemplo, as alturas em que se encontram fora de casa, os seus hábitos de consumo, etc.) para os elegerem como potenciais “alvos”. Os telemarketers não estabelecem contacto cara-a-cara com as vítimas e podem telefonar-lhes a milhares de quilómetros de distância. Dada a atenção que as fraudes a idosos têm recebido nos últimos anos, é surpreendente a quantidade diminuta de estudos empíricos realizados sobre os ofensores, particularmente à luz da grande quantidade de literatura existente sobre as características das vítimas.²⁴

Os ofensores podem variar, grandemente, em termos de idade, raça, estatuto socioeconómico, e nível de educação. Muitos dos ofensores que cometem fraudes contra idosos são do sexo masculino. Eles podem ser motivados pelo lucro ou pela necessidade de se sentirem com poder e importância. O desafio da fraude, em si mesma, pode dar aos ofensores uma certa “excitação”, particularmente, se for dirigida a vítimas endinheiradas ou bem-educadas. Em geral, os ofensores não ligam muita importância às normas convencionais ou à ética negocial, e racionalizam muito bem o seu comportamento. Em estudos clínicos, os criminologistas concluíram que os ofensores padecem de todo o tipo de disfunções psicológicas, reveladas nos seus processos distorcidos de pensamento, e falta de consideração pelos outros.²⁵

Em termos de comportamento, aqueles que costumam cometer fraudes contra idosos, frequentemente, apresentam-se cheios de auto-confiança, amigáveis, e sofisticados. São persistentes, contudo, e com frequência, evitam levantar suspeitas. "O que o vigarista faz é uma expressão extrema dos procedimentos comerciais normais – as vendas baseadas na habilidade em persuadir os outros... a promessa de ganho é uma ideia central para a

sociedade... e não é anormal a oferta de oportunidades para ganhar dinheiro ou para melhorar a própria saúde."²⁶

Os operadores do telemarketing fraudulento, frequentemente, trabalham fora das chamadas "boiler-rooms" (centrais telefónicas onde um conjunto de telemarketers desenvolve a sua actividade) – desenvolvem operações temporárias, com grande mobilidade e que podem ser montadas e desmontadas rapidamente. As operações do tipo "boiler-room", tipicamente, obedecem a seis fases: ²⁷

1. **Solicitação.** Os telemarketers identificam novas perspectivas de actuação, quer através do correio recebido (postais ou certificados devolvidos pelas pessoas que respondem à correspondência-lixo), quer através dos telefonemas, não pretendidos pelos visados, que realizam. As listas de "lorpas" ou de "incautos" têm uma importância vital para a eficácia desta fase, e muitos dos telefonemas são realizados a partir de outros estados;
2. **Venda.** A investida, por norma, obedece a um script escrito, muito embora seja dada uma grande margem de manobra a muitos dos operadores sobre aquilo que podem prometer e dos preços a que podem negociar. Costuma existir uma secção denominada "front room" que contém operadores menos experientes e que estabelecem os contactos iniciais. As chamadas para os consumidores que não aceitam a oferta são transferidas para a secção denominada "no-sale room," onde operadores mais experientes fazem pressão sobre o consumidor desfazendo-lhe as suas preocupações. Os operadores da secção denominada "reload room" atingem as pessoas que, anteriormente, já foram vitimizadas, fazendo uso de uma diversidade de falsas promessas para levá-las a comprar de novo. Nomeadamente, os operadores da "reload room", habitualmente, fazem referências ao volume de negócios (ilícitos) da sua companhia para salientar a sua, alegada, idoneidade;
3. **Verificação.** Pouco tempo após a venda se ter realizado, um operador volta a contactar o consumidor para rever as condições da venda e para combinar a forma de pagamento. Nesta fase, o telefonista tenta obscurecer qualquer deturpação feita durante a fase inicial;
4. **Colheita.** Para evitar que o comprador se arrependa, os vigaristas precisam garantir que o pagamento seja feito rapidamente. Eles fazem-no solicitando o envio de cheque pelo correio, de autorização para o levantamento bancário do dinheiro, ou pedindo para realizar uma transferência electrónica de fundos. Nomeadamente, por causa da sua instabilidade financeira e das suas práticas comerciais ilegais, muitas das "boiler rooms" não conseguem obter contas bancárias comerciais para poderem realizar vendas através de cartões de crédito;
5. **Envio.** Embora possamos pensar que o produto prometido nunca venha a ser enviado, as "boiler rooms" com mais sucesso descobriram que, despachar rapidamente o envio de algo, minimiza as reclamações dos consumidores o que, como resultado, diminui a probabilidade de intervenções das autoridades para repor a legalidade. Muitas "boiler

rooms” usam o princípio “10 para 1”: entregando um prémio que vale aproximadamente a décima parte do valor pago;

† Sklar (2000) relata que a tipologia actualmente inclui uma quádrupla categoria – os grupos criminosos profissionais, os quais não são abordados neste trabalho.

6. **Serviço ao consumidor, assédio, e intimidação.** A disponibilidade continuada aos consumidores é importante para lidar com os problemas. Nas operações fraudulentas, os vigaristas podem ser pouco, ou mesmo nada, repreensivos para com os reclamantes, ou usam de táticas dilatórias e promessas vagas para que estes se sintam frustrados e desistam de tentar recuperar o que perderam. Estas organizações, no geral, procedem a reembolsos somente sob a ameaça de acção das autoridades.

Compreender a mobilidade e a estrutura das “boiler-room” é essencial para os esforços de intervenção apontados para aquele tipo de operações.

Parentes e cuidadores. Os exploradores financeiros dos idosos baseiam-se na natureza das relações que têm com aqueles para cometerem os abusos. A vítima mantém, com frequência, uma ligação afectiva de proximidade com o ofensor, e pode não estar ciente de estar a ser abusada e, inclusive, pode até negar que os abusos estejam a ser cometidos. Acrescentando, a vítima pode temer ficar sozinha, ou ser posta num lar para idosos se o ofensor for afastado. Estas dinâmicas são importantes para se compreender o impacto emocional que poderá ter sobre a vítima.

Um inquérito nacional concluiu que os ofensores tendem a ser bastante mais jovens que as suas vítimas, em que 40% rondavam a idade de 40 anos, ou mais jovens ainda, e outros 40% tinham idades entre os 41 e os 59 anos. Perto de 60% eram homens, e perto de 60% eram parentes da vítima.²⁸

Os ofensores podem ser incluídos em três categorias genéricas:†

1. **Filhos adultos, netos, e outros parentes.** Enquanto o(a) idoso(a) poderá acreditar que o seu parente lhe está a fornecer ajuda financeira, o parente pode-lhe estar a levantar dinheiro de contas conjuntas para seu uso pessoal, utilizando o cartão de crédito do(a) idoso(a) para realizar compras não autorizadas, ou desviando dinheiro através da hipoteca da casa do(a) idoso(a). Esta é a categoria de ofensores mais numerosa e, infelizmente, os abusos só são descobertos após todos os bens do(a) idoso(a) terem sido desbaratados.
2. **Cuidadores profissionais.** A prestação de cuidados de saúde no domicílio oferece uma assistência preciosa aos idosos que necessitam de ajuda para viver com autonomia. Contudo, por vezes, os cuidadores abusam da confiança do(a) idoso(a): interceptando e activando cartões de crédito não pedidos em nome do(a) idoso(a); apropriando-se de jóias, dinheiro, ou outros valores; falsificando ou alterando cheques para seu uso pessoal; ou enganando o(a) idoso(a) levando-o(a) a transferir títulos ou obrigações para o nome do cuidador.

3. **Amigos próximos ou outros numa posição de confiança.** Este grupo pode incluir vizinhos, pessoas que fazem pequenas reparações em casa, bancários, agentes imobiliários, ou conselheiros de investimentos. No geral, tais ofensores podem encorajar investimentos e despesas que só beneficiam eles próprios, podem-se apropriar de dinheiro ou propriedades, ou tratarem de que seja alterado o testamento, promissórias, ou financiamento sobre hipotecas, para seu próprio benefício.

As questões relativas ao consentimento, ou à entrega voluntária de dádivas, tornam a investigação, dos casos de potenciais abusos, bastante difícil. Os hábitos de entrega de dádivas variam consoante as famílias, assim como as expectativas culturais existentes no que toca aos cuidados aos idosos; por isso, é essencial que a análise de cada situação, em particular, seja realizada tendo em conta o respectivo contexto.²⁹ Mais, devemos examinar cada relação comercial, que um idoso possa ter, em termos da natureza do negócio.³⁰ Por exemplo, o relacionamento com um jardineiro ou uma empregada doméstica pode ser baseada num contrato de “boa fé”, na qual cada parte negocia o seu próprio interesse (excluindo o engano e o abuso de funções). Contudo, algumas relações comerciais, como aquelas estabelecidas com planeadores financeiros, bancários, profissionais de saúde, obrigam a que o profissional actue no melhor interesse dos idosos. Por vezes, uma relação de “boa fé” evolui para além do interesse original (por exemplo, a empregada doméstica começa a ajudar o(a) idoso(a) nos seus assuntos financeiros). Estes relacionamentos tornam-se abusivos quando o ofensor começa, e continua, a agir em proveito próprio, em vez de adoptar decisões baseadas no melhor interesse do(a) idoso(a).³¹

Apesar da categoria do ofensor, ainda os podemos classificar em dois tipos básicos: ³² o primeiro tipo inclui pessoas disfuncionais com fraca auto-estima, os quais poderão abusar de substâncias, poderão sofrer de stress, ou podem não aguentar o peso das suas responsabilidades de cuidador - geralmente, são pessoas que não andam à procura de vítimas, mas que, em vez disso, tiram vantagem passiva das oportunidades que surgem; o segundo tipo inclui aqueles que, metodicamente, procuram atingir idosos vulneráveis, dominá-los, e conseguir controlo sobre os seus bens.

Indicadores e sinais de alerta

Os esforços desenvolvidos para a prevenção criminal referenciaram um número de indicadores e sinais de alerta, tanto relativos às fraudes ao consumidor, como relativos à exploração financeira dos idosos. Porque os meios para o cometimento destes dois tipos de crime são diferentes, os indicadores e os sinais de alerta serão listados, aqui, em separado.

Sinais de alerta das fraudes ao consumidor.³³ Estes incluem os seguintes:

- Quando enormes quantidades de correspondência não solicitada é recebida e que proclamam o destinatário como sendo um “vencedor garantido”;

- Quando é recebido um número normal de pacotes contendo bijutarias, câmaras fotográficas de plástico, relógios baratos, etc.;
- Quando é subscrito um excessivo número de revistas;
- Quando são recebidas chamadas telefónicas não solicitadas de operadores oferecendo "oportunidades fantásticas" para receber prémios ou para realizar investimentos;
- Quando existem dificuldades em prover às despesas básicas, como para comprar alimentação, pagar luz, a água, a renda de casa, etc., e quando os rendimentos auferidos deveriam se suficientes para tal;
- Quando, no banco, um idoso é acompanhado de um estranho que o encoraja a realizar um levantamento de dinheiro avultado; e
- Quando são preenchidos cheques e são feitos levantamentos de dinheiro para entregar a indivíduos, a companhias de marketing, ou outro tipo de negócios, ou são realizadas transacções que o idoso não sabe explicar devidamente.

Indicadores de abusos financeiros.³⁴ Estes incluem os seguintes:

- Quando um conhecido recente do(a) idoso(a) expressa interesse nas suas finanças, ou promete-lhe fornecer cuidados, ou passa a viver com o(a) idoso(a);
- Quando um parente ou um cuidador, que não dispõe de meios de subsistência conhecidos, demonstra um interesse exagerado nos assuntos financeiros do(a) idoso(a);
- Quando um parente ou cuidador expressa preocupação a respeito dos custos com os cuidados prestados ao(à) idoso(a), ou que é relutante em gastar dinheiro com os tratamentos médicos necessários;
- Quando as contas normais de uma casa, com a renda, a luz, a água, o gás, não estão a ser pagas;
- Quando o local onde o(a) idoso(a) está colocado, os cuidados que recebe, ou o que dispõe, são inconsistentes com o tamanho da sua propriedade;
- Quando um parente ou um cuidador isola o(a) idoso(a), inventando desculpas quando um amigo ou familiar telefona ou o visita, e não entrega ao(à) idoso(a) as mensagens que lhe são dirigidas;
- Quando um parente ou cuidador dá explicações implausíveis acerca das finanças, e o(a) idoso(a) não está ciente, ou é incapaz de explicar as medidas tomadas;
- Quando os extractos bancários e dos movimentos efectuados com os cartões de crédito são enviados a um parente ou a um cuidador e o(a) idoso(a) não tem acesso aos mesmos;
- Quando, no banco, o(a) idoso(a) é acompanhado por um parente ou um cuidador que não deixa o(a) idoso(a) falar por si mesmo, e/ou o(a) idoso(a) aparenta estar nervoso ou com medo da pessoa que o(a) acompanha;
- Quando o(a) idoso(a) está preocupado ou confuso acerca de "dinheiros desaparecidos";
- Quando existem assinaturas suspeitas nos cheques do(a) idoso(a), ou este assina o cheque e a outra parte completa o preenchimento com o nome do beneficiário e o montante a pagar;
- Quando existe uma quantidade anormal de movimentos bancários, particularmente, logo após a criação de contas conjuntas ou quando alguém novo começa a ajudar o(a) idoso(a) nas suas finanças;
- Quando um testamento, uma procuração a advogado, ou outro documento legal é elaborado, mas o(a) idoso(a) não compreende as suas implicações.

Estes sinais de alerta e indicadores têm sido incorporados em diversos instrumentos educativos destinados a membros da família de idosos, bancários, advogados, e outras partes interessadas. Estes serão abordados neste guia, mais à frente, na secção de “Respostas”.

Falta de supervisão de documentos legais

Dado que os documentos legais, como as promissórias, as contas bancárias conjuntas, e as procurações a advogados, dão a terceiros enormes poderes para a tomada de decisões, é surpreendente que a preparação e a execução desses documentos não estejam sujeitos a uma regulamentação mais restrita. Em relação aos poderes conferidos aos advogados, muito poucos estados requerem que os mesmos se encontrem registados, poucos obrigam a que exista o envolvimento de um advogado na elaboração daqueles documentos, e não é obrigatória a presença de testemunhas para garantir que o(a) idoso(a) assina do documento voluntariamente.³⁵ Muito embora a maioria dos estados obrigue ao recurso de notários, estes não são formados para avaliar a capacidade mental e, por isso, são incapazes de proteger um(a) idoso(a) com limitações de ser vítima de abusos. Nenhum registo do uso continuado é fornecido ao(à) idoso(a); por isso, mesmo um(a) idoso(a) competente não será capaz de monitorizar as transacções realizadas com as suas contas. Finalmente, poucos estados dispõem de procedimentos formais para revogar os poderes conferidos em procuração a advogado, o que permite ao ofensor continuar a abusar destes poderes mesmo após intervenção.

Legislação e organismos envolvidos

Cada estado desenvolveu leis que proíbem determinados tipos de fraudes e, com frequência, para melhorar as penalidades pelas burlas contra idosos. Claro está, que os consumidores mais idosos estão protegidos pelas leis gerais de protecção ao consumidor, pelas leis que regulamentam a actividade do telemarketing, e por outros decretos relativos ao furto, apropriação ilícita, burla, etc. Contudo, dado que cada estado elabora as suas próprias leis, são tantas as diferenças significativas que tornam a descrição da legislação nacional, referente aos abusos financeiros contra os idosos, uma tarefa impossível. Essas diferenças tendem a se aplicar nas seguintes seis áreas:³⁶

- 1. Definição de "idoso";*
- 2. Definição de abuso: quer seja abuso físico, abuso sexual, abuso financeiro, ou negligência;*
- 3. Classificação do abuso: como de natureza criminal ou cível;*
- 4. Normalização das denúncias de abuso;*
- 5. Métodos para investigar os abusos; e*
- 6. As sanções recomendadas.*

Não só estas diferenças tornam difícil a descrição de todas as abordagens legislativas mas, também, elas tornam difícil a investigação e a acusação dos ofensores que cometem fraudes e que podem ter vitimizado pessoas em diferentes estados, todos os quais obedecem a requisitos estatutários diferentes.

Mais, os casos de fraude e de abuso financeiro recaem sob a alçada jurisdicional de diversas agências. As agências federais como o “FBI”, o “Postal Inspection Service”, e o “Secret Service”, assim como as polícias estatais e locais, poderão estar envolvidas em investigações de grande escala a operações de combate à fraude aos consumidores. A falta, generalizada, de partilha de informações entre estas agências têm sido apontada como um importante entrave a uma intervenção eficaz.³⁷

Quando um crime financeiro envolve o uso indevido, ou o abuso, de documentos legais, o caso poderá, também, ser classificado como assunto de natureza cível, necessitando de cooperação adicional entre o ministério público e o tribunal da jurisdição. Os bancos e as companhias de telefone constituem parceiros importantes para a investigação das fraudes e da exploração financeira. Finalmente, dado que o bem-estar dos idosos é primordial, as agências de serviços sociais: como os serviços de protecção a adultos e os serviços de saúde médica e mental, devem, também, ser incluídas num esforço coordenado para proteger os idosos de serem ainda mais molestados.

Os casos de fraude e de exploração financeira constituem um emaranhado complicado de comportamentos, intenções, e consequências. O âmbito das competências e as diversas áreas de perícia necessárias não se encontrarão, provavelmente, numa única agência, o que torna necessária a cooperação entre as tradicionais jurisdições e ultrapassando os limites profissionais.

Compreender o nosso problema local

A informação fornecida acima é só uma descrição generalista dos crimes financeiros cometidos contra os idosos. Devemos combinar os factos básicos com uma compreensão mais específica do nosso problema local. Analisar o nosso problema local, com todo o cuidado, ajudar-nos-á a conceber uma resposta estratégica mais eficaz.

O mais certo é que se encontre uma combinação de fraudes cometidas por desconhecidos e de exploração financeira cometida por parentes e/ou por cuidadores. Devemos analisar os factores que rodeiam estes dois tipos de crime separadamente, uma vez que eles têm naturezas diferentes. Mais, embora o desenvolvimento de perfis ou a combinação dos dados sobre os crimes (por exemplo, a média da quantidade de dinheiro perdido, a média de idades das vítimas, etc.) possam ser úteis, estas médias podem mascarar importantes variáveis e podem conduzir a respostas generalizadas que falharão ao combater-se determinado tipo de fraude ou exploração financeira.

No caso das fraudes ao consumidor, é provável que somente uns poucos, dos diferentes tipos, venham ocorrendo na nossa comunidade, numa dada altura. É importante que se identifique os tipos de fraudes que, habitualmente, estão em actividade, os alvos prováveis, os meios usados para cometer as fraudes, e os factores que podem levar as vítimas a não denunciarem os factos. Dado que um número significativo de idosos tem, provavelmente, resistido a uma diversidade de esquemas de vendas fraudulentas, seria útil serem identificadas as estratégias que eles usaram para evitar serem vitimizados.

No caso da exploração financeira, é importante compreender-se como os ofensores ganham acesso aos fundos da vítima, qual é a natureza do relacionamento entre o ofensor e a vítima, e que recursos estão disponíveis para apoiar e proteger o(a) idoso(a). Estabelecer diálogo com profissionais, que estejam habituados a observar diversas transacções financeiras, ajudar-nos-á a identificar áreas onde possam ser empregues procedimentos que se constituam como salvaguardas.

Embora os casos de fraude e de exploração financeira tenham algumas similaridades, as situações que facilitam o cometimento do crime poderão variar consideravelmente. Acrescentando, o facto de muitos casos ficarem por denunciar significa que os registos oficiais da polícia e do ministério público não incluem os detalhes necessários para uma análise abrangente do problema. Por isso, é importante recolher a informação acerca do nosso problema local em múltiplas fontes e por diversas perspectivas, as quais poderão incluir:

- *Os registos oficiais da polícia e do ministério público;*
- *Mapas gerados por computador das denúncias das ocorrências de fraude;*
- *As vítimas e os seus amigos que com elas se preocupam e os membros da família;*
- *Os idosos que não foram, previamente, identificados como vítimas;*
- *Os advogados locais dedicados às problemáticas relativas aos idosos;*
- *Os funcionários dos serviços de protecção social;*

- Os investigadores de fraudes e de crimes financeiros;
- Os bancários, advogados, e os contabilistas; e
- Os ofensores de fraude e de exploração financeira.

Fazer as perguntas certas

Seguem-se algumas questões críticas que devemos colocar ao analisar o nosso problema local relativo aos crimes financeiros contra os idosos, mesmo que as respostas não se encontrem imediatamente disponíveis. As questões são listadas em separado: para a fraude e para a exploração financeira. As nossas respostas, para estas e outras questões, ajudar-nos-ão a escolher, mais tarde, o mais adequado conjunto de respostas.

Fraude: Vítimas

- *Quais são as características das vítimas? Será que elas, tipicamente, vivem sós? São proprietárias da própria residência? Elas encontram-se em casa durante o dia? Existe alguma evidência de capacidade física ou mental diminuída?*
- *Como é que elas estão expostas a serem burladas? Será que têm o hábito de participar em concursos e rifas? A que outro tipo de esforços do marketing estão expostas? Com que frequência são contactadas por vendedores, via telefone? E pelo correio? E pessoalmente?*
- *Que factores influenciam a sua decisão de comprar bens ou serviços? Quais as características particulares dos vendedores ou dos seus esquemas? Será que necessitam dos bens e serviços oferecidos? Quais os seus receios acerca da sua situação financeira, da sua saúde, ou dos cuidados continuados que necessitem?*
- *Como é que costumam denunciar o crime? Que factores os influenciam a fazê-lo? Que factores podem ter contribuído para os dissuadir de denunciar?*

Fraude: Pessoas que evitam a vitimização

- *Quais são as características das pessoas que evitam ser vitimizadas? Será que, tipicamente, vivem sós? Elas são proprietárias da própria residência? Elas encontram-se em casa durante o dia?*
- *Com que frequência são expostas aos esforços do marketing pelo telefone? E pelo correio? E pessoalmente? Será que elas fizeram algo para diminuir a sua exposição a esses esforços?*
- *O que é que elas fizeram para terminar com as vendas e ofertas indesejáveis?*

- *Será que têm o hábito de falar do que compram, ou de discutir os seus assuntos financeiros com alguém? Qual o grau de consciência que têm quanto aos diversos tipos de fraude que existem? Será que sabem como investigar os produtos ou as ofertas, antes de os adquirirem?*
- *Será que suspeitam de terem sido, alguma vez, burlados, mesmo que na altura não tenham denunciado o facto? O que os dissuadiu de denunciar? O que os encorajará a denunciar, no futuro, se eventualmente vierem a ser vítimas de burla?*

Fraude: Ofensores

- *Quais são as características dos ofensores? Será que eles costumam actuar sozinhos, ou em grupos? Como é que eles escolhem os seus potenciais cúmplices?*
- *Como é que eles desenvolvem as suas fraudes? Será que eles usam uma variedade de meios, ou será que eles se cingem a um método em particular (por exemplo, pelo correio, pelo telefone, pessoalmente)? Será que eles se especializam num tipo de fraude em particular, ou cometem uma diversidade de fraudes?*
- *Como é que eles identificam as suas potenciais vítimas? Como é que as listas de “lorpas” são desenvolvidas? Onde é que eles as adquirem?*
- *O que é que os motiva? Dinheiro? Poder? Uma sensação de importância?*

Fraude: Incidentes

- *Que tipos de fraude são mais frequentemente denunciadas? Existem algumas similaridades nos tipos de fraude que, tipicamente, ficam por denunciar?*
- *Onde é que as fraudes ocorrem? Será que elas se concentram em vizinhanças ou áreas geográficas específicas? Existem algumas similitudes entre as vítimas?*
- *Que método é usado (por exemplo, pelo correio, pelo telefone, pessoalmente)? Existem algumas evidências que os ofensores trabalhem a partir de outra jurisdição?*
- *Que tácticas são usadas para evitar a detecção? A urgência do momento? Secretismo? Endereços falsos? Uso de estafetas?*

Exploração financeira: vítimas

- *Quais são as características das vítimas? Será que vivem sozinhas? Será que elas têm contacto regular com familiares ou amigos não abusadores? Existem evidências de capacidade física ou mental diminuída?*

- *Qual é o tipo de relacionamento vítima/ofensor existente? Idoso/parente? Idoso/cuidador? Quais são os aspectos positivos desse relacionamento? Companhia? Promessa de cuidados continuados? Cumprimento de obrigações familiares? De natureza cultural?*
- *Quando foi que a vítima se apercebeu de estar a ser explorada? Como foi o incidente denunciado? Que factores encorajaram a denúncia? Que factores desencorajaram a denúncia? Até que ponto amigos ou familiares se envolveram na descoberta e na denúncia do incidente?*

Exploração financeira: Ofensores

- *Quais são as características dos ofensores? Será que operam sozinhos, ou em grupos? Será que têm histórico de explorarem outros? Como foi que a relação de prestação de cuidados começou? Será que o ofensor se voluntariou para tal? O ofensor foi contratado através de alguma agência?*
- *O que motiva o ofensor? Dinheiro? Poder? Por sentir que tem direito a algo? Preocupações acerca da herança?*
- *Como é que o ofensor conseguiu a colaboração da vítima? Isolamento? Promessas? Influência indevida? Coacção? Furto?*

Exploração financeira: Incidentes

- *Quais são os meios principais usados para cometer o crime? Contas conjuntas? Documentos legais como testamentos, títulos de acções, obrigações, procurações a advogado?*
- *Que profissionais estão envolvidos nas transacções? Bancários? Advogados? Contabilistas? Como é que eles inadvertidamente facilitam o crime?*

Avaliar a nossa eficácia

As avaliações permitem-nos determinar até que ponto os nossos esforços têm sido bem sucedidos, e sugerem-nos a forma como poderemos modificar as nossas respostas se elas não estiverem a produzir os resultados pretendidos. Devemos medir muito bem o nosso problema: antes de se implementarem as nossas respostas, para se determinar a extensão e a seriedade do problema; e após se ter implementado as respostas, para se determinar até que ponto as mesmas estão a ser eficazes. Todas as medições devem ser tomadas, tanto na área-alvo, como

nas zonas circundantes. (Para uma orientação mais detalhada sobre como medir a nossa eficácia, consultar o guia desta série, "Assessing Responses to Problems: An Introductory Guide for Police Problem-Solvers".)

Seguem-se as avaliações que deveremos adoptar, as quais são potencialmente úteis para se atestar a eficácia das respostas aos crimes de natureza financeira cometidos contra os idosos. Tal como fizemos nas secções anteriores, os dois principais tipos, fraude e exploração financeira, são discutidos em separado. Mais, faz-se a distinção entre medição do "processo" - o que nos indica a extensão de quais respostas estão a ser implementadas conforme o concebido, e entre medição dos "resultados" - o que nos indica o impacto que as respostas tiveram nos respectivos níveis do problema.

Fraude

Podemos usar as seguintes medições do "processo" para identificar até que ponto as respostas escolhidas, e quais delas, têm sido implementadas conforme o concebido. Dada a extensão do que é sub-denunciado (cifras negras), e o seu impacto sobre a compreensão do escopo do problema, o propósito do resultado das medidas poderá ser o de atestar até que ponto os mecanismos relatados têm sido usados com sucesso:

- Aumento do número de idosos que ficam cientes da existência dos tipos de fraude mais comuns e que estes são instruídos sobre como terminar com as tentativas de vendas indesejáveis;*
- Aumento do número de detenções, acusações, e condenações dos operadores que utilizam esquemas de marketing fraudulento;*
- Aumento do número de utilizações dos recursos de protecção ao consumidor, para investigar a legitimidade das ofertas ou das actividades comerciais; e*
- Aumento do uso dos mecanismos de denúncia das tentativas de fraude, ou das fraudes consumadas.*

Podemos usar as seguintes medições dos "resultados" para determinar o impacto das nossas respostas sobre os respectivos níveis do problema:

- Diminuição da quantidade de dinheiro perdido pelos idosos devido às fraudes ao consumidor;*
- Diminuição do número de idosos burlados pelos esquemas que usam o correio, o telefone, ou através de contactos pessoais; e*
- Diminuição do número de idosos que são revitimizados através de operações do tipo "recovery room".*

Exploração financeira

Podemos adoptar as seguintes medições do "processo" para identificar quais das respostas escolhidas estão a ser implementadas conforme o concebido:

- *Aumento do número de profissionais formados (por exemplo, bancários, médicos, advogados, contabilistas) a identificar os sinais de alerta de exploração financeira;*
- *Aumento do número de denúncias de exploração financeira partilhadas entre organismos (por exemplo, polícia, ministério público, serviços de protecção social);*
- *Aumento do número de idosos que adoptam medidas proactivas de protecção dos seus activos financeiros; e*
- *Aumento do número de ofensores detidos, acusados, e condenados por exploração financeira de idosos.*

Podemos adoptar as seguintes medições dos "resultados" para determinar o impacto das nossas respostas nos respectivos níveis do problema:

- *Diminuição da quantidade de dinheiro perdido pelos idosos através da sua exploração financeira; e*
- *Diminuição do número de idosos que são explorados financeiramente pelos seus parentes e/ou cuidadores.*

Respostas ao problema dos crimes financeiros contra os idosos

A análise do nosso problema local deverá fornecer-nos uma melhor compreensão dos factores que contribuem para a sua existência. Uma vez analisado o nosso problema local, e assim que forem estabelecidas as linhas base para medirmos a eficácia, devemos considerar as possíveis respostas para lidar com o problema.

As seguintes respostas estratégicas fornecem-nos as ideias fundamentais para lidarmos com o nosso problema em particular. Estas estratégias foram extraídas de uma variedade de estudos de investigação e de relatórios policiais. Várias destas estratégias poderão ser aplicadas ao nosso problema comunitário. É de importância crítica que as respostas sejam concebidas de acordo com as circunstâncias locais, e para que possamos justificar cada resposta com base em análises confiáveis. Em muitos casos, uma estratégia eficaz envolverá a implementação de várias diferentes respostas. As respostas baseadas na aplicação da lei, por si só, raramente são eficazes para reduzir ou resolver o problema. Não nos devemos limitar em considerar o que a polícia poderá fazer: deve-se, cuidadosamente, ter em consideração quem mais, na nossa comunidade, partilha responsabilidades e que esteja em posição de poder ajudar a polícia a melhor responder ao problema.

Respostas gerais

As respostas que se seguem são úteis para se lidar com os problemas, tanto de fraude como de exploração financeira. As estratégias que têm como alvo os elementos específicos de cada tipo de crime financeiro serão analisadas em separado abaixo.

1. Criação de grupos de trabalho (task forces) inter-organizações. *Os casos de fraude e de exploração financeira de idosos são complexos e necessitam de especialistas provenientes de múltiplas áreas, incluindo:*

- *Aplicação da lei e investigação policial,*
- *Gestão financeira,*
- *Seguros,*
- *Investimentos,*
- *Imobiliárias,*
- *Reinserção social,*
- *Direito Penal,*
- *Direito Civil,*
- *Psiquiatria, e*
- *Serviços sociais.*

É improvável que uma única organização disponha das necessárias competências, e recursos, para desenvolver uma abordagem multidisciplinar. Por isso, é necessário um esforço interinstitucional que deva incluir os organismos e os indivíduos com conhecimentos em áreas-chave, cujos esforços deverão ser concebidos tendo em conta as características do problema local.†

2. Trabalhar em várias jurisdições. *Porque tanto as vítimas como os ofensores poderão viver e actuar em diversas jurisdições, a partilha de informações entre os diversos organismos de aplicação da lei é de importância fundamental para a elaboração de processos sólidos. Para isso, poderá ser necessário o envolvimento de uma diversidade de organizações de aplicação da lei, tanto federais, como estatais, e locais. Mais, porque a exploração financeira, frequentemente, ocorre em conjunto com outros tipos de crime, como ofensas corporais, negligência, e privação da liberdade, poderá ser necessário o envolvimento de múltiplas unidades dedicadas, originárias de uma mesma agência policial.*

3. Melhorar os mecanismos de denúncia. *Existe uma concordância generalizada quanto ao facto de que a existência de cifras negras distorce, dramaticamente, os dados disponíveis sobre a prevalência dos crimes financeiros contra os idosos. As razões que levam as pessoas a não denunciarem já foram referidas anteriormente, mas devemos prestar atenção às barreiras específicas à denúncia que possam existir na nossa jurisdição. As descrições precisas acerca do nosso problema local dependem de melhores informações acerca do tipo, da frequência, e das características das diversas fraudes.*

A criação de mecanismos de denúncia “de-fácil-acesso” às vítimas, seus familiares e amigos preocupados, e profissionais, ajudará não só a referenciar problemas mas, também, ajudará ao desenvolvimento de respostas eficazes. Talvez ainda mais importante, os mecanismos de denúncia melhorados ajudarão a processar os ofensores e a fornecer os serviços necessários às vítimas. As campanhas de educação pública devem fornecer números telefónicos para a comunicação dos incidentes de vitimização. É igualmente útil a inclusão de uma curta descrição daquilo que um idoso

† No Canadá, o Deceptive Telemarketing Prevention Forum inclui representantes de organizações governamentais, privadas, e sem fins lucrativos para recolher e partilhar informações, para formular respostas estratégicas, e ara desenvolver esforços de educação pública. São incluídos como parceiros as companhias de cartões de crédito, as companhias de telefones, as associações de reformados, as associações de marketing, a polícia, banqueiros, o serviço postal, os grupos de consumidores, e o Better Business Bureau. Para mais informações, ver o website da Royal Canadian Mounted Police em www.phonebusters.com.

Nos EUA, muitos estados e jurisdições locais desenvolveram TRIADS de área, as quais são parcerias entre agências policiais estatais e locais, associações de xerifes, e associações de aposentados, como a AARP. Algumas jurisdições também incluem outras organizações de idosos, lares de idosos, departamentos de saúde pública, e serviços de segurança social. Um número de jurisdições (por exemplo, Los Angeles; Orange County e Ventura na Califórnia) também desenvolveram equipas com elementos especialistas provenientes de diversas agências policiais para investigar e intervir nos casos de fraude e exploração financeira de idosos. Por exemplo, Fiduciary Abuse Specialist Teams (FASTs) com frequência incluem a polícia, o ministério público, notários, fornecedores de cuidados de saúde mental, juizes, advogados, agentes de seguros, agentes imobiliários, agentes de custódia, operadores bolsistas, e administradores de fortunas. O National Committee for the Prevention of Elder Abuse criou linhas de orientação específicas para o estabelecimento e coordenação das FAST locais, as quais podem ser consultadas em www.preventelderabuse.org/communities/fast.html.

Para mais informações, ver também Allen (2000); Aziz (2000); e Velasco (2000).

poderá esperar que lhe seja perguntado, qual o tempo médio disponível para as respostas típicas, e quais são os procedimentos normais.

Uma vez estabelecidos os esforços interinstitucionais necessários, torna-se importante a criação de vias claras e eficientes de sinalização dos casos à polícia, por todos os organismos envolvidos. Devido ao facto de que cada organismo serve diferentes necessidades, é importante que cada um deles seja implantado de forma a oferecer serviços relevantes às vítimas. Os procedimentos de sinalização e denúncia entre organismos devem garantir que cada qual mobiliza os seus recursos sem causar entraves ao serviço dos outros.

- 4. Formar os agentes policiais a inquirir adequadamente os idosos vítimas de crimes financeiros.** Uma vez abordado o problema da falta de denúncias, a intervenção com os ofensores depende da qualidade das informações que os investigadores deverão conseguir através das vítimas. Existem duas áreas-chave sobre as quais são necessários esforços determinados de formação: inquirição dos idosos vítimas, e investigação dos crimes financeiros.

† O Office for Victims of Crime publicou um manual para agentes policiais o qual inclui técnicas específicas para entrevistar idosos vítimas e testemunhas. Encontra-se disponível em www.ojp.usdoj.gov/ovc/publications/infores/firstrep/2001/welcome.html;

Ver também o National White Collar Crime Center (1998); Shibley (1995); Kohl, Brensilber, e Holmes (1995); e Forst (2000).

Em primeiro lugar, muito embora por certo não seja o caso para todos os idosos, muitos dos que são vítimas apresentam dificuldades físicas, sensoriais, de memória, ou outro tipo de deficiências cognitivas que poderão interferir com a tentativa de recolher informações pelos agentes policiais. Por isso, é importante que os agentes policiais tenham formação para detectarem essas dificuldades e para responderem com técnicas de entrevista eficazes.† Melhorar as competências dos agentes policiais, para lidarem com os idosos que são vítimas, está demonstrado que melhora a qualidade das investigações e que afecta de forma positiva as subsequentes atitudes, comportamentos, e percepções da vítima relativamente à polícia.³⁸

Em Segundo lugar, dada a complexidade dos casos de fraude e de exploração financeira, os investigadores policiais precisam cobrir todos os aspectos relevantes do inquérito. Estes devem incluir as características da vítima (por exemplo, a sua relação com o ofensor, a sua capacidade mental, etc.), as características da ofensa (por exemplo, esquemas de telemarketing versus exploração económica cometida por cuidador), e as características do ofensor (por exemplo, o seu relacionamento com a vítima, a frequência de contactos), assim como informação detalhada acerca das propriedades do(a) idoso(a), dos seus negócios financeiros, e sobre eventuais documentos legais relevantes. Existem diversas “checklists”, para uso em investigações, destinadas a orientar a elaboração de um inquérito completo.³⁹

- 5. Diminuir o isolamento da vítima.** Os idosos que vivem isolados e que têm poucos contactos com a família, amigos, assistentes sociais, e outras partes interessadas, poderão ter um risco acrescido de virem a ser vitimizadas em negócios fraudulentos. Diminuir este isolamento social através de contactos, para verificar o bem-estar do(a)

idoso(a), pela polícia, vizinhos, e através de esforços pessoais acrescidos, pode ajudar a garantir que o(a) idoso(a) fica ciente dos recursos disponíveis a que pode recorrer para colocar questões sobre as suas preocupações quanto a potenciais esquemas fraudulentos.⁴⁰ Mais, os contactos continuados com os membros da sua família podem fornecer os meios para uma monitorização continuada dos assuntos financeiros do(a) idoso(a). O Serviço Postal dos EUA criou uma lista dos sinais de alerta, com diversas medidas preventivas, destinadas aos familiares e amigos de idosos.[†]

† A lista está disponível em www.usps.com/postalinspectors/fraud/seniorwk.htm.

Os cuidadores que vivem com os idosos e que os exploram, frequentemente, isolam-nos para evitar serem detectados. Os contactos periódicos dos familiares, dos amigos, e de outras partes interessadas, melhora a probabilidade de uma detecção precoce.

A adopção de programas dedicados a idosos – nos quais é garantido, regularmente, o bem-estar dos idosos, através de voluntários que junto deles e nas suas vizinhanças fazem perguntas acerca de correspondência fora do normal, chamadas telefónicas, e transacções financeiras – têm sido eficazes em combater o isolamento que coloca em risco os idosos, e para referenciar potenciais situações abusivas.⁴¹

As estratégias acima aplicam-se, de forma geral, tanto à fraude como à exploração financeira dos idosos. Contudo, dado que estes dois tipos de crime são diferentes em diversas e importantes formas, existem várias respostas que são mais relevantes para um dos tipos de crime que para o outro.

Respostas específicas: Fraude

6. Educar os idosos e outras partes interessadas. Embora, de forma isolada, não seja uma estratégia eficaz, já o é quando usada como parte de uma resposta multifacetada, os esforços desenvolvidos no sentido de educar os idosos acerca:

- Dos tipos de esquemas fraudulentos que costumam ocorrer na área;
- De como filtrar chamadas telefónicas através de aparelhos que identifiquem o número de quem telefona e de atendimento automático;
- Dos comportamentos suspeitos e dos sinais de alerta das ofertas fraudulentas;⁴²
- De como reduzir as solicitações indesejáveis através da remoção dos endereços da residência, dos números de telefone, e dos endereços de correio electrónico das listas de lixo electrónico;+
- De como averiguar a respeito das ofertas e das potenciais compras;+†
- De como seleccionar empreiteiros qualificados e com reputação;

† A Direct Marketing Association fornece claros procedimentos para a remoção de informações pessoais das listas nacionais e estatais de marketing, disponível em www.dmaconsumers.org/consumerassistance.html#mail e www.thedma.org/government/donotcalllists.shtml.

- De como terminar com as chamadas telefônicas indesejáveis que aliciam para comprar;⁴³ e
- De como denunciar as fraudes.

Sinais de Alerta de ofertas fraudulentas

- Promessas de poder ganhar, realizar, ou pedir emprestado dinheiro com facilidade.
- Pedido para actuar imediatamente ou, caso contrário, irá perder uma grande oportunidade.
- Recusa em enviar informação escrita, antes de concordar em comprar ou fazer uma doação.
- Tentativa de o assustar, levando-o a comprar algo.
- Insistência para que deposite dinheiro ou para aceitar pagar a um estafeta enviado.
- Recusa em parar de telefonar após ter sido pedido para não voltar a fazê-lo mais vezes.

Fonte: National Fraud Information Center (n.d.).

Algumas jurisdições descobriram a utilidade de apresentar os seguintes tópicos no decurso de workshops sobre planeamento financeiro. Acrescentando, as estações de televisão poderão ser parceiros úteis nesta tarefa. Muitas estações de televisão locais dispõem de jornalistas dedicados aos assuntos relativos às fraudes ao consumidor e, regularmente, dedicam tempos de antena ao problema. As reportagens acerca dos esquemas fraudulentos locais e sobre as medidas preventivas têm o potencial de alcançar grandes audiências.

†† A AARP fornece uma lista concisa “do que se deve e não se deve fazer”, bem como revê os regulamentos mais relevantes, e das táticas para prevenir a fraude, disponível em www.aarp.org/fraud/home.htm

A Investida e a Lei:
As ofertas típicas dos telemarketers, e como eles violam a Lei

A Investida	Os Detalhes	A Lei
"Você é elegível para ganhar um prémio valioso!"	"Você pode ganhar um carro no valor de \$35.000 dólares; \$10.000 dólares em dinheiro; umas férias na Europa; ou um colar de diamantes no valor de \$2.000 dólares. A sua compra de hoje, das nossas fabulosas vitaminas, fá-lo-ão participar automaticamente neste extraordinário sorteio."	Um prémio é grátis. Você não necessita de pagar qualquer quantia em dinheiro ou comprar qualquer coisa para participar num sorteio ou para ganhar um prémio. O telefonista deve-o informar que o método para participar "não envolve pagamento, nem compra". Se o telefonista lhe disser que você já ganhou um prémio, o telefonista deve-o informar sobre todos os custos envolvidos para o reclamar. Isto é importante porque os custos podem ser elevados e poderão reduzir, substancialmente, o valor do prémio.
"Nós poderemos recuperar o seu dinheiro!"	"Sinto muito ouvi-lo dizer que perdeu dinheiro num esquema de telemarketing. É vergonhoso que existam pessoas que lhe telefonam a oferecer um grande negócio e depois se apropriem do seu dinheiro. Mas a minha companhia vai-lhe recuperar o seu dinheiro. Tudo o que precisa fazer é fornecer-me o número do seu cartão de crédito para cobrir o pequeno custo do nosso serviço."	Você não tem que pagar nada adiantado. Estes esquemas chamados de "recovery rooms" são precisamente uma maneira de se aproveitarem de si uma segunda vez. Um telefonista que lhe promete recuperar, ou ajudá-lo a ter de volta, o dinheiro que perdeu, ou a obter um artigo de valor que lhe prometeram num telefonema anterior de telemarketing, não lhe poderá pedir, ou receber, dinheiro de si até que sejam passados vários dias após você ter recebido, realmente, o dinheiro ou o artigo prometido.
"Empréstimos espectaculares com taxas de juro espectaculares. Tem problemas de crédito, não há problema!"	"Hoje é o seu dia de sorte. Vou ajudá-lo a qualificá-lo para o empréstimo que você nunca esperava conseguir. Por apenas uma pequena taxa, vou fazer com que aqueles pagamentos em atraso sejam removidos dos seus registos de crédito. Vou-lhe enviar um estafeta para recolher o seu pagamento, porque quanto mais cedo você pagar a taxa, tanto mais cedo eu poderei começar."	Você não necessita pagar enquanto você não vir provas de que o seu registo de crédito foi acertado. Um telefonista é proibido de pedir um pagamento para remover informações negativas, ou de alguma outra forma para melhorar o seu registo de crédito, a não ser antes de 1) o período para lhe fornecer todos os artigos e serviços prometidos ter expirado; e 2) você tenha recebido documentação atestando que os resultados prometidos foram alcançados, na forma de um relatório de uma agência de crédito emitida mais de seis meses após os resultados prometidos terem sido alcançados. Lembre-se que você pode, por si próprio e sem custos, conseguir remover toda a informação incorrecta e negativa do seu registo de crédito.
"Revistas a preços baixos fantásticos. Dê-me o seu número da conta bancária e elas estarão na sua caixa do correio!"	"Estendemos esta oferta durante mais um dia, e temos que receber o seu dinheiro até à meia-noite de hoje. Mas não se preocupe, você vai conseguir fazê-lo antes de o prazo terminar. Forneça-me somente o número da sua conta bancária e eu poderei processar a sua encomenda já."	Os telefonistas devem obter de si uma autorização específica para poderem levantar dinheiro da sua conta bancária. O telefonista tem que obter uma autorização escrita ou ter uma gravação da sua autorização verbal para efectuar o levantamento de uma específica quantia em dinheiro da sua conta, ou enviar-lhe uma confirmação escrita da transacção antes de tentar levantar dinheiro da sua conta. O telefonista deve fornecer ao banco a sua autorização escrita ou gravada a pedido do banco.

Fonte: American Association of Retired Persons (n.d.), "Telemarketing Fraud."

7. Identificar os idosos de alto-risco. Os estudos têm demonstrado que os ofensores, com frequência e repetidamente, atacam as pessoas que já foram vítimas de fraude usando listas de "lorpas" e esquemas do tipo "recovery room". Identificar os idosos por nível de risco ajuda a direccionar os esforços de intervenção adequadamente.⁴⁴ Os idosos de alto-risco são aqueles que a polícia, o ministério público, os inspectores do serviço postal, ou os funcionários de outros organismos, identificaram como já tendo sido vítimas de fraude. Voluntários são encarregados de ajudar os idosos a prevenir futuras vitimizações. Eles providenciam contactos continuados e pessoais, fornecendo não só apoio emocional e moral mas, também, instrumentos práticos para combater a fraude, como a rever as actividades diárias, a escolher cuidadosamente a correspondência recebida, e a avaliar as ofertas do telemarketing.

[†] Para mais informações, ver Aziz e outros (2000); Chatelin (1994); e U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs (2000).

8. Inverter o "boiler room." Estas operações em grande escala enviam, pelo correio, postais oferecendo prémios grátis, ou garantidos, aos destinatários. Aqueles que respondem ao número de telefone listado recebem informação detalhada sobre os sorteios fraudulentos e como se protegerem. Juntamente com o trabalho de voluntários idosos, do Serviço Postal dos EUA, dos grupos de protecção do consumidor, e de outros, a polícia deve criar linhas directas, dotadas de pessoal dedicado, e deve fornecer aquelas informações. Da mesma forma, os "reverse telethons" usam operadores com conhecimentos sobre os diversos tipos de fraudes habilitados a responder às questões postas por quem telefona. Os grupos de trabalho (task forces), criados para combater o problema local das fraudes aos idosos, devem publicitar, agendar, e recrutar peritos para dar conselhos aos idosos, às suas famílias, e a outras partes interessadas.[†]

[†] As operações do FBI denominadas Disconnect, Senior Sentinel, e Double Barrel resultaram em milhares de acusações e na recuperação de milhares de dólares. Ver também, U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs (2000).

^{††} Para mais informações, ver Slotter (1998).

Mecanismos de escape para os telefonemas indesejáveis para vendas

- *Recuse comunicar;
Abandone a cena;
Não responda às solicitações pelo correio;
Desligue o telefone.*
- *Recuse a oferta imediatamente, altura dando a impressão que vai pensar no assunto e procure uma segunda opinião;
Peça informações escritas acerca da oferta;
Negue ter posses económicas para poder aceitar a oferta, dando a impressão de que vai averiguar a legitimidade do negócio antes de aceitar o proposto.*
- *Recuse categoricamente a oferta, dando a impressão que sabe que aquela oferta se trata de um esquema para o ludibriar;
Recuse fornecer informações pessoais;
Recuse pagar taxas, negue o pagamento de quaisquer custos;
Ameaça em contactar as autoridades;
Simplesmente recuse tudo.*
- *Adopte alguns passos para evitar perder dinheiro após uma oferta suspeita ou contacto;
Pare o pagamento, cancele a ordem nesse sentido;
Contacte as autoridades para ter o seu dinheiro de volta;
Contacte as autoridades para as alertar acerca das actividades ilegais.*

Fonte: Adaptado de Friedman (1998).

9. **Tornar mais fácil às pessoas desligar o telefone quando perante esquemas telefónicos fraudulentos.** Os estudos demonstram que muitas pessoas têm dificuldade em desligar o telefone aos telemarketers, mesmo após terem decidido que não estão interessados no produto ou no serviço que é vendido. Um dispositivo de "Fácil Desligação" tem sido usado para ajudar os idosos a terminarem com as chamadas telefónicas, sem temerem serem rudes ou abruptos. Tendo o(a) idoso(a) decidido que a chamada é indesejável, ele ou ela pressiona um botão de activação e é reproduzida uma gravação com uma mensagem, do tipo "Peço desculpa, este número não aceita este tipo de chamadas. Por favor tenha em conta que isto é uma notificação para remover este número da sua lista. Obrigado." A chamada é, então, desligada automaticamente.
10. **Desencadear operações policiais encobertas.** Embora sejam consumidoras de tempo precioso e dispendiosas, têm sido desencadeadas operações de grande envergadura para dismantelar as organizações fraudulentas de telemarketing.+ Uma das vulnerabilidades-chave de um telemarketer consiste na sua incapacidade de ter a certeza com quem está a falar ao telefone. Nestas operações, os agentes policiais e

voluntários conseguem adicionar os seus nomes a listas de “lorpas” e colocam-se de forma a parecerem potenciais vítimas dos esquemas fraudulentos de telemarketing. As organizações fraudulentas contactam-nos, repetidamente, e as conversas são gravadas para serem usadas como meios de prova. Tais operações policiais costumam ser realizadas com os esforços conjugados de organismos de aplicação da lei federais, estaduais e locais, da AARP (associação americana de aposentados), e de organizações de defesa dos idosos.††

Respostas específicas: Exploração financeira

Tal como foi abordado anteriormente, as características, os sinais de alerta, e os perpetradores da exploração financeira diferem significativamente daqueles que cometem fraudes. Enquanto alguns dos métodos poderão ser similares, a prevenção da exploração financeira cometida por parentes e/ou por cuidadores requer respostas específicas.

† Para mais informações, ver Kaye e Darling (2000).

- 11. Ajudar pro-activamente a implementar cuidados de saúde, assuntos legais, e planeamento financeiro.** *A melhor defesa é um bom ataque. Os programas para ajudar as pessoas a tratarem dos seus cuidados de saúde e dos seus assuntos financeiros, antes de serem necessários, garante que as decisões são devidamente pensadas e com o consentimento, voluntário e informado, da pessoa. Os assuntos financeiros podem variar, desde um depósito directo da pensão, ou de um cheque da segurança social, e de um pagamento automático de uma conta da água, luz ..., até ao planeamento das suas posses, à entrega de procuração com plenos poderes advogado. A ajuda profissional a este tipo de planeamento poderá ser disponibilizada como parte das actividades, fora do alcance da comunidade, de uma equipa multidisciplinar.*
- 12. Avaliar os regulamentos existentes relativos aos poderes de procurador.** *Embora os poderes conferidos a mandatário seja um instrumento comum que serve propósitos legítimos e importantes para muitos idosos, também é vulnerável a abusos. A legislação específica que regulamenta os poderes conferidos aos detentores de procuração varia de estado para estado. Rever a legislação existente e avaliar os requisitos correntes para instituir, auditar, modificar, e cancelar procurações que conferem poderes a mandatário são uma parte importante da avaliação do nosso problema local. Se os estatutos existentes são vulneráveis a abusos, deve-se considerar a hipótese de ser diligenciado no sentido de serem adicionadas salvaguardas de protecção.*
- 13. Rastrear os cuidadores.** *Muitos estados não obrigam a que os cuidadores que vivem com os idosos sejam submetidos à conferência do seu registo criminal. Através da implementação desta medida, as pessoas com histórico de abusos físicos, ou*

financeiros, ou negligência, poderão ser proibidos de trabalharem como cuidadores licenciados. Contudo, esta estratégia afectará, somente, aqueles cuidadores que são contratados através de agências licenciadas, e não se aplicará aos contratos informais para prestação de cuidados.

- 14. Formar a polícia e os profissionais envolvidos nos assuntos dos idosos.** *A polícia deve ser formada sobre os elementos específicos relativos à fraude e à exploração financeira. Ainda por cima, os relatos das vítimas e de outras partes interessadas, provavelmente, serão complexos e poderão ser confusos, tanto para quem despacha como para os agentes policiais que respondem ao problema. A formação para estas pessoas deve-se focar nos procedimentos adequados para submeter os casos a investigação, e para garantir que os denunciantes compreendem como todo o caso se irá processar.*

Por causa do seu envolvimento continuado nos assuntos financeiros dos idosos, os bancos, e outras instituições financeiras, estão numa posição única para ajudarem a prevenir e a detectar a exploração financeira e são, por isso, parceiros essenciais para se combater o problema. Vários estados desenvolveram e implementaram currículos de formação para os caixas bancários para serem capazes de reconhecer os sinais de alerta de abusos, e estes currículos estão amplamente disponíveis para replicação e adaptação.⁴⁵

De forma similar, os advogados e os contabilistas certificados, que preparam testamentos, devolução de impostos, documentos de planeamento imobiliário, e outros documentos legais, são adequados, de forma impar, para servir de sistema de alerta precoce para prevenir a exploração financeira. Particularmente, se forem treinados a identificar os sinais de alerta de influência indevida e de capacidade mental diminuída, os advogados e os contabilistas podem trabalhar com uma equipa multidisciplinar para garantir que todos os documentos legais são executados com o consentimento, voluntário e informado, dos idosos e de que servem os melhores interesses dos mesmos.⁴⁶

A formação focada nestes assuntos pode encorajar os médicos a fazerem perguntas específicas, quando avaliam o bem-estar físico e emocional dos idosos. No decurso das consultas em privado, os médicos podem explorar a qualidade das interações dos idosos com os seus cuidadores, aumentando as probabilidades de ser detectada a eventual exploração financeira.⁴⁷

Respostas com eficácia limitada

- 15. Difundir informação como estratégia isolada.** *As abordagens tradicionais, focadas em aumentar a consciencialização pública, têm tido um sucesso limitado quando usadas isoladamente. Particularmente, quando virada para os idosos que têm dificuldades mentais significativas, para aqueles que vivem isolados, e para aqueles que se encontram em situação económica desesperada, as campanhas de informação pública, por si só, são insuficientes para prevenir os abusos financeiros. Ainda por cima, as campanhas de informação que só se baseiam na distribuição de informações (por exemplo, fliers, panfletos), e que não apresentam qualquer interacção pessoal, estão entre as estratégias menos eficazes para prevenir o crime.*
- 16. Promulgar legislação sobre a obrigatoriedade de denúncia.** *Embora se tenham mostrado com algum sucesso na prevenção e na resposta aos abusos contra crianças, a legislação sobre obrigatoriedade de denúncia não se tem mostrado eficaz na prevenção, sinalização, ou na resposta aos abusos financeiros contra os idosos. Os currículos de formação, geralmente, incluem somente os requisitos para a denúncia, e não ajudam os agentes policiais a detectar os abusos ou a responder com os seus serviços; Mais, não são alocados os recursos suficientes para a realização de investigações de qualidade a todas as denúncias feitas.⁴⁸*
- 17. Vincular ou registar os telemarketers.** *Embora a vinculação e o registo sejam sugeridos, com frequência, como preventores da fraude, não existem nenhuns estudos empíricos que validem a eficácia de tais disposições. Enquanto os negócios legítimos são propensos a cumprirem com estes requisitos, as organizações fraudulentas, provavelmente, não serão dissuadidas de cometerem o que pretendem por aquelas disposições. Mais ainda, não é provável que o consumidor médio se lembre de perguntar acerca da vinculação ou do registo, ou que um vendedor fraudulento diga a verdade sobre a conformidade legal da sua companhia. Numa jurisdição, os estudiosos descobriram que as organizações fraudulentas acharam útil cumprirem com os requisitos do registo, já que ficavam habilitados a dizer às vítimas que estavam registados junto das autoridades estatais, o que lhes dava uma falsa aparência de legitimidade.⁴⁹*
- 18. Desenvolver os regulamentos existentes.** *Na literatura, há muitas referências à necessidade de desenvolvimento do escopo dos decretos existentes para promover a acusação dos crimes financeiros contra os idosos, e para melhorar a aplicabilidade das penas. Enquanto as sentenças melhoradas poderão oferecer algum benefício em termos de dissuasão específica, não existem estudos empíricos que indiquem que tais estatutos legais resultem num aumento das taxas de acusação. Mais, tais estatutos não se têm mostrado possuírem um efeito dissuasor generalizado.⁵⁰*

Contudo, existem algumas evidências da necessidade de indemnização aos idosos vítimas de fraude e que, melhorar os esforços para aplicação das ordens de indemnização, pode suavizar os malefícios sofridos pela vítima.⁵¹

Anexo: Sumário das respostas aos crimes Financeiros contra os idosos

Resposta N.º	Página N.º	Resposta	Como funciona	Funciona melhor se...	Considerações
Respostas Gerais					
1.	36	<i>Criação de grupos de trabalho (task forces) inter-organizações</i>	<i>Fornecer um leque de peritos em áreas-chave</i>	<i>...for formada uma parceria de colaboração entre organizações públicas, privadas, e sem fins lucrativos</i>	<i>Como estratégia isolada, não é provável que cause impacto directo no escopo ou no nível do problema</i>
2.	37	<i>Trabalhar em várias jurisdições</i>	<i>Cria a capacidade de construir casos contra os ofensores que têm grande mobilidade; Incorpora os saberes nas áreas onde os crimes co-ocorrem</i>	<i>...for criada através de acordos formais inter-organizações com protocolos claros e específicos para o nível dos agentes que intervêm nos casos</i>	<i>As relações requerem manutenção; São necessárias indicações claras sobre qual é a organização que lidera em cada caso específico; Os assuntos ligados a potenciais "disputas de território" podem reduzir a eficácia</i>
3.	37	<i>Melhorar os mecanismos de denúncia</i>	<i>Melhora a qualidade dos dados disponíveis para avaliar o escopo do problema local; cria a capacidade de fornecer serviços para prevenir a repetição da vitimização</i>	<i>...forem amplamente publicitadas orientações claras para as denúncias; Forem desenvolvidos protocolos específicos sobre a partilha das denúncias entre as agências</i>	<i>A taxa de denúncias dos crimes aumentará; Existe a possibilidade de uma determinada agência poder interferir nas actividades de outra agência ao trabalhar no mesmo caso ao mesmo tempo</i>
4.	38	<i>Formar os agentes policiais a inquirir adequadamente os idosos vítimas de crimes financeiros</i>	<i>Aumenta a qualidade das investigações; Aumenta a sensibilidade quanto às necessidades das vítimas</i>	<i>...for disponibilizada formação contínua; e se as barreiras para aceder às informações tidas por outra agência forem removidas logo de início</i>	<i>Requer um compromisso a longo prazo para com a formação; é necessário obter permissão para aceder às informações que, tradicionalmente, não estão rapidamente disponíveis para as polícias</i>
5.	38	<i>Diminuir o isolamento da vítima</i>	<i>Melhora a capacidade de apoiar e monitorizar as decisões financeiras dos idosos em risco; Melhora as hipóteses da detecção precoce</i>	<i>...os contactos forem constantes e pessoais; contactos estiverem bem informados sobre os sinais de alerta</i>	<i>É necessário um compromisso de longo prazo</i>

<i>Resposta N.º</i>	<i>Página N.º</i>	<i>Resposta</i>	<i>Como funciona</i>	<i>Funciona melhor se...</i>	<i>Considerações</i>
Respostas específicas: Fraude					
6.	39	<i>Educar os idosos e outras partes interessadas</i>	<i>Torna mais difícil o sucesso das fraudes</i>	<i>...o curriculum Incluir estratégias específicas para identificação das fraudes logo que ocorram, e técnicas para terminar com as interações indesejáveis</i>	<i>É difícil envolver os idosos que vivem isolados, que são deficientes, ou que têm capacidade mental diminuída (grupos de alto-risco); requer prática e o cumprimento contínuo dos destinatários</i>
7.	42	<i>Identificar os idosos de alto-risco</i>	<i>Diminui a probabilidade da vitimização se repetir</i>	<i>...os serviços incluem uma atenção individualizada aos comportamentos de risco</i>	<i>A natureza individualizada da intervenção pode levar ao dispêndio de tempo e vir a ter custos elevados</i>
8.	42	<i>Inverter o "boiler room."</i>	<i>Efectivamente sinaliza aqueles com mais probabilidade de se encontrarem propensos às investidas das vendas fraudulentas</i>	<i>...as informações preventivas forem disponibilizadas de forma a irem ao encontro das necessidades de interacção dos idosos, em vez de se basearem na entrega simples de folhetos</i>	<i>É dispendiosa; é menos eficaz sem uma interacção pessoal e sem estratégias concretas e individualizadas para minimizar os comportamentos de risco</i>
9.	43	<i>Tornar mais fácil às pessoas desligar o telefone quando perante esquemas telefónicos fraudulentos</i>	<i>Diminui a exposição às investidas fraudulentas; reduz as tentações</i>	<i>...a exposição for inicialmente através de telefonemas de telemarketing</i>	<i>É dispendiosa; não trata de outras abordagens para vendas (por correio, pessoalmente)</i>
10.	43	<i>Desencadear operações policiais encobertas</i>	<i>Aumenta os riscos de detenção e de acusação aos ofensores</i>	<i>...for desencadeada através de esforços multi-organizacionais; a estratégia "vítima disfarçada" for usada em conjunto com infiltração na própria organização fraudulenta</i>	<i>É dispendiosa; requer um compromisso de longo prazo; tem interesses complexos e concorrentes</i>
Respostas específicas: Exploração financeira					
11.	44	<i>Ajudar pro-activamente a implementar cuidados de saúde, assuntos legais, e planeamento financeiro</i>	<i>Torna mais difícil o acesso aos bens dos idosos</i>	<i>...for feito precocemente, antes de qualquer deterioração cognitiva; se os advogados e os peritos financeiros orientarem nos preparativos</i>	<i>O que for feito não garantirá a segurança dos bens a longo prazo</i>

Resposta N.º	Página N.º	Resposta	Como funciona	Funciona melhor se...	Considerações
12.	44	Avaliar os regulamentos existentes relativos aos poderes de procurador	Diminui a vulnerabilidade aos abusos	...a revisão for acompanhada de novas salvaguardas procedimentais	As mudanças legislativas requerem um compromisso de longo prazo; têm um impacto limitado nas tentativas de abuso dos poderes conferidos aos mandatários
13.	44	Rastrear os cuidadores	Previne que, aqueles que têm registo criminal de abusos a idosos, continuem a fazê-lo	...os registos criminais de várias jurisdições puderem ser consultados	A eficácia é limitada naquelas situações em que os cuidadores forem contratados através de uma agência; Não tem qualquer impacto nas contratações informais
14.	45	Formar a polícia e os profissionais envolvidos nos assuntos dos idosos	Aumenta as possibilidades de detecção precoce	...existirem relações de trabalho contínuas entre a polícia e os outros profissionais; um funcionário específico for designado para o acompanhamento futuro dos casos com idosos	Mesmo assim, poderá ser necessária a intervenção de um profissional de saúde mental para determinar a capacidade de consentimento; as avaliações são caras
Respostas com eficácia limitada					
15.	46	Difundir informação como estratégia isolada	Fornecer acesso à informação sobre as fraudes em curso e os respectivos métodos para diminuir os riscos pessoais	...os destinatários seguirem os conselhos	Difícil de atingir os idosos em maior risco; falha em ir ao encontro das necessidades de interação; não pode ser individualizada
16.	46	Promulgar legislação sobre a obrigatoriedade de denúncia	Aumenta a probabilidade dos crimes virem a ser denunciados	...os autuantes das denúncias souberem como detectar abusos e compreenderem o protocolo para a denúncia; Os organismos que investigam dispuserem de fundos suficientes para responder a todas as denúncias	A falta de acompanhamento tende a minar a confiança no sistema

Resposta N.º	Página N.º	Resposta	Como funciona	Funciona melhor se...	Considerações
17.	46	<i>Vincular ou registar os telemarketers</i>	<i>Obriga as operações de telemarketing a fornecer garantias de legitimidade e intenções de boa-fé</i>	<i>...os telemarketers concordarem em seguir todas as regras e regulamentos</i>	<i>Requer a concordância dos eventuais ofensores; Fornece uma falsa sensação de boas intenções; Não passa pela cabeça da maioria dos consumidores perguntarem acerca da vinculação e do registo</i>
18.	46	<i>Desenvolver os regulamentos existentes</i>	<i>Fornece penalidades melhoradas para os crimes que visam os idosos; Reduz as recompensas</i>	<i>...os ofensores forem caçados; a indemnização for ordenada e aplicada</i>	<i>Não tem qualquer efeito dissuasor; Não ajuda aos esforços de prevenção</i>

Notas finais

- 1 Titus (1999).
- 2 Rosenfield (1994).
- 3 Ward-Hall (1999); Hafemeister (2003).
- 4 Hafemeister (2003).
- 5 American Association of Retired Persons (1999); Titus, Heinzlmann, and Boyle (1995).
- 6 U.S. Senate (2000).
- 7 O'Hanlon (1997).
- 8 National Center on Elder Abuse (1998).
- 9 Tueth (2000).
- 10 California County Welfare Director's Association (1988); Shiferaw et al. (1994).
- 11 Hafemeister (2003); Tueth (2000).
- 12 Nerenberg (1999).
- 13 American Association of Retired Persons (1996).
- 14 American Association of Retired Persons (1996); Langenderfer and Shimp (2001); Titus, Heinzlmann, and Boyle (1995); Van Wyk and Mason (2001); Choi, Kulick, and Mayer (1999).
- 15 Van Wyk and Mason (2001).
- 16 Lee and Geistfeld (1999).
- 17 Titus and Gover (2001).
- 18 Titus and Gover (2001).
- 19 Titus and Gover (2001).
- 20 Titus (1999).
- 21 National Committee for the Prevention of Elder Abuse (n.d.), "Mental Capacity, Consent, and Undue Influence"; National Committee for the Prevention of Elder Abuse (n.d.), "An Interview With Margaret Singer on Undue Influence"; Quinn (2000).
- 22 National Committee for the Prevention of Elder Abuse (n.d.), "An Interview With Margaret Singer on Undue Influence."
- 23 Wilber and Reynolds (1996).
- 24 Whitlock (1994); Doocy et al. (2001); Blum (1972).
- 25 Blum (1972).
- 26 Blum (1972), p.14.
- 27 Slotter (1998).
- 28 National Center on Elder Abuse (1998).
- 29 Sanchez (1996).
- 30 Wilber and Reynolds (1996).
- 31 Wilber and Reynolds (1996).
- 32 Tueth (2000).
- 33 U.S. Postal Service (n.d.).
- 34 Illinois State Triad (1998); Harshbarger and Ollivierre (1993); Price and Fox (1997).
- 35 This section is adapted from Nerenberg (2000).
- 36 Stiegel (1995), as cited in Payne (2000).
- 37 Nerenberg (1999).
- 38 Zevitz and Gurnack (1991).
- 39 Nerenberg (1996); Illinois State Triad (1998).
- 40 Payne (2002).
- 41 Coker and Little (1997).
- 42 National Fraud Information Center (n.d.); American Association of Retired Persons (n.d.).
- 43 Friedman (1998).
- 44 Oregon Department of Human Services (n.d.).
- 45 Price and Fox (1997); Nerenberg (1996); Nassau County Police Department (1998).
- 46 Rush and Lank (2000).
- 47 Tueth (2000).
- 48 Daniels et al. (1999); U.S. General Accounting Office (1991).

49 Doocy et al. (2001).

50 Hafemeister (2003).

51 Deem (2000); National Committee for the Prevention of Elder Abuse (n.d.), "Restitution."

Referências

Allen, J. (2000). **"Financial Abuse of Elders and Dependent Adults: The FAST (Financial Abuse Specialist Team) Approach."** *Journal of Elder Abuse & Neglect* 12(2):85–91.

American Association of Retired Persons (n.d.). **"Frauds."** www.AARP.org/fraud/home.htm (1999). AARP Poll: Nearly One in Five Americans Report They've Been Victimized by Fraud. Washington, D.C.:AARP.

(1996). **Telemarketing Fraud and Older Americans: An AARP Survey.** Washington, D.C.: AARP.

Aziz, S. (2000). **"Los Angeles County Fiduciary Abuse Specialist Team: A Model for Collaboration."** *Journal of Elder Abuse & Neglect* 12(2):79–83.

Aziz, S., D. Bolick, M. Kleinman, and D. Shadel (2000). **"The National Telemarketing Victim Call Center: Combating Telemarketing Fraud in the United States."** *Journal of Elder Abuse & Neglect* 12(2):93–98.

Blum, R. (1972). **Deceivers and Deceived: Observations on Confidence Men and Their Victims, Informants and Their Quarry, Political and Industrial Spies, and Ordinary Citizens.** Springfield, Ill.: Charles C. Thomas.

County Welfare Director's Association of California (1988). **Protecting the Silent Population: Remediating Elderly and Dependent-Adult Abuse.** Sacramento, Calif.: CWDA.

Chatelin, C. (1994). **"Mail Fraud: Don't Get Fooled Again."** *Consumers' Research Magazine* 77(6):20–23.

Choi, N., D. Kulick, and J. Mayer (1999). **"Financial Exploitation of Elders: Analysis of Risk Factors Based on County Adult Protective Services Data."** *Journal of Elder Abuse & Neglect* 10(3/4):39–62.

Coker, J., and B. Little (1997). **"Investing in the Future: Protecting the Elderly From Financial Abuse."** *FBI Law Enforcement Bulletin* 66(12):1–5.

Daniels, R., L. Baumhover, W. Formby, and C. Clark- Daniels (1999). **"Police Discretion and Elder Mistreatment: A Nested Model of Observation, Reporting, and Satisfaction."** *Journal of Criminal Justice* 27(3):209–225.

Deem, D. (2000). **"Notes From the Field: Observations in Working With the Forgotten Victims of Personal Financial Crimes."** *Journal of Elder Abuse & Neglect* 12(2):33–48.

Direct Marketing Association (n.d.). **"Consumer Assistance."** www.dmaconsumers.org/consumerassistance.html (n.d.). **"State No Call List Laws Through June 1, 2003."** www.the-dma.org/government/donotcalllists.shtml

Doocy, J., D. Shichor, D. Sechrest, and G. Geis (2001). **"Telemarketing Fraud: Who Are the Tricksters and What Makes Them Tick?"** *Security Journal* 14(3):7–26.

Forst, L. (ed.) (2000). **The Aging of America—A Handbook for Police Officers.** Springfield, Ill.: Charles C. Thomas.

- Friedman, M. (1998). **"Coping With Consumer Fraud: The Need for a Paradigm Shift."** *Journal of Consumer Affairs* 32(1):1–12.
- Hafemeister, T. (2003). **"Financial Abuse of the Elderly in Domestic Settings."** In R. Bonnie and R. Wallace (eds.), **Elder Mistreatment: Abuse, Neglect, and Exploitation in an Aging America.** Washington, D.C.: National Academies Press.
- Harshbarger, S. (1993). **"From Protection to Prevention: A Proactive Approach."** *Journal of Elder Abuse & Neglect* 5(1):41–56.
- Harshbarger, S., and F. Ollivierre (eds.) (1993). **Financial Exploitation of Elders & People With Disabilities: Prevention & Intervention.** Boston: Massachusetts Office of the Attorney General.
- Illinois State Triad (1998). **Responding to Elderly Crime Victims: Model Protocol for Law Enforcement.** Springfield, Ill.: Illinois State Triad.
- Kaye, A., and G. Darling (2000). **"Oregon's Efforts to Reduce Elder Financial Exploitation."** *Journal of Elder Abuse & Neglect* 12(2):99–102.
- Kohl, R., D. Brensilber, and W. Holmes (1995). **Elderly Protection Project: Final Project Report.** Boston: Massachusetts Statistical Analysis Center.
- Langenderfer, J., and T. Shimp (2001). **"Consumer Vulnerability to Scams, Swindles, and Fraud: A New Theory of Visceral Influences on Persuasion."** *Psychology & Marketing* 18(7):763–783.
- Lee, J., and L. Geistfeld (1999). **"Elderly Consumers' Receptiveness to Telemarketing Fraud."** *Journal of Public Policy & Marketing* 18(2):208–217.
- Nassau County (N.Y.) Police Department (1998). **"Fifth Precinct Problem-Oriented Policing Team."** Submission for the 1998 Herman Goldstein Award for Excellence in Problem-Oriented Policing.
- National Center on Elder Abuse (1998). **The National Elder Abuse Incidence Study: Final Report.** Washington, D.C.: National Aging Information Center.
- National Committee for the Prevention of Elder Abuse (n.d.). **"Guidelines for Establishing and Coordinating a Fiduciary Abuse Specialist Team."** www.preventelderabuse.org/communities/fast.html (n.d.). **"An Interview With Margaret Singer on Undue Influence."** www.preventelderabuse.org/nexus/singer.html (n.d.). **"An Interview With Martin Plone."** www.preventelderabuse.org/nexus/plone.html (n.d.). **"Mental Capacity, Consent, and Undue Influence."** www.preventelderabuse.org/issues/capacity.html (n.d.). **"Restitution."** www.preventelderabuse.org/issues/restitution.html National Fraud Information Center (n.d.). **"Fighting Fraud Against Older Consumers."** www.fraud.org/elderfraud/eldset.htm
- National White Collar Crime Center (1998). **Law Enforcement and Crimes Against Older People.** Washington, D.C.: American Association of Retired Persons.
- Nerenberg, L. (2000). **"Forgotten Victims of Financial Crime and Abuse: Facing the Challenge."** *Journal of Elder Abuse & Neglect* 12(2):49–73. (1999). **Forgotten Victims of Elder Financial Crime and Abuse: A Report and Recommendations.** Washington, D.C.: National Center on Elder Abuse. (1996). **Financial Abuse of the Elderly.** Washington, D.C.: National Center on Elder Abuse.

O'Hanlon, K. (1997). **"Let the Pesky Telemarketers Down Easy."** *Los Angeles Times*, Oct. 6, p. ED7.

Oregon Department of Health Services (n.d.). **"Governor's Task Force on the Future of Services to Seniors and People With Disabilities."** www.dhs.state.or.us/spd/publications/qtf.htm

Payne, B. (2002). **"An Integrated Understanding of Elder Abuse and Neglect."** *Journal of Criminal Justice* 30(6):535–547. (2000). **Crime and Elder Abuse: An Integrated Perspective.** Springfield, Ill.: Charles C. Thomas.

Price, G., and C. Fox (1997). **"The Massachusetts Bank Reporting Project: An Edge Against Elder Financial Exploitation."** *Journal of Elder Abuse & Neglect* 8(4):59–71.

Quinn, M. (2000). **"Undoing Undue Influence."** *Journal of Elder Abuse & Neglect* 12(2):9–17. Rosenfield, J. (1994). **"In the Mail."** *Direct Marketing* 57(8):32–35.

Royal Canadian Mounted Police (n.d.). **"Frauds, Scams Alerts."** http://www.rcmp-grc.gc.ca/scams/scams_e.htm.

Rush, R., and R. Lank (2000). **"How to Thwart Financial Fraud of the Elderly Client or Parent."** *The Wisconsin CPA (June)*:12–13. Sanchez, Y. (1996). **"Distinguishing Cultural Expectations in Assessment of Financial Exploitation."** *Journal of Elder Abuse & Neglect* 8(2):49–59.

Schulte, F. (1995). **Fleeced! Telemarketing Rip-Offs and How to Avoid Them.** Amherst, N.Y.: Prometheus Books.

Shibley, G. (1995). **"Teaching Officers to Serve Seniors."** *FBI Law Enforcement Bulletin* 64(1):23–26.

Shiferaw, B., M. Mittelmark, J. Wofford, R. Anderson, P. Walls, and B. Rohrer. (1994). **"The Investigation and Outcome of Reported Cases of Elder Abuse: The Forsyth County Aging Study."** *Gerontologist* 34:123–125.

Sklar, J. (2000). **"Elder and Dependent Adult Fraud: A Sampler of Actual Cases to Profile the Offenders and the Crimes They Perpetrate."** *Journal of Elder Abuse & Neglect* 12(2):19–32.

Slotter, K. (1998). **"Combating Telemarketing Fraud."** *FBI Law Enforcement Bulletin* 67(3):9–17. Titus, R. (1999). **"The Victimology of Fraud."** Paper presented at the Restoration for Victims of Crime Conference. Melbourne, September.

Titus, R., and A. Gover (2001). **"Personal Fraud: The Victims and the Scams."** In G. Farrell and K. Pease (eds.), **Repeat Victimization, Crime Prevention Studies, Vol. 12.** Monsey, N.Y.: Criminal Justice Press.

Titus, R., F. Heinzelmann, and J. Boyle (1995). **"Victimization of Persons by Fraud."** *Crime and Delinquency* 41(1):54–72.

Tueth, M. (2000). **"Exposing Financial Exploitation of Impaired Elderly Persons."** *American Journal of Geriatric Psychiatry* 8(2):104–111.

U.S. Department of Justice, Office for Victims of Crime (2001). **First Response to Victims of Crime.** Washington, D.C.: Office for Victims of Crime.

U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs (2000). **Our Aging Population: Promoting Empowerment, Preventing Victimization, and Implementing Coordinated Interventions.** Washington, D.C.: Office of Justice Programs.

U.S. General Accounting Office (1991). **Elder Abuse: Effectiveness of Reporting Laws and Other Factors.** Washington, D.C.: General Accounting Office.

U.S. Postal Service (n.d.). "**Senior Week.**" www.usps.com/postalinspectors/fraud/seniorwk.htm

U.S. Senate (2000). Special Committee on Aging. **Elder Fraud and Abuse: New Challenges in the Digital Economy.** 106th Cong., 2nd Sess. March 15.

Van Wyk, J., and K. Mason (2001). "**Investigating Vulnerability and Reporting Behavior for Consumer Fraud Victimization: Opportunity as a Social Aspect of Age.**" *Journal of Contemporary Criminal Justice* 17(4):328–345.

Velasco, J. (2000). "**Ventura County District Attorney's Senior Crime Prevention Program.**" *Journal of Elder Abuse & Neglect* 12(2):103–106.

Ward-Hall, C. (1999). "**Financial Abuse of Seniors: A Growing Concern: Seniors in British Columbia, Canada 'Taking Action Against Financial Abuse.'**" In J. Pritchard (ed.), *Elder Abuse Work: Best Practice in Britain and Canada.* London, Philadelphia: Jessica Kingsley.

Whitlock, C. (1994). **Easy Money: The Truth Behind the Billion-Dollar Confidence Industry and How to Protect Yourself and Your Money.** New York: Kensington Books.

Wilber, K., and S. Reynolds (1996). "**Introducing a Framework for Defining Financial Abuse of the Elderly.**" *Journal of Elder Abuse & Neglect* 8(2):61–80.

evitz, R., and A. Gurnack (1991). "**Factors Related to Elderly Crime Victims' Satisfaction With Police Services: The Impact of Milwaukee's 'Gray Squad.'**" *The Gerontologist* 31(1):92–101.

Acerca da autora

Kelly Dedel Johnson

Kelly Dedel Johnson é a directora de uma firma de consultadoria de justiça criminal, baseada em Portland, Oregon. Em apoio ao Bureau of Justice Assistance, ela tem fornecido assistência técnica relacionada com avaliações a mais de 60 jurisdições por todos os EUA, três das quais implementaram programas de sucesso contra abusos aos idosos (a polícia estatal do Illinois e do condado de Riverside da Califórnia, ao respectivos gabinetes do ministério público e do condado de Spokane, de Washington). Nestas funções, ela colaborou em um amplo leque de programas de justice criminal implementados pelas polícias, acusadores e defensores públicos, estabelecimentos prisionais e correccionais locais e comunitários. Ela, também, realiza consultadoria para o Departamento de Justiça dos EUA como monitora/investigadora das violações dos direitos civis nos estabelecimentos correccionais juvenis, com mais frequência nas áreas educativas. Exerce funções docentes na faculdade do National Judicial College, onde ministra formação judicial sobre as consequências de encarcerar jovens em prisões e cadeias para adultos. Entre outros dos seus interesses de estudo encontram-se os temas da avaliação do risco e da classificação dos ofensores, e avaliações da supervisão comunitária a adultos e jovens ofensores. Dedel Johnson tem um bacharelato em psicologia e justiça criminal pela University of Richmond, e é doutorada em psicologia clínica pelo Center for Psychological Studies, de Berkeley, Califórnia.

Leituras recomendadas

- **A Police Guide to Surveying Citizens and Their Environments**, do Bureau of Justice Assistance, 1993. Este guia oferece, aos elementos policiais, uma introdução prática a dois tipos de sondagens que poderão ser úteis à polícia: sondagem da opinião pública e sondagem sobre o ambiente físico. Este guia fornece orientações sobre como e de que forma devem ser realizadas sondagens que sejam eficazes em termos de custo/benefício.
- **Assessing Responses to Problems: An Introductory Guide for Police Problem-Solvers**, da autoria de John E. Eck (do U.S. Department of Justice, Office of Community Oriented Policing Services, 2001). Este guia deve ser usado como complemento aos Guias sobre Orientação para os Problemas da série de guias policiais. Ele fornece orientações básicas para medir e avaliar os esforços desenvolvidos no policiamento orientado aos problemas.
- **Conducting Community Surveys**, da autoria de Deborah Weisel (do Bureau of Justice Statistics e do Office of Community Oriented Policing Services, 1999). Este guia, juntamente com o software que o acompanha, fornece indicadores básicos e práticos para a polícia usar aquando da realização de sondagens à comunidade. Este documento, já traduzido por mim anteriormente encontra-se disponível em <http://www.popcenter.org/library/translations/> e em www.ojp.usdoj.gov/bjs.
- **Crime Prevention Studies**, editado por Ronald V. Clarke (Criminal Justice Press, 1993, et seq.). estes constituem uma série de volumes sobre estudos teóricos e aplicados sobre a redução das oportunidades para o crime. Muitos capítulos são sobre avaliações de iniciativas para reduzir crimes específicos e problemas causadores de desordem.
- **Excellence in Problem-Oriented Policing: The 1999 Herman Goldstein Award Winners**. Este documento, produzido pelo National Institute of Justice em colaboração com o Office of Community Oriented Policing Services e com o Police Executive Research Forum, fornece relatórios detalhados dos melhores trabalhos submetidos ao concurso anual cujo programa visa o reconhecimento da excelência nas respostas policiais orientadas aos problemas aos vários problemas comunitários. Uma publicação similar encontra-se disponível para os vencedores dos prémios dos anos subsequentes. Este documento também está disponível em www.ojp.usdoj.gov/nij.
- **Not Rocket Science? Problem-Solving and Crime Reduction**, da autoria de Tim Read e Nick Tilley (Home Office Crime Reduction Research Series, 2000). Identifica e descreve os factores que tornam a resolução dos problemas eficaz ou ineficaz da forma como têm sido praticadas pelas forças policiais da Inglaterra e do País de Gales.
- **Opportunity Makes the Thief: Practical Theory for Crime Prevention**, da autoria de Marcus Felson e Ronald V. Clarke (Home Office Police Research Series, Paper No. 98, 1998). Explica como as teorias criminais, como a teoria das actividades de rotina, a teoria da escolha racional e a teoria dos padrões criminais, têm implicações práticas para a polícia e para os seus esforços em prevenir o crime.
- **Problem Analysis in Policing**, da autoria de Rachel Boba (Police Foundation, 2003). Introduce e define a análise dos problemas e fornece orientações sobre como a análise dos problemas pode ser integrada e institucionalizada nas mais modernas práticas de policiamento.
- **Problem-Oriented Policing**, da autoria de Herman Goldstein (McGraw-Hill, 1990, e Temple University Press, 1990). Explica os princípios e os métodos do policiamento orientado aos problemas, fornecendo

exemplos de como funciona na prática, e discute como uma agência de polícia pode implementar este conceito.

- **Problem-Oriented Policing and Crime Prevention**, de Anthony A. Braga (Criminal Justice Press, 2003). Fornece uma revisão completa dos estudos policiais mais significativos acerca do que os problemas colocam, dos delinquentes por tendência, e das vítimas repetidas, focando-se na aplicabilidade dessas conclusões ao policiamento orientado aos problemas. Explica como os departamentos de polícia facilitar o policiamento orientado aos problemas através da melhoria das análises criminais, da avaliação do desempenho, e da consolidação de parcerias produtivas.
- **Problem-Oriented Policing: Reflections on the First 20 Years**, de Michael S. Scott (U.S. Department of Justice, Office of Community Oriented Policing Services, 2000). Descreve de que forma as componentes mais críticas do modelo de policiamento orientado aos problemas, criado por Herman Goldstein, se têm desenvolvido ao longo dos seus 20 anos de história, e propõe futuras direções para o policiamento orientado aos problemas. Este relatório também se encontra disponível em www.cops.usdoj.gov.
- **Problem-Solving: Problem-Oriented Policing in Newport News**, de John E. Eck e William Spelman (Police Executive Research Forum, 1987). Explica as razões subjacentes ao policiamento orientado aos problemas e ao processo de resolução de problemas, e fornece exemplos de resolução eficaz dos problemas por uma agência de polícia.
- **Problem-Solving Tips: A Guide to Reducing Crime and Disorder Through Problem-Solving Partnerships** de Karin Schmerler, Matt Perkins, Scott Phillips, Tammy Rinehart e Meg Townsend. (U.S. Department of Justice, Office of Community Oriented Policing Services, 1998) (também disponível em www.cops.usdoj.gov). fornece uma breve introdução à resolução de problemas, informações básicas sobre o modelo SARA e sugestões detalhadas acerca do processo de resolução de problemas.
- **Situational Crime Prevention: Successful Case Studies**, Segunda Edição, editada por Ronald V. Clarke (Harrow e Heston, 1997). Explica os princípios e os métodos da prevenção situacional da criminalidade, e apresenta mais de 20 casos estudados de iniciativas de prevenção criminal eficazes.
- **Tackling Crime and Other Public-Safety Problems: Case Studies in Problem-Solving**, de Rana Sampson e Michael S. Scott (U.S. Department of Justice, Office of Community Oriented Policing Services, 2000) (também disponível em www.cops.usdoj.gov). Apresenta casos estudados estudos de resolução eficaz de problemas em 18 tipos de crime de problemas decorrentes de desordem.
- **Using Analysis for Problem-Solving: A Guidebook for Law Enforcement**, de Timothy S. Bynum (U.S. Department of Justice, Office of Community Oriented Policing Services, 2001). Fornece uma introdução sobre como a polícia deve analisar os problemas em contexto de policiamento orientados aos problemas.
- **Using Research: A Primer for Law Enforcement Managers**, Segunda Edição, de John E. Eck e Nancy G. LaVigne (Police Executive Research Forum, 1994). Explica muitas das bases para a realização de estudos tal como são aplicados à organização da polícia e à resolução de problemas.

Outros Guias Policiais sobre Policiamento Orientado aos Problemas

Série de Guias para Problemas Específicos:

1. **Assaults in and Around Bars.** Michael S. Scott. 2001. ISBN: 1-932582-00-2
2. **Street Prostitution.** Michael S. Scott. 2001. ISBN: 1-932582-01-0
3. **Speeding in Residential Areas.** Michael S. Scott. 2001. ISBN: 1-932582-02-9
4. **Drug Dealing in Privately Owned Apartment Complexes.** Rana Sampson. 2001. ISBN: 1-932582-03-7
5. **False Burglar Alarms.** Rana Sampson. 2001. ISBN: 1-932582-04-5
6. **Disorderly Youth in Public Places.** Michael S. Scott. 2001. ISBN: 1-932582-05-3
7. **Loud Car Stereos.** Michael S. Scott. 2001. ISBN: 1-932582-06-1
8. **Robbery at Automated Teller Machines.** Michael S. Scott. 2001. ISBN: 1-932582-07-X
9. **Graffiti.** Deborah Lamm Weisel. 2002. ISBN: 1-932582-08-8
10. **Thefts of and From Cars in Parking Facilities.** Ronald V. Clarke. 2002. ISBN: 1-932582-09-6
11. **Shoplifting.** Ronald V. Clarke. 2002. ISBN: 1-932582-10-X
12. **Bullying in Schools.** Rana Sampson. 2002. ISBN: 1-932582-11-8
13. **Panhandling.** Michael S. Scott. 2002. ISBN: 1-932582-12-6
14. **Rave Parties.** Michael S. Scott. 2002. ISBN: 1-932582-13-4
15. **Burglary of Retail Establishments.** Ronald V. Clarke. 2002. ISBN: 1-932582-14-2
16. **Clandestine Drug Labs.** Michael S. Scott. 2002. ISBN: 1-932582-15-0
17. **Acquaintance Rape of College Students.** Rana Sampson. 2002. ISBN: 1-932582-16-9
18. **Burglary of Single-Family Houses.** Deborah Lamm Weisel. 2002. ISBN: 1-932582-17-7
19. **Misuse and Abuse of 911.** Rana Sampson. 2002. ISBN: 1-932582-18-5
20. **Financial Crimes Against the Elderly.** Kelly Dedel Johnson. 2003. ISBN: 1-932582-22-3

Série de Instrumentos para resolução de problemas:

- **Assessing Responses to Problems: An Introductory Guide for Police Problem-Solvers.** John E. Eck. 2002. ISBN: 1-932582-19-3

Guias policiais sobre policiamento orientado aos problemas a publicar (2003)

Problem-Specific Guides

Check and Card Fraud

Crimes Against Tourists

Disorder at Budget Motels

Domestic Violence

Gun Violence Among Serious Youthful Offenders

Mentally Ill Persons

Prescription Fraud

Robbery of Taxi Drivers

Stalking

Student Party Disturbances on College Campuses

Problem-Solving Tools

Repeat Victimization

Using Offender Interviews to Inform Police Problem-Solving

Response Guides

The Benefits and Consequences of Police Crackdowns

Tópicos para futuros guias (2004)

Identity Theft
School Break-Ins
Street Racing
Bomb Threats
Binge Drinking on College Campuses
Open-air Drug Markets
Sexual Activity in Public Places
Drunk Driving
Cruising
Bank Robbery

Outras publicações, do COPS Office, relacionadas

- **Using Analysis for Problem-Solving: A Guidebook for Law Enforcement.** Timothy S. Bynum.
- **Problem-Oriented Policing: Reflections on the First 20 Years.** Michael S. Scott. 2001.
- **Tackling Crime and Other Public-Safety Problems: Case Studies in Problem-Solving.** Rana Sampson and Michael S. Scott. 2000.
- **Community Policing, Community Justice, and Restorative Justice: Exploring the Links for the Delivery of a Balanced Approach to Public Safety.** Caroline G. Nicholl. 1999.
- **Toolbox for Implementing Restorative Justice and Advancing Community Policing.** Caroline G. Nicholl. 2000.
- **Problem-Solving Tips: A Guide to Reducing Crime and Disorder Through Problem-Solving Partnerships.** Karin Schmerler, Matt Perkins, Scott Phillips, Tammy Rinehart and Meg Townsend. 1998
- **Bringing Victims into Community Policing.** The National Center for Victims of Crime and the Police Foundation. 2002.
- **Call Management and Community Policing.** Tom McEwen, Deborah Spence, Russell Wolff, Julie Wartell, Barbara Webster. 2003
- **Crime Analysis in America.** Keith Nicholls, PhD., Timothy C. O'Shea, PhD. 2003
- **Problem Analysis in Policing.** Rachel Boba, PhD. 2003
- **Reducing Theft at Construction Sites: Lessons From a Problem-Oriented Project.** Ronald V. Clarke, Herman Goldstein. 2003
- **The COPS Collaboration Toolkit: How to Build, Fix, and Sustain Productive Partnerships.** Gwen O. Briscoe, Ph.D., Anna T. Laszlo, Tammy A. Rinehart. 2001.
- **The Law Enforcement Tech Guide: How to plan, purchase and manage technology (successfully!).** Kelly J. Harris, William H. Romesburg. 2002.
- **Theft From Cars in Center City Parking Facilities - A Case Study.** Ronald V. Clarke, Herman Goldstein. 2003.

Para mais informações acerca dos Guias Policiais acerca do Policiamento Orientado aos Problemas e outras publicações do COPS Office, por favor contacte telefonicamente o "Department of Justice Response Center" através do número 800.421.6770, ou visite a página online do COPS Office em www.cops.usdoj.gov.

PARA MAIS INFORMAÇÕES:

*U.S. Department of Justice Office of Community Oriented Policing Services
1100 Vermont Avenue, N.W.
Washington, D.C. 20530*

Para obter detalhes sobre os programas do COPS, telefone para o “COPS Office Response Center” através do n.º 800.421.6770, ou visite a página online do COPS em www.cops.usdoj.gov.

e07032020 Atualizado em 08 de Setembro de 2003

ISBN: 1-932582-22-3