



MANUAL DE SEGURANÇA E DIREITOS DA PESSOA IDOSA



Iamspe
A saúde do Servidor



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Governador do Estado - Geraldo Alckmin

Secretário de Gestão Pública - Davi Zaia

Superintendente Iamspe - Latif Abrão Junior

Chefe de Gabinete Iamspe - Roberto Baviera

Diretoria Iamspe

Administração - Maria das Graças Bigal Barboza da Silva

HSPE - "FMO" - Roberto Dantas Queiroz

Decam - Wagner Luiz Mourão Magosso

Cedep - Abrão Elias Abdalla

Prevenir - Mirian Matsura Shirassu

Coordenação Editorial

Gestão de Comunicação Corporativa

Projeto Gráfico: Ana Maria F. Marques e Fábio Kameoka

Realização: Cedep

Impressão: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo

Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual
Hospital Amigo do Idoso

Av. Ibirapuera, 981 - Vila Clementino - 04029-000 - São Paulo - SP
Telefone: (011) 4573-8000 - www.iamspe.sp.gov.br

- Setembro de 2013 -

O Iamspe tem o prazer de apresentar mais um instrumento de melhoria da qualidade de vida da nossa população.

Desta vez, por meio deste manual, tratamos da segurança e dos direitos das pessoas idosas.

Ao contrário do que podem pensar muitos de nós, a violência não acontece só na rua, na exposição ao ambiente externo. Com frequência, ela ocorre dentro da própria casa da vítima, podendo ser física, psicológica e até financeira.

Qual o perfil do agressor? O que sente o idoso agredido? Como fazer para ele se proteger? São perguntas como essas que procuramos responder. Orientamos também a quem recorrer e como se portar diante de problemas do dia-a-dia, como ocorrências no trânsito, uso de senhas e caixas eletrônicos, cuidados nas ligações telefônicas e até mesmo como guardar as suas chaves.

Este manual é produzido pelo Cedep, o departamento de ensino e pesquisa do Iamspe. Temos tido a preocupação de produzir cartilhas de atualização, principalmente a respeito do uso de medicamentos. Usar um medicamento com segurança é de grande importância quando se fala em qualidade de vida. Entretanto, manter a própria vida em boas condições de segurança é fundamental.

Por isso, nossa pretensão é ajudar todos os idosos a se sentirem mais seguros.

Boa leitura!

Abrão Elias Abdalla
*Diretor do Centro de Desenvolvimento de
Ensino e Pesquisa (Cedep)*

Índice

Introdução _____	6
Crimes contra a pessoa idosa _____	8
Principais formas de violência contra o idoso _____	9
O retrato do agressor do idoso _____	9
O retrato da vítima idosa _____	10
O que pode sentir a pessoa que sofre violência _____	11
Dicas para se defender de alguns tipos de violência _____	12
Cuidados na residência _____	12
Cuidados em locais públicos _____	14
Cuidados com suas chaves _____	14
Atitude mediante um assalto _____	15
Cuidados nas ligações telefônicas _____	15
Como ter segurança no trânsito _____	16
Como utilizar o transporte coletivo _____	17
Cuidados ao dirigir _____	18
Orientações para evitar um assalto no trânsito _____	19

Índice

Se o seu veículo quebrar no trânsito _____	19
Quais cuidados devo ter no caixa eletrônico _____	20
Seu cartão do banco foi engolido ou ficou preso _____	21
Porta automática pode travar – cuidado! _____	22
Como devo utilizar os cheques _____	23
Você teve um cheque roubado _____	23
Dicas importantes em caso de cheques _____	23
Você retirou cédulas falsas do caixa eletrônico _____	24
Quais os tipos de golpes que podem ocorrer no banco ____	25
Golpe saidinha _____	25
Golpe do recadastramento bancário _____	25
Direito dos idosos e instituições bancárias _____	26
Equipe Multiprofissional _____	27
Telefones e endereços úteis _____	28
Delegacia Especializada em Proteção do Idoso _____	28
Anotações _____	28

Introdução

O idoso é uma pessoa vitoriosa que superou uma série de obstáculos em sua vida. Ao alcançar uma idade avançada seu organismo necessita de cuidados especiais, não tem mais a agilidade e destreza de antes e, por vezes, a família e os amigos se distanciam, ficando assim, mais vulnerável. Por conta disso, poderá ser vítima de constrangimentos psicológicos ou físicos e, consequentemente, sofrer agravos à sua saúde.

Até 2050, a população idosa deverá representar 22% da população mundial. Deste número, mais de 80% viverá em países em desenvolvimento. E, pela primeira vez na história da humanidade, teremos no mundo mais idosos do que crianças.

O desrespeito e agressões contra o idoso não são fenômenos nacionais, mas mundiais, existindo desde sempre com maior ou menor intensidade, dependendo da cultura do país. As estatísticas mostram que os familiares são os que têm maior responsabilidade pelos maus tratos, sejam físicos, morais ou financeiros.

Os idosos antigamente eram tidos como pessoas de maior sabedoria e conhecimento, mas, hoje, com o avanço da informação, já não se sabe quem ensina ou quem aprende. Com o avançar da idade, a dependência fica mais acentuada, e os cuidadores antigamente eleitos, como filhas e noras, hoje trabalham para o sustento das suas famílias, deixando os idosos sem o cuidado e a atenção necessária.

Os profissionais da saúde podem contribuir para esclarecimentos e encaminhar providências necessárias para melhoria ou resolução desses problemas. A conscientização dos usuários, profissionais e cuidadores de idosos é o primeiro passo dessa jornada.

É importante definir melhor o conceito de “conhecimento” e “sabedoria”, pois, embora os idosos possam não ter o conhecimento tecnológico atual proporcionado pela informação que circula com a velocidade da luz na internet, possuem a sabedoria que não se adquire em livros.

Porém, os idosos estão deixando de ser considerados pessoas sábias e a sociedade, mais autônoma, egoísta e aturdida com a perda de valores éticos e morais, sofre com o aumento de ações violentas contra os mesmos. Pagamos, com isso, um preço social e financeiro muito alto, tanto do ponto de vista do sistema de saúde quanto do aniquilamento da qualidade de vida dos idosos.

O conhecimento é o **melhor caminho para a prevenção** dos tipos de desrespeito e violência contra a pessoa idosa, pois traz subsídios para saber lidar com situações de risco. Várias instituições como a OAB, Senac e Ministério da Saúde desenvolveram manuais com essa finalidade.

Muitos idosos não sabem dos seus direitos, tampouco como se prevenir ou se defender da violência pois não têm acesso a esse tipo de informação. O esclarecimento dos seus direitos, das situações de risco e o conhecimento dos principais tipos de delito existentes poderão contribuir para evitar lesões corporais e agravos à sua saúde.

Conscientes de que o cidadão idoso passa por tais dificuldades, o **lamspe** promove esta cartilha para conscientizá-lo de seus **direitos** e da luta pelo **respeito e qualidade de vida**.

Crimes contra a pessoa idosa

Constituem crimes estabelecidos no Estatuto do Idoso, com pena de prisão discriminar, desdenhar, humilhar ou menosprezar pessoas em função da idade. Não dar assistência ao idoso, abandoná-lo em casas de saúde, hospitais, instituição de longa permanência, expor a perigo a integridade física e a saúde também são crimes estabelecidos no Estatuto do Idoso com pena de prisão.

Todos têm obrigação de denunciar maus-tratos, violência, discriminação, abusos e abandono sofridos por idosos, sejam eles provenientes da própria família ou por outras pessoas.

A violência contra os idosos faz parte da violência social em geral e constitui um fenômeno universal.

O **Art. 4º** do Estatuto do Idoso diz que nenhum idoso poderá sofrer qualquer tipo de negligência, discriminação, violência, crueldade ou opressão, e todo atentado aos seus direitos, por ação ou omissão, será punido na forma da lei e que é dever de todos prevenir a ameaça ou violação aos direitos do idoso.



Principais formas de violência contra o idoso

1. **Abuso, maus tratos e violência física** - ferir, provocar dor, incapacidades e até morte;
2. **Abuso, maus tratos e violência psicológica** - agressões verbais ou gestuais para aterrorizar os idosos, humilhá-los, tirar sua liberdade ou isolá-los do convívio social;
3. **Abuso e violência sexual** - assédio e ato sexual sem o consentimento do idoso;
4. **Abuso financeiro e econômico** - exploração de bens, imóveis e empréstimos em que não há concordância por parte do idoso;
5. **Omissão** - quando responsáveis, instituição ou familiares não prestam socorro a uma pessoa idosa;
6. **Negligência** - recusa ou omissão de cuidados necessários por instituição e familiares;
7. **Auto-negligência** - abandono de si mesmo, ameaçando a própria saúde e segurança;
8. **Violência familiar** - Os abusos por busca de espaço físico e nas dificuldades financeiras, considerando a velhice como “decadência” e os idosos como “passado” e “descartáveis”.

O retrato do agressor do idoso

- Uma grande parte da violência contra idosos ocorre em casa, praticada por filhos, noras, genros e esposo(a), ou pelo principal cuidador desse idoso;
- Existe uma dependência financeira, ou do agressor com o idoso, ou do idoso com o agressor;
- O agressor é usuário de álcool ou drogas;
- O ambiente familiar é pouco afetivo ou comunicativo;
- Histórico de violência entre os familiares;
- O agressor é geralmente o único ou principal cuidador do idoso, por um período superior a dois anos; não tem nenhum curso de orientação para os cuidados dispensados; afastou-se do trabalho que exercia, não tira férias, não tem lazer, está

cansado, sobrecarregado, emocionalmente perturbado, é portador de problemas mentais ou doenças crônicas;

- O curso de orientação ao cuidador é recomendado para que esse familiar possa saber agir mediante problemas geriátricos como agitação, confusão mental, incontinência urinária ou fecal, dependência física e distúrbios comportamentais, diminuindo, assim, sua carga de trabalho.

O retrato da vítima idosa

- A vítima geralmente é mulher com 75 anos ou mais e, na maioria dos casos, viúva;
- Tem dependência emocional ou física para atividades diárias como alimentar-se, vestir-se, caminhar, fazer sua higiene, etc;
- Reside com os familiares, contribuindo com sua aposentadoria para as finanças da família;
- Histórico familiar de violência, alcoolismo, distúrbios psiquiátricos ou apresenta comportamento difícil;
- Portadora de doenças crônicas e ou desnutrição;
- Geralmente é solitária, não busca ajuda, não recebe visitas, não tem laços sociais, suas roupas são inadequadas ou muito velhas, com odor desagradável;
- O medo de represália do agressor, de perder os laços familiares, da perda do local onde reside, geralmente na mesma casa desse agressor, faz com que a vítima não procure medidas legais ou suporte social, mantendo esse ciclo de violência;
- Os locais onde a violência ocorre são, na sua grande maioria, o ambiente familiar, instituições de longa permanência, transporte público e centros-dias;
- O idoso muitas vezes pensa que os maus-tratos que recebe são devidos ao peso que representa para a sua família.

A violência contra os idosos deve ser sempre denunciada, por qualquer pessoa, parentes, amigos ou vizinhos.

O que pode sentir a pessoa que sofre violência

Mediante uma situação sofrida (assalto, sequestros, roubos, violência sexual, acidentes de carro), a pessoa pode apresentar alterações físicas ou do estado emocional, desde o acontecimento até algum tempo depois.

São elas:

- Reviver, através de sentimentos, a situação inúmeras vezes;
- Intenso e constante medo, horror e sentimento de impotência;
- Sintomas persistentes de ansiedade ou depressão que não estavam presentes antes do ocorrido;
- Diminuição do interesse e afastamento de outras pessoas ou situações do dia-a-dia;
- Evitar conversas e situações que relembram o que viveu.



As emoções são exatamente as mesmas que se teve no momento exato da violência e a pessoa desenvolve medo e pavor extremos, achando que a situação pode ocorrer novamente, consigo ou com outros. Podem ocorrer também irritabilidade, surtos de raiva, desconfiança, com a vida social e o trabalho prejudicados.

Os sintomas físicos também aparecem como alterações do sono, dificuldade de concentração, palpitações, sudorese ou tremores, manter-se vigilante de forma exagerada e sofrer sobressaltos a qualquer estímulo.

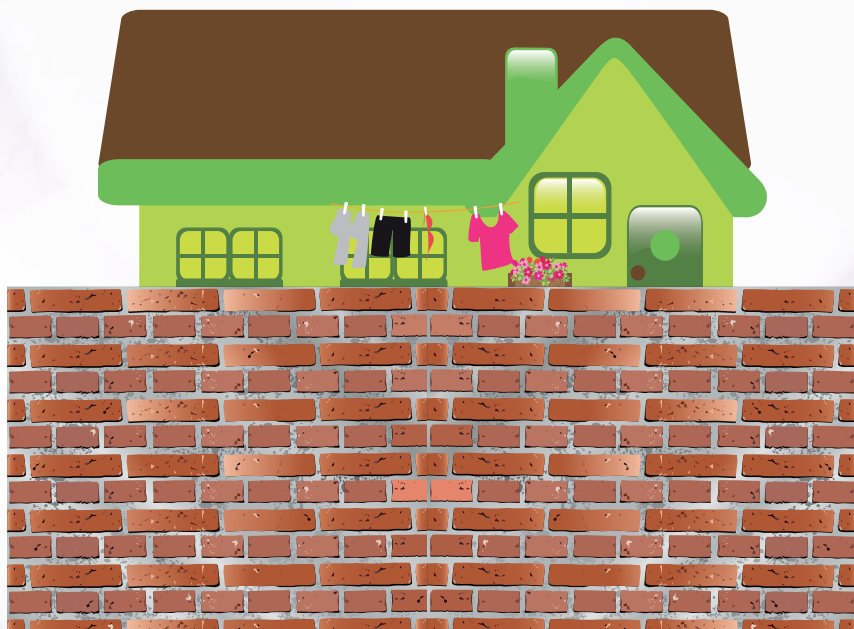
Este tipo de reação - chamada de estresse pós-traumático - se apresenta em pessoas que sofreram, testemunharam ou confrontaram situação de morte, lesão grave ou ameaça à integridade física dela própria ou dos outros.

Se você estiver tendo as reações descritas anteriormente, depois de assistir ou sofrer uma ou várias situações de violência, procure ajuda de um psicólogo, pois esses sintomas poderão persistir por muito tempo com perda da qualidade de vida e aparecimento de doenças.

Dicas para se defender de alguns tipos de violência

Cuidados na residência

- As residências com fachadas bonitas, entrada fácil, objetos de valor (carros, motos) e muros baixos são mais procuradas por ladrões;



- Os muros e portões fechados, grades com lanças, cercas elétricas, porteiro eletrônico, circuitos de filmagem, alarmes e cães treinados dificultam a entrada;
- Tenha cuidado com vendedores “de porta”, pedintes ou pessoas querendo informações dos proprietários ou bens da residência;
- Se você agendou algum serviço, peça a identidade de quem veio executar e mantenha a porta fechada enquanto isso;
- Cuidado ao contratar pessoas para serviços em sua casa. Escolha aquelas com boas recomendações;

Cuidado com pessoas que venham em nome de empresas de gás, luz, telefone, água, TV a cabo e correios, mesmo uniformizadas, para serviços não contratados.

Não abra a porta e ligue para a empresa confirmando o serviço.

Não peça a eles o telefone, procure informar-se.

- Não comente que você mora sozinho ou que irá viajar. Peça a alguém que passe em sua casa em horários alternados para não dar a impressão que você viajou;
- Se ao chegar em casa encontrar janela quebrada, porta aberta ou sinais que alguém entrou, chame a polícia. Não entre em casa;
- Se suspeitar que alguém entrou no seu quintal, faça barulho, apague as luzes internas e acenda as externas. Verifique se as portas estão fechadas. Ligue para a polícia.

Tenha sempre os números de telefones da polícia, do resgate e dos parentes em locais visíveis, próximos ao telefone.

Cuidados em locais públicos

Ao sair de casa é importante tomar alguns cuidados:

- Tenha sempre identificação no bolso, como xerox do documento de identidade;
- Evite usar jóias, relógios, roupas ou bolsas caras e celulares ou outros apetrechos que possam despertar a atenção de bandidos;
- Evite locais conhecidos por prática de delito;
- Evite áreas pouco iluminadas e menos movimentadas.

Cuidado com suas chaves

- Retire a chave da casa do chaveiro se deixar seu carro para lavar, em oficina mecânica ou estacionamento;
- Não deixe as chaves de sua casa do lado de fora, na guarita ou com porteiros;
- Se mudar de casa ou perder as chaves, troque a fechadura.

Em 2012, mais de 300 mil roubos e furtos foram registrados em todas as 93 delegacias regionais da cidade de São Paulo. Só na região da Sé, foram registradas mais de 15 mil ocorrências, ou seja, 41 pessoas por dia sofreram com furtos ou roubos no ano passado. Esteja atento aos locais de maior ocorrência desses delitos.

A pessoa idosa pode ser portadora de dificuldades para caminhar, subir escadas e atravessar as ruas, tornando-se uma presa fácil para os ladrões. Esses se aproveitam disso para puxar bolsas, empurrá-las e desequilibrá-las.



Nunca deixe a bolsa aberta ou em local que o assaltante possa puxá-la. Jamais deixe os documentos ou carteira visíveis nos bolsos da calça. Se for atacado por bandidos, não reaja, mantenha-se em silêncio e não faça movimentos bruscos, pois pode ser entendido como uma reação.

Atitudes mediante um assalto

Durante um assalto sua atitude é importante para preservar sua vida. O ladrão pode estar emocionalmente alterado ou drogado. Procure não encarar o bandido ou desafiá-lo, mantenha-se calmo e em silêncio, obedeça os comandos do criminoso, não faça movimentos bruscos e jamais reaja.

Se estiver num veículo, não tente acelerar ou sair correndo, pois você pode ser alvejado por uma arma de fogo, ou mesmo ser perseguido e sofrer violência.

Quando estiver em segurança, avise a policia e forneça as informações solicitadas.

Cuidados nas ligações telefônicas

Evite receber ligação de desconhecido, desligue em seguida se sofrer ameaça ou informações de acidentes de trânsito ou sequestro de parentes próximos e não deposite valores em nenhuma conta indicada.

Não use telefone celular caro, pois pode ser entendido como posses financeiras, chamando a atenção do bandido.

Ao usar o celular, evite fazê-lo quando estiver dirigindo, ou quando estiver parado no trânsito ou em semáforo, pois o descuido pode ser fatal.



Evite colocar muitos dados em seu telefone. Em caso de perda, extravio, roubo ou furto, esses dados podem ser usados como fonte de informação para o bandido.

Jamais forneça dados pessoais por telefone, especialmente endereço residencial, documentos e senhas.

Como ter segurança no trânsito

- Atravesse sempre na faixa de pedestres;
- Se você estiver nas faixas de pedestres que não possuem semáforo, os motoristas devem parar;
- Só inicie a travessia quando tiver certeza que o motorista parou o veículo para que você possa atravessar com segurança;
- Nunca deixe de utilizar a passarela, é o meio mais seguro nas cidades com grande movimento de automóveis;
- Você deve sempre andar nas calçadas. As ruas e avenidas são perigosas e movimentadas, sendo destinadas a automóveis e motocicletas;



- Atravesse no sinal luminoso somente após os carros pararem. Olhe nas duas direções, tomando cuidado com os veículos de pequeno porte (bicicletas, motos e outros);
- Se você sentir insegurança para andar sozinho(a) na rua, um familiar ou cuidador deverá acompanhá-lo;
- Caso você esteja com dificuldade para enxergar, ou se estiver dirigindo e sentir-se mal, estacione o veículo em local seguro e solicite o auxílio da **Guarda Civil Metropolitana, pelo telefone 153, ou das Polícias Militar ou Rodoviária, pelo 190.**

Previna-se contra acidentes!

Estudos revelam que as mortes por atropelamentos de pedestres no trânsito representam 39% do total de casos envolvendo veículos, motos e bicicletas em São Paulo.

Os atropelamentos também são causas de sequelas definitivas, deixando as vítimas muitas vezes com fraturas nas pernas ou braços e traumatismo craniano.

Como utilizar o transporte coletivo

Os transportes coletivos devem reservar 10% dos assentos para idosos, com a placa de “reservado para idosos”. Alguns Estados e Municípios possuem leis próprias para a classificação da idade na obtenção do transporte gratuito.

Você deve ficar no ponto e dar sinal para utilizar o ônibus. Não corra para alcançar o ônibus ou atravessar a rua, pois pode sofrer uma queda, principalmente se precisa de bengala ou andador.

O motorista do transporte coletivo deve aguardar até o final do embarque e desembarque das pessoas e dos idosos. Exija esse direito. Cuidado com os arranques e freadas bruscas, procure sentar-se ou segurar firme nas barras de apoio.



Você deve exigir nos ônibus, metrô e transportes coletivos assentos destinados aos idosos. Aceite o lugar quando lhe oferecerem, mesmo que não seja destinado a idosos.

Ao verificar que um não idoso ou quem não transporta um idoso ocupa as vagas de estacionamento destinadas à pessoa idosa, comunique ao gerente ou segurança do estabelecimento para que tome as devidas providências. Exija seus direitos.

Segundo o Ministério da Saúde, os acidentes de trânsito com idosos acontecem principalmente com pedestres (36%), bicicletas (16%), automóvel (15%) e motocicleta (14%).

As quedas e acidentes de trânsito são os maiores riscos para população da terceira idade.

O Código de Trânsito Brasileiro estabeleceu no §2º do Art. 147 que o exame de aptidão física e mental seja obrigatório e renovável a cada 3 anos para os condutores com mais de 65 anos de idade, visando a segurança da pessoa idosa.

Cuidados ao dirigir

- Ao entrar no seu veículo, tenha as chaves em mãos, olhe em volta e dentro do carro antes de se aproximar para abri-lo. Entre, trave as portas e saia logo. Nunca fique parado dentro do carro, principalmente à noite, na porta de casa. Carregue as chaves do carro em um chaveiro separado das chaves de sua residência;
- Estacione em locais bem iluminados e onde exista circulação de pessoas. Evite estacionar próximo de veículos ocupados;



- Evite transitar durante a noite em locais pouco movimentados ou atravessar áreas de risco como ruas escuras e desertas;
- Ao dirigir, mantenha as portas travadas e as janelas fechadas. Se possível, utilize película escurecedora nos vidros para dificultar a visualização de pessoas e objetos no dentro do veículo.
- Não deixe em cima do banco bolsa, mala, carteira, ou qualquer objeto de valor. Coloque no assoalho do carro.

Orientações para evitar um assalto no trânsito

1. É raro um veículo ser abordado em movimento, mantenha-o rodando, deixe boa distância do carro da frente;
2. Se o semáforo estiver amarelo, reduza a velocidade para você chegar ao farol quando estiver abrindo novamente. Nunca fique totalmente parado;
3. Se ocorrer uma colisão pequena em uma área isolada ou pouco movimentada, dirija-se para um local seguro antes de parar para verificar os danos;
4. Se for abordado por um ladrão de carros, não reaja e não fique agressivo. Entregue as chaves do carro e saia de perto. Comunique a Polícia imediatamente;
5. Mantenha atenção ao seu redor. Os bandidos geralmente abordam pelo lado do motorista, vindo por trás. Preste atenção especial às motocicletas ocupadas por duas pessoas.



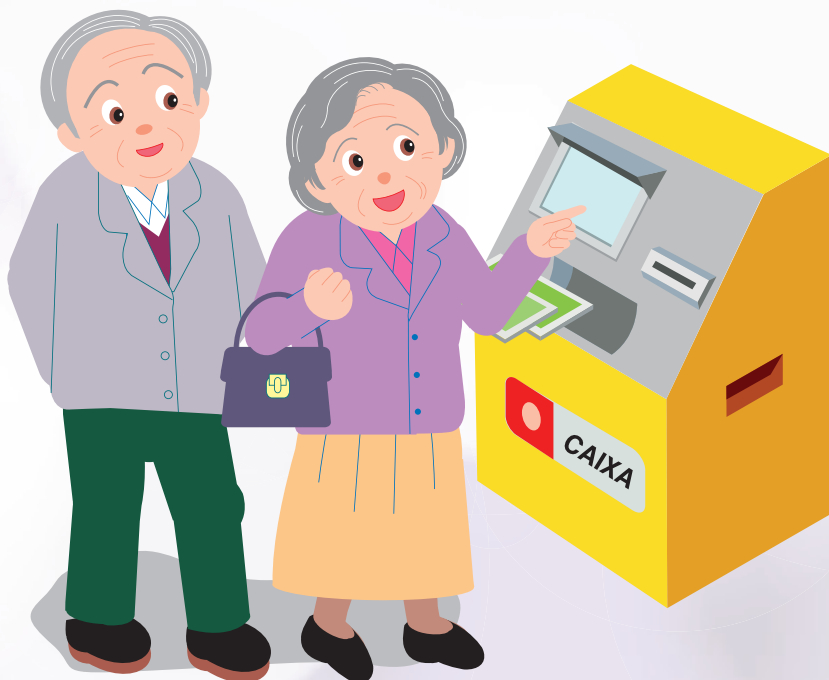
Se o seu veículo quebrar no trânsito

Encoste o veículo fora da via para que não atrapalhe o trânsito, retire seus pertences de valor do interior, tranque as portas e janelas e se afaste do carro. Não fique dentro ou deixe qualquer pessoa aguardando no interior do veículo. Procure um local seguro para esperar a chegada do resgate.

Quais cuidados devo ter no caixa eletrônico

Os terminais dos Bancos podem ser utilizados para saques, pagamentos de contas, extratos, transferências, entre outros serviços. Se você tiver dificuldades, peça ajuda a um funcionário do banco que estará identificado com uso de crachá para ajudá-lo. Não é difícil encontrar nesses lugares pessoas que se aproveitam das dificuldades dos idosos apresentando “gentilezas”, quando, na verdade, estão agindo “maliciosamente”. Oferecem “ajuda” nas operações bancárias enquanto outras pessoas ficam observando os valores retirados ou mesmo o saldo bancário, fazendo desses idosos presas fáceis.

Ao digitar sua senha, certifique-se de que não esteja sendo observado. Se possível, coloque o corpo junto ao teclado por medida de segurança.



O uso do caixa eletrônico não é obrigatório. Se a utilização do mesmo for embaraçosa, utilize o guichê no interior da agência e lembre-se que você tem prioridade no atendimento.

É importante saber que ninguém pode solicitar o número da sua senha, inclusive o funcionário do banco, pois é exclusiva do cliente.

Se a senha for digitada três vezes de forma errada, o cartão será bloqueado. Se houver o bloqueio em horário bancário, fale com seu gerente, mas, se o banco já estiver fechado, entre em contato com a central de atendimento.

Atenção: jamais use telefone de estranhos para qualquer comunicação bancária porque as informações pessoais e a senha podem ficar gravadas no aparelho. Desconfie da “ajuda” gratuita de estranhos.

Seu cartão do banco foi engolido ou ficou preso

Peça ajuda e não se afaste, pois se você deixar seu cartão, o golpista certamente irá realizar saques e demais operações bancárias em seu nome indevidamente.



- Evite retirar grandes quantias em dinheiro, ou dinheiro desnecessário;
- Certifique-se que não foi observado;
- Verifique se não há ninguém suspeito nas proximidades;

- Ao sair, observe se está sendo seguido, e, se estiver, entre no primeiro estabelecimento e peça ajuda. Você poderá ser agredido e ferir-se gravemente.

As lesões, os traumas e as mortes causados por acidentes e violência produzem prejuízos emocionais, físicos, econômicos e grande sofrimento para as vítimas e suas famílias.

Porta automática pode travar - cuidado!

A porta automática nos bancos tem a finalidade de evitar que pessoas armadas tenham acesso ao interior do estabelecimento. Lembre-se que as portas do banco são sensíveis a metais. Assim, evite levar chaves, guardas-chuvas, moedas ou objetos que possam travar as portas. Se você tiver prótese, marca-passo ou objetos de metais implantados no corpo, a porta poderá travar.

O travamento da porta é automático, e só o segurança do banco tem acesso para destravá-la. É dever de todos os clientes ou simples visitantes da agência bancária cooperarem com o trabalho do vigia. Coloque as chaves, guarda chuvas, celulares e outros objetos em locais reservados que o banco oferece.



Se você sofrer alguma ofensa física ou moral (agressões, empurrões, xingamentos, prática de racismo, etc.), não deixe de comunicar ao gerente da sua agência e registre boletim de ocorrência na delegacia de polícia mais próxima. Se necessário, chame uma viatura.

Como devo utilizar os cheques

O talão de cheques deve ser guardado em local seguro onde só você tenha acesso.

Nunca assine cheques em branco, nenhuma cédula sequer com a intenção muitas vezes de adiantar o “expediente”.

Importante: Acompanhar as movimentações da sua conta através dos extratos e verificar se foi retirado algum valor em cheques que você não fez. Se isso ocorreu, escreva uma carta solicitando a verificação da autenticidade de sua assinatura, e solicite a devolução da quantia e dos possíveis prejuízos como juros, por exemplo.

Sendo comprovado que a assinatura não é sua, o banco deverá devolver o valor do cheque e reparar os prejuízos sofridos.



Você teve um cheque roubado

Na situação de furto, roubo, ou extravio de um cheque, o boletim de ocorrência deve ser feito na delegacia. A central de atendimento do banco deve ser comunicada imediatamente para suspensão do cheque. Em até 48 horas é necessário ir à agência para confirmar a suspensão.

Se você precisar que um cheque seja suspenso, é possível fazê-lo por telefone. Depois você deve procurar o banco num prazo de 48 horas.

Dicas importantes em caso de cheques:

- Guardar o talão em local seguro;
- Emitir cheques apenas para empresas idôneas ou conhecidas;
- Sempre cruzar o cheque, evitando saque direto no caixa;

- Ao emitir um cheque, nominá-lo (escrever o nome para quem você deu o cheque e, atrás do cheque, qual foi a transação decorrente do pagamento) pois, num eventual golpe, fica mais fácil rastrear e saber para quem e porque o cheque foi passado;
- Riscar o trecho “ou a sua ordem”, para impedir endossos.

Você retirou cédulas falsas do caixa eletrônico

Se ao sacar num caixa eletrônico ou terminal de auto-atendimento receber uma cédula falsa, será necessário:

- Se a cédula falsa for retirada em horário de expediente do banco, solicitar o extrato da conta para comprovar seu saque, de preferência na mesma máquina onde a cédula foi retirada;
- Avisar o gerente imediatamente para providências. Caso o gerente não apresente uma solução satisfatória, dirija-se a uma delegacia policial para o registro da ocorrência;
- Sendo fora do horário de expediente ou em terminal fora da agência, retirar o extrato e ir à delegacia;
- Notificar o gerente logo que possível. A maioria dos bancos devolve ao cliente o valor, após a comprovação de que o mesmo sacou a cédula falsa do caixa eletrônico.



Atenção:

Se uma cédula for sacada e sua falsidade comprovada, não se deve colocá-la em circulação, pelo fato desta ação configurar crime.

Quais os tipos de golpes que podem ocorrer no banco

Golpe “saidinha”

Geralmente os golpistas não agem sozinhos, existem “olheiros” dentro do banco e os que aguardam do lado de fora. Quando a vítima já está de saída, o golpista avisa ao seu cúmplice, que está do lado de fora da agência, e este, por sua vez, efetua o roubo.

Outro golpe é o dos “ajudadores-bonzinhos”, que auxiliam a vítima e a conduzem para local que facilite sua ação e, muitas vezes, com danos à saúde do idoso. Por isso, desconfie dos “bons samaritanos de última hora”.

Fique atento!

Golpistas podem se passar por funcionário do banco.

Golpe do recadastramento bancário

O golpista liga para a vítima e se diz representante do banco em que ela possui conta. Este induz o cliente a fazer seu recadastramento bancário, digitando os números de sua agência, conta e senha. Através de dispositivos eletrônicos, os golpistas conseguem ter acesso às informações e sacar o dinheiro da vítima.

Não forneça dados pessoais e senha a ninguém, se tiver dúvidas vá a uma agência bancária.



Direito dos idosos e instituições bancárias

É direito do idoso ler os contratos de adesão pelo tempo que achar necessário e não se sentir forçado a contratar nenhum serviço bancário, mesmo que o funcionário do banco insista. Analise sem pressa a proposta que lhe foi oferecida antes de contratá-la, as melhores ofertas por vezes escondem grandes emboscadas.



Os descontos de empréstimos consignados não podem passar de 30% do valor de seu benefício.

O Procon esclarece que, caso o idoso deseje liquidar o empréstimo que tenha contratado, tem direito ao abatimento dos juros (normas do Banco Central).

Se você sentir-se forçado pelo banco a contratar determinado serviço, na tal da “venda casada”, não aceite, procure o gerente. Caso não tenha resolução, dirija-se ao Procon com toda a documentação e a identificação do funcionário que lhe atendeu no banco. Assim, o Procon poderá tomar as providências necessárias. O banco não pode aproveitar do estado de necessidade do idoso para impor-lhe produtos e serviços.

**Se sentir-se lesado pelo banco,
ligue para o procon (151) para esclarecimentos.**

O banco pode realizar algum serviço sem sua prévia autorização e conhecimento. Discordando daquele serviço, conteste imediatamente junto à gerência (de preferência por escrito).

No caso de contratos realizados fora da agência bancária, o idoso tem até sete dias para cancelá-lo: é o “direito de arrependimento”.

É importante orientar que não se pode reter o cartão magnético de conta bancária relativa a benefícios, proventos ou pensão do idoso, ou qualquer outro documento com objetivo de assegurar recebimento da dívida.

**Controle os limites do saldo na sua conta.
Se houver valores maiores daqueles esperados,
podem ser os créditos do cheque especial.
Se esse valor for utilizado, você adquirirá uma dívida
que nem mesmo sabia que existia.**

Equipe Multiprofissional de Apoio ao Cedep

Dra. Diva Leonor Corrêa Monteiro

Clínica Médica

Colaboradora do Núcleo de Apoio e Formação Educacional em Enfermagem - NAFEE e Rede Sentinela (ANVISA) HSPE

Enfa. Márcia Torturella

Enfermeira do Programa de Aprimoramento da Geriatria/HSPE
Núcleo de Apoio e Formação Educacional em Enfermagem - NAFEE

Prof. Eliazer Rodella

Inspetor Comandante Regional/GCM

Professor de Direito Constitucional Administrativo

Membro Consultor da Comissão de Segurança Pública da OAB

Consultor em Segurança Pública Municipal

Site: www.eliazerrodella.com.br

Email: eliazer@infocrimunicipal.com.br

Telefones e endereços úteis

Disque Denúncia - Crimes, abandono, maus-tratos

Tel: 181

OAB SP - Comissão dos Direitos dos Advogados Idosos

R. Anchieta, 35 - Centro/SP

Tel: (11) 3244-2013

Email:

direitos.idosos@oabsp.org.br

Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)

Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Av. Tiradentes, 749 - Centro - São Paulo/SP

Tel: (11) 3113-1014

crasse@prefeitura.sp.gov.br

Ministério Público do Estado de São Paulo - Promotoria do Idoso

R. Riachuelo, 115 - 1º andar - Centro/SP

Tel: (11) 3119-9083

Defensoria Pública do Estado de São Paulo Regional Central

Av. Liberdade, 32 - Centro/SP

Tel: (11) 3105-5799

De segunda a sexta-feira, das 7h às 9h30.

Regional S. Miguel Paulista

Av. Afonso Lopes de Baião,

1815 - Tel: (11) 2052-9281

De segunda a quinta-feira, das 11h às 14h30.

Delegacias Especializadas em Proteção do Idoso

1ª Delegacia

Metrô República - Centro/SP

Tel: (11) 3237-0666

2ª Delegacia

Av. Eng. George Corbisier, 322 - Jabaquara/SP

Tel: (11) 5017-0485

3ª Delegacia

R. Itapicuru, 80 - Perdizes/SP

Tel: (11) 3672-6231

4ª Delegacia

R. dos Camarés, 94 - Carandiru/SP - Tel: (11) 2905-2523

5ª Delegacia

R. Antonio Camardo, 69 -
Vi. Gomes Cardim/SP
Tel: (11) 2295-7901

6ª Delegacia

R. Pe. José de Anchieta, 138 -
Santo Amaro/SP
Tel: (11) 5541-9074

7ª Delegacia

Av. Padre Estanislau de
Campos, 750 - Cj. Hab. Padre
Manoel da Nóbrega/SP -
Tel: (11) 2217-0075

8ª Delegacia

R. Osvaldo Pucci, 180 -
Jd. Nossa Sra. do Carmo/SP -
Tel: (11) 2217-1727

Anotações



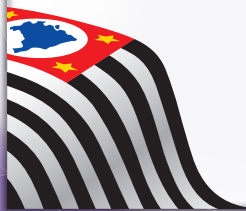
A sheet of lined paper with a purple border. The paper is white with horizontal black lines. The border is a solid purple color. The lines are evenly spaced and cover most of the page.



HSPE - Hospital do Servidor Público Estadual
Rua Pedro de Toledo, 1800 - Telefone: (11) 4573-8000

www.iamspe.sp.gov.br

Gestão de Comunicação Corporativa



GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO
Secretaria de Gestão Pública