

# Cartilha de Apoio à Pessoa Idosa: enfrentamento à violência patrimonial e financeira



CONHEÇA OS 15 PRINCIPAIS  
GOLPES ELETRÔNICOS



Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania  
Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa  
Coordenação-Geral das Políticas de Direitos da  
Pessoa Idosa em Situação de Vulnerabilidade  
e Discriminação Múltipla

**Cartilha de Apoio à Pessoa Idosa:  
enfrentamento à violência  
patrimonial e financeira**

Brasília-DF, 2024

**Luiz Inácio Lula da Silva**  
Presidente da República Federativa do Brasil

**Silvio Luiz de Almeida**  
Ministro dos Direitos Humanos e da Cidadania

**Alexandre da Silva**  
Secretário Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa

**Ministério dos Direitos Humanos  
e da Cidadania**

**Secretaria Nacional dos Direitos  
da Pessoa Idosa**

**Coordenação-Geral das Políticas de  
Direitos da Pessoa Idosa em Situação  
e Vulnerabilidade e Discriminação  
Múltipla**

Setor Comercial Sul – SCS. Quadra 9. Lote  
C. Edifício Parque Cidade Corporate  
Torre A. 9º Andar. CEP: 70308-200. Brasília –  
DF. Brasil – (061) 2027-3456/3243

E-mails:

[gab.sndpi@mdh.gov.br](mailto:gab.sndpi@mdh.gov.br) | [cndpi@mdh.gov.br](mailto:cndpi@mdh.gov.br)

**Supervisão editorial**

Alexandre da Silva  
Symone Maria Machado Bonfim

**Adaptação de linguagem e conteúdo**

Danilo Vergani Machado

**Coordenação editorial**

Danilo Vergani Machado  
Maria Vitória Ferreira Neto

**Colaboradores(as)**

Ana Gardenia Soares Lima  
Isabel C. Fernandes de Carvalho  
Raquel Oliveira  
Ruy Felipe F. Conde

**Diagramação**

Gabriela Catunda Peres  
Luís Felipe Oliveira

**Capa e Projeto gráfico**

Gabriela Catunda Peres

**Revisão**

Ângela Pereira da Silva de Oliveira

**Ilustrações** por Wichai.wi do Flaticon.com

# Apresentação



O Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania divulgou, no final do primeiro semestre de 2023, o registro de uma realidade que precisamos mudar. O **Painel de Dados da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos registrou, somente no primeiro semestre de 2023, mais de 202 mil violações de direitos contra as pessoas idosas, um aumento de 97%** em relação ao mesmo período no ano anterior.

Embora o crescimento dos números seja expressivo, acreditamos que ainda há relevante subnotificação dos casos em virtude de vários fatores, dentre eles a falta de confiança da população em relação aos canais de denúncias, do sistema de justiça, da falta de

conhecimento, de serviços públicos disponíveis e o medo de retaliações, já que o maior número de casos de violências contra a pessoa idosa ocorre em ambiente doméstico, com o agressor sendo uma pessoa da família ou próxima das vítimas.

Para combater essa realidade, o **Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania tem se esforçado cada vez mais para melhorar o serviço do Disque 100**, capacitando as equipes que recebem as denúncias e também promovendo campanhas de divulgação e encorajamento para que a população tenha cada vez mais confiança nessa ferramenta de cidadania. E o aumento dos casos registrados indica que estamos no caminho certo.

E para avançar no combate à violência contra a pessoa idosa, a Secretaria Nacional dos Direitos Humanos, por meio

da Portaria nº 355, de 13 de junho de 2023, do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, instituiu o Grupo de Trabalho para o estabelecimento de ações de enfrentamento à violência financeira e patrimonial contra a pessoa idosa.

Ressalte-se que, das informações obtidas no **Painel de Dados da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, 21.351 denúncias foram categorizadas como violência patrimonial e financeira contra a pessoa idosa, resultando em 21.591 ocorrências específicas dessa natureza.**

Composto por representantes das áreas de Educação e Cultura em Direitos Humanos, Comunicação Social, Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos e de Empresas e Direitos Humanos, além de outros ministérios convidados, o grupo de trabalho tem como objetivo principal estimular a formação e letramento digital das pessoas idosas,

realizar campanhas de conscientização, desenvolver mecanismos de prevenção de golpes virtuais e presenciais e ampliar a capacidade das ferramentas de denúncias contra esses tipos de violência.

Como parte dessa estratégia, a **Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa Idosa desenvolveu a Cartilha de Apoio à Pessoa Idosa: enfrentamento à violência patrimonial e financeira.** Esta publicação apresenta definições sobre como podemos entender e identificar a violência financeira e patrimonial, bem como os principais golpes que vitimizam sobretudo as pessoas idosas, de forma presencial, por indivíduos ou instituições, ou em ambientes virtuais, por meio de redes sociais, e-mails, aplicativos de mensagens e sites de compras pela internet, entre outros meios digitais.

Assim, entendemos que ações para informar, conscientizar, capacitar, promover a autonomia da pessoa idosa e fortalecer a confiança da população em relação ao poder público compõem as principais iniciativas do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania para o enfrentamento às violações de direitos humanos das pessoas idosas no Brasil.

**Alexandre da Silva**  
Secretário Nacional  
dos Direitos da Pessoa Idosa



# Sumário



Você sabe o que é violência patrimonial e financeira contra a pessoa idosa? .....10

Quem pratica essa violência? ....12

Conheça os 15 principais golpes eletrônicos.....18

O que fazer quando estiver em situação de violência? .....37

# **Você sabe o que é violência patrimonial e financeira contra a pessoa idosa?**

A violência patrimonial ou financeira contra a pessoa idosa ocorre quando uma pessoa ou instituição usa ou se apropria indevidamente do dinheiro ou dos bens da pessoa idosa.

Esses tipos de violência contra a pessoa idosa podem causar danos, perdas, situações humilhantes ou vergonhosas, comprometimento da sobrevivência digna e violações aos seus direitos humanos e de cidadania, entre outras consequências.



É importante saber que a violência financeira ou patrimonial pode ser praticada com ou sem o consentimento da pessoa idosa e, na maioria dos casos, a pessoa idosa não deu permissão.



Porém, em muitas situações, a permissão foi concedida por meio de ameaças, violência psicológica, desinformação, falta de conhecimento das consequências do ato que vai praticar, falta de conhecimento do conteúdo do documento que assinou ou foi levado a assinar, ainda que de forma virtual.

## Quem pratica essa violência?

Frequentemente, esse tipo de violência é praticado **por familiares, pessoas de confiança da pessoa idosa, bancos e instituições financeiras, crime organizado, estelionatários e até mesmo instituições religiosas.**



Os familiares podem se valer da relação de confiança e dependência emocional para violar os direitos das pessoas idosas.



### São exemplos de violência por eles praticadas:



- Venda de seus bens e imóveis sem consentimento, permissão, concordância;
- Destruição de seus bens pessoais como, por exemplo, quebrar seu celular, queimar suas roupas, esconder seus documentos;
- Privação do acesso a suas contas bancárias, cartões magnéticos, aplicativos dos bancos em que tem conta;
- Não ser informado sobre a troca de suas senhas;

- Não poder usar seus recursos financeiros para suas necessidades básicas e outras que você deseja atender;
- Não ser consultado ou informado sobre como a sua renda está sendo gasta;
- Quando tentam te convencer a antecipar a herança ou obrigam a fazer mudança de testamento beneficiando determinada(s) pessoa(s) da família e até mesmo estranhos.



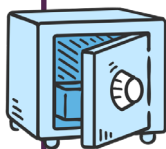
**Pessoas conhecidas e até mesmo estranhos estão entre os que mais cometem violência financeira contra as pessoas idosas, especialmente quando:**

- Pressionam para emprestar dinheiro e não lhe pagam;
- Pedem seu cartão de crédito emprestado, não lhe pagam e acabam gerando restrição em seu nome;
- Fazem pegar empréstimos e nunca pagam;
- Furtam seus objetos pessoais e de valor sentimental;
- Oferecem sua ajuda para uso do caixa eletrônico ou do aplicativo do banco, tiram dinheiro de sua conta ou usam seus dados para fins ilícitos.



**As instituições financeiras e os bancos também são agressoras quando, por exemplo:**

- Ligam insistentemente oferecendo empréstimos consignados;
- Não explicam com detalhes e em linguagem simples as operações bancárias, como executá-las de forma segura ou não fornecem todas as informações dos serviços que oferecem ao cliente;
- Não respeitam a obrigatoriedade do atendimento prioritário às pessoas idosas, inclusive presencial;
- Não são inclusivas no atendimento.





É preciso alertar que algumas instituições religiosas praticam violência financeira ou patrimonial quando exigem a doação de bens e recursos financeiros para próprio benefício, comprometendo o bem-estar da pessoa idosa e de sua família.

Além disso, o crime organizado tem cada dia mais se especializado em violar os direitos financeiros e patrimoniais das pessoas idosas.

### São exemplos práticos de violações:

- Golpes financeiros aplicados pela internet ou por telefone;
- Furtos e roubos;
- Sequestros relâmpagos;
- Extorsão financeira.



# Conheça os 15 principais golpes eletrônicos

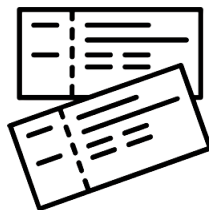




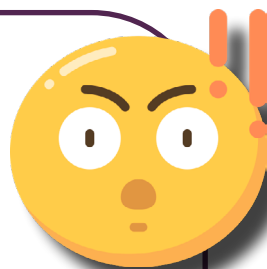
## Bilhete premiado

Um golpista diz que ganhou na loteria e possui um bilhete premiado, como uma Mega Sena ou uma Tele Sena, mas não poderá receber o prêmio no banco. Em seguida, ele oferece o direito ao prêmio, desde que a vítima pague um valor menor pelo bilhete.

**Se alguém oferecer a você a oportunidade de adquirir um bilhete premiado da loteria por um valor menor do que o prêmio anunciado, é provável que seja uma tentativa de golpe.** Lembre-se de que prêmios da loteria são concedidos diretamente aos portadores dos bilhetes premiados, não há intermediários envolvidos.



## Bilhete falso



Com base nas suas pesquisas feitas na internet, o golpista consegue saber quais são seus interesses e preferências. Logo emite um boleto falso como, por exemplo, boletos de viagens, consórcios, operadoras de telefonia, multas ou até mesmo boletos de igrejas, e envia para o endereço eletrônico da vítima.

Ao receber este boleto, a vítima não percebe se tratar de um golpe e acaba efetuando o pagamento.

Se chegar até você um boleto que você não tem conhecimento, leve até sua agência bancária e peça orientação ao gerente! **Antes de fazer qualquer pagamento, confira o valor, a data de vencimento e quem será beneficiado.**





## **Cartão retido no caixa eletrônico**

Instalação de uma armadilha nos caixas eletrônicos com o objetivo de prender seu cartão magnético na máquina, para ter acesso aos dados do cartão.

**Antes de inserir o seu cartão na máquina, verifique se o caixa eletrônico está violado ou se o local de inserir o cartão está com aspecto diferente do normal.**



## **Consignado\*** **- Empréstimo e cartão de crédito**



Quando bancos ou financeiras ligam insistentemente oferecendo empréstimos e cartões de crédito consignados.

Pode ocorrer de duas formas diferentes:

- **Telessaque ou saque pelo telefone sem autorização; e**
- **Telessaque ou saque pelo telefone sem que a pessoa que contrata tenha compreensão das regras da operação ou seja induzido ao erro.**

\*consignado é o pagamento do empréstimo feito de forma automática e a partir da conta bancária da pessoa que solicitou o empréstimo ou foi vítima do golpe.



- **Telessaque ou saque pelo telefone sem autorização**

A instituição bancária entra em contato com a pessoa por meio de uma ligação e oferece um empréstimo. Mesmo ela se recusando a aceitar, é surpreendida com um depósito em sua conta bancária, pois usam de forma fraudulenta seus dados.

**Assim que perceber o depósito em sua conta bancária, não movimente os fundos. Isso inclui não transferir o dinheiro para outras contas ou retirá-lo em espécie. Imediatamente entre em contato com sua instituição bancária para relatar o incidente.**

Mantenha um registro de todas as comunicações e transações relacionadas ao incidente. Isso pode incluir datas, horários, números de telefone, nomes de pessoas com quem você falou.

- **Telessaque ou saque pelo telefone sem que a pessoa que contrata tenha compreensão das regras da operação ou seja induzido ao erro.**

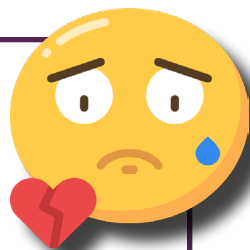
Algumas instituições financeiras ou bancárias oferecem o empréstimo consignado à pessoa e ela aceita. Logo em seguida, é oferecido também um cartão de crédito pré-aprovado.

Entretanto, os funcionários, com o objetivo de dificultar a compreensão, falam muito depressa e não informam sobre as condições do contrato, as taxas de juros do empréstimo, as consequências de atrasar ou amortizar o pagamento da dívida, entre outros aspectos importantes para bem informar a pessoa que toma o empréstimo.

**É importante saber que, quando a contratação é realizada por meio de ligação telefônica, é garantida a desistência do negócio no prazo de 7 dias.**



## Falso namorado pela internet



O golpista utiliza de sites de namoro para procurar suas vítimas, geralmente pessoas idosas e/ou que moram sozinhas. Logo, se aproximam, demonstram interesse e buscam contato pelos aplicativos de conversa, como o WhatsApp, Facebook, Telegram etc.

Geralmente, esse(a) golpista que se passa por namorado ou namorada virtual vai envolvendo emocionalmente a vítima, enviando declarações de amor e demonstrações de afeto. E, em dado momento, o golpista diz estar doente e precisar de dinheiro para pagar seu tratamento, ou pede dinheiro emprestado que nunca será devolvido.

Outro tipo é quando o golpista se passa por namorado estrangeiro e diz estar enviando presentes como joias, perfumes, bolsas, celulares, computadores etc. Logo, um comparsa, se passando por funcionário dos Correios ou da alfândega, telefona dizendo que o presente está retido lá e para a liberação precisa de dinheiro.



**Se você suspeitar que está sendo alvo de um golpe, não hesite em falar com amigos, familiares, autoridades e pedir orientação para resolver a situação de forma segura.**

## Falso sequestro



Os golpistas ligam aleatoriamente para o celular ou telefone e, quando a vítima atende, ela escuta pedidos de ajuda, gritos desesperados e choro, e essa pessoa se passa por alguém de sua família que foi sequestrada.

Logo, outro comparsa fala exigindo pagamento em troca da vida e segurança do suposto familiar.

Nesse caso, a **orientação é não se apavorar, não pronunciar o nome de ninguém da sua família, desligar o telefone e ligar imediatamente para a pessoa que foi supostamente sequestrada ou para pessoas próximas a ela e certificar-se que está tudo bem.**



## Falsa central de atendimento



Por ligação telefônica ou mensagens de WhatsApp, os golpistas se passam por funcionário de alguma instituição financeira e comunicam à vítima que uma compra foi realizada em seu cartão de crédito. Geralmente, uma compra com elevado valor.

Durante a conversa, o golpista pedirá para confirmar seus dados, como número do cartão, endereço, nome completo, CPF, e assim irá coletar suas informações pessoais para benefício dele.

Antes de fornecer qualquer informação pessoal ou financeira, verifique se a comunicação é legítima.

Solicite detalhes sobre a compra em questão, como a data, o valor e o estabelecimento onde a compra foi supostamente realizada.

**Se possível, entre em contato diretamente com o banco ou instituição financeira utilizando os números de telefone oficiais listados em seu cartão de crédito ou no site oficial da instituição.**



# Maquininha



Para se resguardar contra esse tipo de golpe, é fundamental adotar algumas medidas, tais como: **não entregar seu cartão na hora do pagamento e sempre pedir o comprovante de pagamento.**

Esse tipo de golpe pode ocorrer de formas variadas. As mais recorrentes são:

- Visor da maquininha quebrado: o golpista diz que a tela da maquininha está com defeito, ele efetua o pagamento na máquina e pede para a vítima conferir o valor da compra pelo aplicativo do celular dele. Mas o valor que é cobrado é muito maior do que o valor que aparece no aplicativo.
- Visor da maquininha com película: o golpista cola um adesivo no visor da maquininha para cobrir parte da tela onde aparece o valor que será cobrado. Assim a vítima efetua o pagamento acreditando ser o valor que ela visualiza, mas o real valor cobrado é muito maior.

- Visor da maquininha adulterado: esse tipo de golpe é mais difícil de ser visto, pois o golpista adultera o visor da maquininha fazendo com que na tela apareça o valor combinado, mas na prática um valor muito maior é cobrado da vítima. Às vezes, o golpista pode oferecer um brinde ou presente misterioso, solicitando à vítima que pague apenas o frete ou uma taxa de entrega. Ao concordar, a vítima utiliza a maquininha com o visor adulterado, e o golpista cobra um valor muito além do combinado.
- Compra duplicada: a vítima digita sua senha para confirmar a compra e logo em seguida o golpista diz que houve algum erro e informa que vai tentar concluir o pagamento em outra maquininha. Assim, o pagamento é cobrado duas vezes, pois a administradora do cartão não identifica que foi um pagamento duplicado, uma vez que as transações são realizadas em maquininhas diferentes.



## Motoboy

O golpista liga para a vítima e alega que seu cartão foi clonado e precisa ser cancelado com urgência.

Ele confirma os dados pessoais da vítima e solicita que alguns dados sejam inseridos no próprio telefone. Por fim, solicita que a vítima faça uma ligação para o número que está no verso do cartão, que é o número da sua agência bancária.

Mas, por meio de escutas telefônicas, eles conseguem interceptar a ligação e informam que vão enviar um motoboy, suposto funcionário do banco, ou até mesmo um policial, e que seu cartão deverá ser entregue a ele.

Com os dados da vítima e o cartão, os golpistas realizam saques bancários, fazem compras on-line ou em lojas físicas.

**Nunca compartilhe informações confidenciais, como números de cartão de crédito, senhas ou códigos de segurança, por telefone.**



## Parente com o carro quebrado



Esse golpe também acontece por ligação telefônica! Quando a pessoa atende, quem está do outro lado se identifica como sobrinha ou sobrinho e tenta constrangê-lo perguntando se ele/a esqueceu de seu sobrinho/sobrinha.

Durante a chamada, o golpista tentará ter informações ou o nome de seu/sua sobrinho(a). Assim, ele diz ser aquela pessoa que precisa de dinheiro para consertar o carro e seguir viagem e pede uma transferência bancária ou depósito.



Dessa forma, **a estratégia para se livrar desse golpe é manter a calma e tentar descobrir mais informações desse suposto 'sobrinho ou sobrinha': pergunte o nome, pergunte de quem é filho, onde ela se encontra, entre outras características que o ajudem a confirmar se é realmente o seu parente que está te ligando.**

Se as suas suspeitas de que pode ser vítima de um golpe aumentarem, desligue o telefone e ligue para o sobrinho ou sobrinha e verifique se ele realmente precisa de ajuda.

## Processo judicial



Por meio de ligação telefônica ou envio de correspondência, os golpistas informam que a pessoa idosa tem direito a receber certa quantia em dinheiro devido a uma causa ganha na justiça.

Entretanto, diz que será necessário efetuar o pagamento dos honorários e outras taxas para que eles iniciem a ação.

**Antes de tomar qualquer medida, verifique a veracidade da informação. Pergunte detalhes sobre a suposta causa ganha, como o nome do advogado ou firma responsável, o tribunal onde o caso foi julgado e o número do processo. Se possível, entre em contato com um advogado de sua confiança para obter orientação.**





## Saidinha de banco

As pessoas idosas podem ter dificuldade de utilizar os caixas eletrônicos para efetuar operações de saque ou consulta de saldo e, por isso, muitas vezes solicitam ou aceitam ajuda de pessoas desconhecidas.



Nesse momento, os golpistas coletam os dados pessoais, bem como número, senha e código de segurança do cartão.

Para evitar este tipo de golpe, recomendamos que, **se precisar de ajuda, procure sempre por um funcionário do banco uniformizado e identificado ou prefira realizar a transação dentro da agência bancária, no caixa de atendimento.**



## Site falso



Os golpistas criam sites falsos para venda de diversos produtos, geralmente eles usam o nome de grandes marcas e empresas e alteram apenas o endereço eletrônico. Daí, para atrair as vítimas, criam diversos anúncios superchamativos, com descontos inacreditáveis.

Sempre que for realizar compras pela internet, desconfie de preços muito abaixo dos concorrentes, verifique o endereço eletrônico, faça uma pesquisa com o CNPJ da empresa e procure saber se existem muitas reclamações sobre ela e, principalmente, **desconfie se um produto estiver anunciado por um preço muito abaixo do que ele geralmente custaria.**



## Troca de cartão

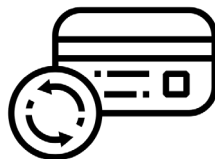


O golpista aguarda próximo às agências bancárias e, assim que a vítima sai de lá, ele a aborda e diz que seu cartão apresentou um erro ou que a transação financeira não pode ser realizada por algum erro.

Em seguida, solicita que a vítima entregue o cartão para que ele possa examinar. Nesse momento, o golpista faz a troca do cartão e só depois a vítima percebe.

**Se alguém pedir para examinar seu cartão por qualquer motivo, recuse.**

Os funcionários do banco têm seus próprios métodos para lidar com questões relacionadas ao seu cartão.



## WhatsApp clonado

O golpista finge ser funcionário de uma empresa com a qual a vítima contratou algum serviço e pede que confirme seus dados pessoais para atualizar o cadastro ou ganhar descontos na prestação dos serviços.



Dessa forma, ele consegue ter acesso a aplicativos de conversa, como o WhatsApp da vítima, passa-se por ela e envia mensagens pedindo dinheiro aos familiares e amigos.

Em muitos casos, utilizam uma foto da pessoa, que conseguem em outras redes sociais, criam uma conta com a foto da vítima, mas com um número diferente, e enviam mensagem pedindo dinheiro aos familiares, amigos e outros contatos.

**Lembre-se: suas senhas são de uso pessoal, não compartilhe com outras pessoas.**



## O que fazer quando estiver em situação de violência?



## Delegacia especializada

Você pode procurar uma **delegacia especializada em atendimento à pessoa idosa de sua região para registrar o boletim de ocorrência ou ligar para o 190.**

As delegacias especializadas de proteção à pessoa idosa foram criadas para desenvolverem ações de investigação, prevenção e repressão a todo tipo de violência praticadas contra as pessoas idosas.

Caso em sua cidade ou região não tenha uma delegacia especializada, não tem problema. Você pode ir à delegacia mais próxima de sua residência.

## **Disque 100 – Disque Direitos Humanos**

Você também pode ligar para o **Disque 100 – Disque Direitos Humanos**. A chamada para o número 100 é totalmente gratuita e pode ser realizada de qualquer telefone ou celular.

Se preferir, você pode utilizar o WhatsApp do Disque Direitos Humanos, cujo número é (61) 99611-0100. Por meio desse canal, você pode enviar mensagens de texto, áudios, fotos e arquivos multimídia.

O Disque 100 é uma importante ferramenta de denúncias de violações dos direitos humanos, que acolhe denúncias de violações que estão acontecendo ou que já aconteceram, acionando todos os órgãos competentes.

## Conselhos de Direitos da Pessoa Idosa

Os **conselhos de direitos da pessoa idosa** também estão aptos a receber e encaminhar denúncias de violência contra a pessoa idosa, assim como os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), Centros de Referência Especializada de Assistência Social (CREAS) e Centros de Referência de Saúde.



## Ministério Público

O **Ministério Público**, por meio das promotorias, é o órgão responsável pela proteção dos direitos da pessoa idosa e recebe denúncias relacionadas à suspeita ou violação de direitos.

Da mesma forma, as defensorias públicas, que prestam assistência jurídica, judicial e extrajudicial, de forma integral e gratuita a quem necessitar, também são órgãos que atuam na orientação e apoio às vítimas de golpes e abusos patrimoniais e financeiros.



**Violência financeira e patrimonial é crime!  
Quebre o silêncio e denuncie aos canais competentes.  
A pessoa idosa tem o direito de viver sem violência.**