

Alda Correia¹ | Carlos Pimenta²

NOTAS SOLTAS SOBRE A FRAUDE (II)³

1. NO PRIMEIRO ARTIGO, DA RESPONSABILIDADE DE UM DOS PRESENTES AUTORES, TECEMOS ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE A QUANTIFICAÇÃO DA FRAUDE CONTRA AS EMPRESAS SEGURADORAS EM PORTUGAL. ENTÃO MOSTRÁMOS:

> Que há uma forte probabilidade de o valor das fraudes aos seguros atingir montantes superiores a dez por cento do valor dos prémios, certamente agravado pelos custos empresariais e sociais, directos e indirectos, daí resultantes⁴. Por isso concluímos que o combate à fraude é uma boa oportunidade de negócio para as empresas seguradoras.

> Que o sector segurador é vítima de fraudes e é utilizado para o branqueamento de capitais, de múltiplas proveniências, utilizando canais e processos muito diversificados, combinando tipologias diferentes, articulado com vários sectores da actividade económica internacional. Por outras palavras, estamos perante fraudes complexas, difíceis de investigar pela sua própria natureza e ainda mais por insuficiente conhecimento sobre elas.

> Que as fraudes no sector segurador contribuem para a degenerescência das relações éticas, tanto pela sua própria existência, quanto por estarem ligadas a uma actividade que se derrama por toda a sociedade. Para além destas conclusões foi chamada a atenção, quiçá sem a suficiente robustez, que muitas das fraudes contra o sector segurador também o são contra a sociedade⁵, têm elevados custos para o Estado e os cidadãos, atingindo-os nos mais diversos campos da organização social. Em todas as circunstâncias há impactos directos ou indirectos sobre a sociedade⁶.

Detectar as fraudes e o branqueamento de capitais é importante, mas mais importante ainda é preveni-los. Entramos então num cálculo de probabilidades: qual a probabilidade de reduzir a fraude (de determinado tipo) se puser a funcionar os procedimentos projectados? Para se responder é preciso estar permanentemente atentos aos riscos de fraude. Do ponto de vista empresarial tal significa balancear entre acção e resultado, a partir do balanço entre custos de prevenção da fraude versus receitas pela anulação de fraudes. Contudo os impactos da fraude contra os seguros ultrapassam os âmbitos empresarial e económico, atingem toda a sociedade, pelo que a análise deve ser feita na base de custos sociais e benefícios sociais, englobando os empresariais, mas entrando também com outros parâmetros. Logo um desajustamento entre as bases de cálculo e os actores que tomam a iniciativa.

Por isso estas notas soltas se concentram sobre a detecção e prevenção da fraude. Fazendo de passagem referência aos aspectos gerais de tais práticas é nossa principal preocupação focalizamo-nos em alguns vectores específicos.

Um último apontamento introdutório. O nosso objecto é a fraude (fazendo referências pontuais ao branqueamento de capitais, sempre

1) Responsável da UEI na Liberty Seguros, Vice Presidente da CT Fraude, Membro do Board da IASIU // 2) Professor Catedrático da Universidade do Porto, FEP; Director do Observatório de Economia e Gestão de Fraude (OBEGEF) // 3) Assumindo os autores a responsabilidade integral do conteúdo, agradecemos a todos os que enriqueceram este modesto trabalho com sugestões e comentários. // 4) Ao montante da fraude (não-receita ou custo) há que acrescentar os custos da sua detecção e das suas consequências, os impactos sobre a sociedade. // 5) Por exemplo, quando se provoca intencionalmente o incêndio de uma fábrica, para além dos custos para a seguradora gera-se destruição de capacidade produtiva, reduz-se o desenvolvimento local, aumenta-se o desemprego, etc // 6) Mais que não seja pelo preço dos prémios dos seguros e pela degenerescência das relações éticas



que se identifique pontos em comum com esta actividade ilegal) contra as empresas seguradoras. Está fora da nossa análise, porque exigiria outras referências e dados que não possuímos, a fraude das próprias empresas seguradoras.

2. Quando se trata genericamente a fraude, quando pretendemos conhecer com mais rigor a eficácia das medidas de detecção e prevenção adoptadas somos quase naturalmente conduzidos para os dados americanos. As quantificações realizadas para o período 2006/2008 e publicadas no ano passado (ACFE: 2008) mostram que os procedimentos mais eficazes contra a fraude ocupacional, por ordem decrescente de importância, são:

- > Auditorias surpresa: reduz a fraude em 66,2% (resultado da comparação das medianas de fraude nas empresas que aplicam esta medida em relação às que não a aplicam) e foi implementado em 25,5% das situações estudadas;
- > Rotação nos postos de trabalho / Férias obrigatórias: reduz a fraude em 61% e foi implementado em 12,3% das situações estudadas;
- > Canal de denúncia: reduz a fraude em 60% e foi implementado em 43,5% das situações estudadas;
- > Programas de apoio aos funcionários: reduz a fraude em 56% e foi implementado em 52,9% das situações estudadas;
- > Formação sobre fraude para gestores e executivos: reduz a fraude em 55,9% e foi implementado em 41,3% das situações estudadas;
- > Auditoria interna / Departamento de análise de fraude: reduz a fraude em 52,8% e foi implementado em 55,8% das situações estudadas;

> Formação sobre fraude para funcionários: reduz a fraude em 51,9% e foi implementado em 38,6% das situações estudadas;

> Política antifraude reduzida a escrito e comunicada à empresa⁷: reduz a fraude em 49,2% e foi implementado em 36,2% das situações estudadas;

> Auditores independentes dos «*internal controls over financial reporting*» das organizações, de acordo com a Sec. 404 da lei Sarbane-Oxley: reduz a fraude em 47,8% e foi implementado em 53,6% das situações estudadas;

> Código de conduta: reduz a fraude em 45,7% e foi implementado em 61,5% das situações estudadas;

> Análise regular da gestão do controlo interno: reduz a fraude em 45% e foi implementado em 41,4% das situações estudadas;

> Auditorias externas independentes dos relatórios financeiros: reduz a fraude em 40% e foi implementado em 69,6% das situações estudadas;

> Conselho independente de auditoria: reduz a fraude em 31,5% e foi implementado em 49,9% das situações estudadas;

> Certificação dos relatórios financeiros: reduz a fraude em 29,5% e foi implementado em 51,6% das situações estudadas;

> Recompensas aos informadores: reduz a fraude em 28,7% e foi implementado em 5,4% das situações estudadas. (WELLS: 2009, 522/3) podendo-se ainda referir outros, de menor relevância.

No entanto, a referência a este tipo de procedimentos tem de ser

7) Entendimento do que é uma política antifraude é indicado num outro documento da ACFE, sob a designação genérica de política: "Another important element of an overall fraud prevention program is a written fraud policy that specifically spells out who in an organization handles varying fraud matters under differing circumstances." (ACFE: 2007, 4.634)

acompanhada de outras considerações gerais, sem as quais perdem bastante do seu significado. A psicologia individual e social na sociedade americana é diferente⁸. A cultura das empresas fazem com que elas estejam mais atentas à fraude e o público percebe que uma empresa que detecta fraudes é uma instituição mais robusta. A legislação americana apresenta diversas diferenças em relação à europeia⁹.

A condenação exemplar de defraudadores é parte integrante da política antifraude. Existe um importante número de averiguadores de fraude com uma formação interdisciplinar, com competências válidas para uma adequada actuação nas instituições e com um reconhecimento das suas funções pelas autoridades judiciais distinto daquele que se verifica em Portugal. No que se refere à prevenção, detecção e punição das fraudes nos seguros as práticas, as instituições e as leis variam conforme o Estado, mas em quase todos há práticas antigas consolidadas, por parte das empresas, das polícias e do Estado, fruto de um reconhecimento do impacto da fraude pelas instâncias legais que só mais tarde veio a ser reconhecido na Europa.

Não significa isto que os países europeus nada tenham feito nesta matéria! Porém as regras de protecção de dados pessoais que vigoram por toda a Europa mais restritivas que as americanas, aliada ao “acordar tardio” para o impacto desta actividade ilegal na economia, impedem-nos hoje em dia de ter dados mais exactos e profundos sobre a fraude (nomeadamente a fraude aos seguros).

Encontrando-se estimativas baseadas em inquéritos e outros estudos efectuados que não poderão ser comparados não só pela diferente abordagem que fazem, mas também pela não uniformização do conceito de fraude, por outro lado, quando se socorrem de dados reais apenas possuem parte dos resultados de detecção da fraude nos sinistros e nunca na contratação/aceitação do risco. Acrescente-se, porém, que países como Grã-Bretanha¹⁰ e Espanha possuem já estudos nesta área com uma periodicidade anual¹¹.

3. Do que foi dito no ponto anterior facilmente se conclui que uma política antifraude no sector segurador tem de ter múltiplas componentes e estar aberta a todos os instrumentos de controlo e combate à fraude, num leque muito abrangente que vai do funcionamento interno das empresas do sector às práticas de regulação sectorial e nacional, da cultura dos cidadãos ao funcionamento institucional da Democracia.

Simultaneamente tenha-se presente, reforçando o que anteriormente foi dito, que a detecção, a prevenção e a condenação exemplar podem exigir diferentes tipos de procedimentos, assim como cada tipo de fraude exige actuações específicas. O branqueamento de capitais também aconselha práticas de investigação próprias, com especificidades conforme o tipo de seguros a que está associado¹².

Não seria possível nestes breves apontamentos percorrer todas essas vertentes, quiçá exigindo trabalho de outra envergadura, produto de um empenhamento colectivo. Por isso algumas das nossas considerações apresentam-se muito genéricas, embora susceptíveis de concretização. Por isso algumas actuações merecerão mais a nossa atenção do que outras, sem que tal signifique uma hierarquização de relevância.

Exactamente por isso começaremos por colocar algumas glosas marginais a propósito de algumas matérias, certamente bem conhecidas.

Debate internacional, aplicação nacional

Ninguém questionará a importância das instituições portuguesas participarem activamente nos debates internacionais e na produção da legislação comunitária a propósito da indústria seguradora, da sua regulação e do combate à fraude e ao branqueamento de capitais. A mundialização das relações económicas e, também, das fraudes e do crime organizado, assim o exigem. Contudo esta prática internacional, frequentemente desempenhada com afincos e ardor profissional, tem que dar lugar a uma correcta transposição para a realidade portuguesa. A produção legislativa é um acto de transformação social que exige uma leitura integrada e complexa, desburocratizada, da realidade social. Cada medida que se preconiza, é mais que a sua própria realidade porque só faz sentido como elemento de um sistema. O todo é mais que a soma das partes, mas estas têm que conter, na sua lógica e concatenação, o todo. A legislação avulsa, a referência à fraude ou à necessidade de uma política antifraude, o combate ao branqueamento de capitais se não são partes de um todo passam a ser boas intenções burocraticamente enunciadas e burocraticamente “cumpridas”. Uma actuação, concertada entre os diversos actores, adaptada à realidade nacional e sistémica na produção de resultados, é fundamental.

O conhecimento das realidades internacionais nesta matéria não pode ser suficiente para enfrentar a realidade nacional. É pois necessário conhecer a realidade portuguesa, para poder combater com as ferreamentas adequadas!

O primeiro passo foi já dado, com a publicação em Junho de 2009 da primeira regulamentação do combate à fraude aos seguros em Portugal, com a definição por parte do Instituto Segurador Português da política anti-fraude.

Definindo o conceito português de fraude aos seguros e as linhas gerais da política antifraude a instituir por todos os Seguradores.¹³

Importância da auditoria no combate à fraude

É habitual atribuir à auditoria (interna e externa) a responsabilidade e incumbência de detectar as fraudes. Porque estas tanto podem ser contra a empresa como da empresa, frequentemente atribui-se-lhe o epíteto de “independente”¹⁴ para que seja mais visível a sua capacida-

8) Quando pretendemos analisar com rigor os impactos da psicologia social sobre a dinâmica económica é muito útil recorrermos aos indicadores de Hofstede e à sua quantificação. Ver, por exemplo, (HOFSTEDE, 2001) e (HOFSTEDE & Outros, 2004). Utilizando esta preciosa ferramenta há diversos estudos que mostram que o comportamento dos cidadãos americanos é menos propício à fraude, incluindo a corrupção, e que cada um se sente mais atingido pela fraude dos outros. São sobretudo os indicadores do individualismo e da “masculinidade” da sociedade, que levam a tal. A este propósito vejam-se as considerações ligeiras de PIMENTA (2008) // **9)** A legislação americana, apesar da sua diversidade, evidencia desde muito cedo um enfoque especial no tratamento da fraude por exemplo no que diz respeito à fraude aos seguros, muitos Estados possuem investigadores específicos para este tipo de actuações não só pela sua especificidade mas sobretudo pelo reconhecimento do impacto na sociedade. O mesmo ainda não se verifica na Europa que vai desenvolvendo alguns esforços como adiante se irá fazer menção. // **10)** Estudo da ABI revela que cada tomador de seguro paga em média mais £44/ano devido ao impacto da fraude nos seguros. Ver ABI (2009). // **11)** Tal mostra que as determinantes culturais não são estáticas, podem ser alteradas por praticas empresarias, políticas e outras. // **12)** Por vezes tende-se a associar excessivamente o branqueamento de capitais ao ramo vida, mas não há razões para o fazer. // **13)** Norma Regulamentar N.º 10/2009-R, de 25 de Junho /

de para o desempenho de tais funções. Muitas fraudes ou indícios de fraude foram, certamente, ao longo dos anos detectados pelos serviços de auditoria. Contudo o objecto da auditoria não é detectar e, muito menos, prevenir fraudes, descobrir processos de branqueamento de capitais. Estes actos exigem estruturas especialmente concebidas para esse fim, apetrechadas com técnicos possuindo competências específicas, necessariamente interdisciplinares. Associado à detecção e prevenção da fraude há que haver um trabalho sistemático de análise dos riscos de fraude, de monitorização quotidiana de situações, de análise dos conflitos de interesse existentes de definição de procedimentos e controlo da sua aplicação, de criação de “planos de emergência” em caso de verificação de fraude. Tudo isso ultrapassa o âmbito das competências dos serviços de auditoria existentes, os quais poderão eventualmente detectar fraudes já cometidas mas não impedem que elas sejam cometidas, tal como se espera de quem desempenha funções de combate à fraude.

Não se pretende com isto dizer que a instituição de sistemas de controlo pela Auditoria não seja uma excelente ferramenta de apoio à detecção de fraude. Contudo o olhar da Auditoria é sobre os processos enquanto que na detecção de fraude se pretende atender aos alertas e para isso é importante a análise do detalhe do dado, a assunção também de outras metodologias.

Daí a menção de tal função na referida norma regulamentar do ISP a definir a política antifraude.

Medidas de eficácia garantida

Se em relação às situações anteriores podem existir por vezes equívocos, há medidas cuja eficácia é sobejamente conhecida, não carecendo de explicações adicionais. Estamos a falar, em primeiro lugar, da grande importância do cruzamento de informações, acompanhadas de um conjunto de procedimentos que evitem eventuais usos abusivos, que garantam a mais fácil detecção dos defraudadores mas que simultaneamente preserve os direitos individuais¹⁴. Em alguns países da Europa, onde a protecção de dados individuais não é sequer “beliscada”, o sector segurador já foi autorizado a constituir bases de dados que os apoiam no combate à fraude¹⁵. Portugal deveria considerar a criação da sua base de dados para um combate mais eficaz à fraude.

A prevenção é o melhor dos mecanismos de combate à fraude. Promover este combate, de forte impacto económico para a sociedade, como vimos, importunando ao mínimo o cidadão honesto, facilitando-lhe

o acesso ao sistema segurador sem reservas e proporcionando-lhe o melhor serviço, deverá ser um dos aspectos relevantes a ter em conta pelos responsáveis por tais decisões. A celeridade imposta ao processo segurador desde a contratação à regularização, não se compadece com métodos de triagem de fraude básicos, lentos e acima de tudo desajustados da realidade actual.

Os serviços públicos evoluíram já nesse sentido e chegamos ao ponto de poder aceder online a parte de informação das acções que correm nos tribunais portugueses e à lista de contribuintes que o Estado português considera devedores, não fará sentido que o sector segurador evolua na sua contribuição de combate à fraude?¹⁷

Estamos a falar, em segundo lugar, dos “canais de denúncia”, apresentados eventualmente sem esta terminologia que continua a chocar uma população que tem um longo historial de ditadura e que tem uma psicologia social avessa ao individualismo. Estamos a falar, em terceiro lugar, na existência de particulares cuidados de segurança com os sistemas informáticos e a utilização de programas que automaticamente detectem situações de risco de fraude e de fraude¹⁸. Estamos a falar, em quarto lugar, em evitar práticas de gestão que sejam potenciadoras do surgimento de fraudes¹⁹. Estamos ainda a falar de um conjunto de situações, a que fizemos alusão a propósito da comparação com os EUA, e que também se poderiam referir para alguns países europeus como a Grã-Bretanha ou a Holanda, e que têm a ver com a qualidade da legislação, com a existência de mecanismos de especialização da policia na investigação da fraude aos seguros, com o funcionamento da justiça mais célere, e sobretudo com a existência de condenações exemplares.

4. Feitas estas considerações centremos a nossa atenção em três vectores de uma possível política antifraude no sector segurador: a formação dos recursos humanos, o relacionamento com os clientes, e a investigação científica aplicada.

Formação de recursos humanos

A sensibilidade para a fraude e para o branqueamento de capitais dos funcionários das empresas seguradoras, do topo até à base, e de todos os restantes intervenientes no seguro da angariação ao contrato, é condição indispensável à existência de uma política antifraude.

Deve aliás ser a prioridade na definição e implementação de uma política antifraude, a qual deverá começar pela criação de uma cultura

14 Esta problemática da “independência” daria para um longo debate. Há um ditado irlandês que pergunta “independente? ao serviço de quem?”. Se independente tem um significado formal (“que se governa por leis ou estatutos próprios”) podemos admitir que a auditoria é, ou pode ser “independente”. Se tem um sentido material (“não está dependente económica ou socialmente”) é um epíteto que não exprime a realidade. Parece-nos que mais do que a independência o fundamental é o seu comportamento ético, a sua honestidade e coragem. // **15** Esta questão do controlo da informação e do tratamento que se dará à mesma, está hoje em dia facilitada pela evolução tecnológica, pelo acesso centralizado a base de dados fisicamente descentralizadas, pelo desenvolvimento das técnicas de segurança e protecção de dados. // **16** As vias para garantir essa integridade e confidencialidade da informação são muitas, envolvendo *hardware* e *software*; através da existência de entidades independentes responsáveis pelo seu funcionamento e de acessos reservados apenas a utilizadores autorizados; através da responsabilização desses mesmos utilizadores. Muitos dos procedimentos já têm hoje de existir, mesmo sem interligação, se se pretender garantir a referida integridade e confidencialidade. // **17** Estas considerações exigem alguns comentários adicionais. Não faz sentido que o Estado evolua informaticamente de uma determinada forma e que esse mesmo Estado condicione, obstaculize, evoluções similares do sector privado. É essencialmente, este aspecto que pretendemos ressaltar neste nosso artigo. Contudo, porque fazemos referência ao apelo que o Estado tem feito à simplificação administrativa e ao uso da tecnologia informática, convém salientar que o balanço a todo esse processo ainda carece de uma avaliação cuidada. Segundo algumas apreciações, oscila-se entre um uso adequado das tecnologias e um certo “messianismo informático”, frequentemente pouco atento à segurança dos dados; balança-se entre o cumprimento da lei e um poder autoritário que só o Estado tem possibilidade. Insistimos: é o primeiro aspecto referido nesta nota que, para o tema deste artigo, nos parece importante. // **18** A este propósito é preciso acrescentar que é um erro acreditar que as medidas tecnológicas funcionam adequada ou completamente sem uma correspondente formação dos recursos humanos. Uma nota adicional: esses programas têm a vantagem da sua experimentação a nível internacional mas carecem de adaptações à realidade nacional e ao funcionamento da empresa. // **19** Esta seria uma matéria que, só por si, exigiria um novo artigo. Exemplifiquemos: actos de gestão que dificultem a segregação de funções, que limitem as áreas de investigação das auditorias e das investigações de fraude, que definam objectivos comerciais a atingir que sejam perfeitamente irrealistas podem criar factores permissivos, até impulsionadores, da fraude.

antifraude na empresa, impondo uma política de “tolerância zero” interna. Essa sensibilidade constrói-se, para o que é fundamental ações de sensibilização e formação. Esta formação pode ser de diversos níveis: do simples enunciado das problemáticas ao estudo detalhado de certas formas de fraude, seu combate e prevenção; da simples consciencialização de que o crime económico existe, actua e cada um pode ser confrontado com tal. Ao ensino detalhado do funcionamento de uma qualquer ferramenta de detecção ou à simples troca de experiências.

Os conhecimentos sobre a fraude e a gestão de fraude ensinam-se e aprendem-se. Mas também se “ensina” e se “aprende” os comportamentos éticos. Sendo estes uma vertente importante na existência e combate da fraude, o trabalho de formação ética junto dos funcionários e agentes de seguros é algo a ser valorizado: através, por exemplo, da apresentação de dilemas éticos ou da discussão de códigos éticos de conduta (existentes ou a elaborar).

Alguns autores – veja-se, por exemplo, DOZ & Outros (2001) – têm chamado a atenção para a importância dos conhecimentos tácitos²⁰ na gestão e inovação das empresas contemporâneas. Muito provavelmente também na área da fraude há muitos conhecimentos tácitos, forjados na experiência acumulada de quem trabalha no sector. A formação também deve ser para as empresas aprenderem com esses conhecimentos tácitos e valorizá-los de acordo com a sua pertinência.

A criação de uma cultura de empresa de ética e responsabilidade nacional e processos de acompanhamento dos funcionários são dois aspectos complementares dos assuntos agora abordados²¹.

Relacionamento com os clientes

Se a boa-fé é uma característica fundamental do contrato de seguro, a relação das companhias de seguros com os clientes, efectivos e potenciais, tem que revelar essa característica e inspirar confiança. Sobretudo quando sabemos que existe uma elevada desconfiança em relação à sua actividade²². Foi percorrido um longo caminho e hoje o comportamento dos seguradores em relação aos clientes é bastante mais correcto. Contudo ainda há que melhorar.

Sem alarmismos nem assumindo uma atitude de desconfiança para com o cliente, será importante os seguradores adoptarem uma atitude ainda mais transparente no que toca à relação com os clientes e o combate à fraude. Facilitando o acesso do cidadão a um canal especializado para esclarecer uma situação que lhe parece estranha, ou mesmo algum conceito da apólice, sem punições e garantindo não só

a confidencialidade da fonte sempre que isso seja solicitado, como garantir que essa informação será analisada e tratada.

Por outro lado, cabe aos seguradores explicar aos clientes a dimensão da fraude e do seu impacto na sociedade e sobretudo das suas consequências a nível individual. Não será este um tipo de informação que deveria ser fornecida de forma pré-contratual? É necessário um relacionamento com os clientes mais personalizado, mais informado e informativo, mais transparente, mais de aceitação de que um seguro é um contrato que exige o respeito por ambos os intervenientes.

Tal relacionamento pressupõe a existência de pessoal devidamente habilitado por parte dos seguradores, no momento da contratação. Seja qual for o canal adoptado (agentes, directo ou bancário) é fundamental que esta primeira imagem da empresa seguradora junto do cliente seja de cumprimento pelos princípios éticos e de transparência na sua actuação (à mulher de César não basta ser séria, é preciso parecê-lo).

Para tanto é importante que o cidadão tenha a certeza que os seus interesses são defendidos e que não se trata apenas de apontar o dedo a quem atenta externamente contra o processo segurador, mas também quem, abusando da sua posição dentro do sistema segurador, defrauda o cidadão. A criação de um comité ao mais alto nível com representantes dos Seguradores, do Cidadão e das Autoridades, que se dedicaria não só à análise das questões legislativas sobre o combate à fraude mas funcionaria também como uma instância de recurso para análise de situações ora de violação de poderes/informação no combate à fraude, ora de comportamento suspeitos ao nível da actividade seguradora, encaminhando os assuntos para as instâncias formais adequadas quando se justifique, seria um excelente meio de garantia da defesa dos interesses de todos e sobretudo de combate ao crime com forte impacto económico e social.

Um comportamento dos seguradores sempre correcto com os clientes tem como outra face da moeda, um intransigente combate à fraude e a existência de algumas condenações exemplares²³.

É certo que este tipo de práticas só reduzirá a fraude praticada pelos clientes. Fica de fora desta medida muitas situações, nomeadamente as ligadas ao crime internacional organizado.

Contudo tem a sua importância, uma relevância que transcende o do próprio combate à fraude.

20) Começemos pelas definições de conhecimento: Explícito: os que são passíveis de serem transmitidos seja de forma metódica (os que se situam no plano disciplinar e da circulação de informação) ou de modo espontâneo (ligados aos processos de socialização e aculturação), pela facilidade de codificação e partilha assíncrona. Tácito: os que resultam sobretudo de uma experiência pessoal e intransmissível, isto é, ligados ao plano da singularidade existencial do indivíduo. Logo, conhecimento experimental, intuitivo e que exige o face-a-face de modo a que a comunicação se efective (ABRANTES e Outro, 2004). Se esta classificação tem sido subestimada pela Epistemologia, tem sido, na última década valorizada pela Gestão. Um exemplo recentemente divulgado pelo YouTube: Numa empresa uma máquina que devia colocar um produto na sua respectiva embalagem falhava de forma aleatória. Dados os custos para a empresa das reclamações era preciso corrigir esse procedimento. Foram investidos muitos milhares de dólares com engenheiros e na melhoria da máquina. Contudo o problema não ficou resolvido. A Direcção da empresa estranhou que apesar da persistência do erro as reclamações tivessem praticamente desaparecido. Assim foi porque os funcionários dessa secção da empresa tinham comprado umas ventoinhas que faziam voar as caixas vazias, as quais eram quase sem custo detectadas e removidas. O que o conhecimento expresso não resolveu o tácito resolveu. Que conhecimento temos dos conhecimentos tácitos dos funcionários das empresas de seguros? // **21)** Não temos informação suficiente para produzirmos uma afirmação categórica, mas admitimos que a formação dos recursos humanos é uma via de combate à fraude de baixos custos marginais e capaz de gerar importantes receitas marginais. // **22)** Não é por acaso que a redacção das cláusulas penalizadoras em letra minúscula já desapareceu há muitos anos e essa situação continua a perdurar na memória e nas referências de muitos consumidores. Como alguém me dizia é bastante estranho que a actual crise económico-financeira tenha sido essencialmente gerada pelo pernicioso comportamento dos bancos e os cidadãos continuam, mesmo na actual situação, a ter mais confiança neles que nas seguradoras. Será assim? Não somos capazes de dar uma resposta cabal. Sendo um contrato de seguro uma “relação de boa fé” seria interessante a existência de leituras claras sobre essa relação. Seria interessante como é que as partes envolvidas no contrato de seguro (“realidade em si”) interpretam essa realidade (“realidade para si”).



Investigação científica aplicada

O sector segurador é muito diversificado. São muitos e variados os tipos de seguros. As fraudes contra as empresas seguradoras são de muitos tipos, agregáveis na apropriação indevida de activos, na corrupção e da manipulação dos relatórios financeiros e podendo ter origem em múltiplos agentes. A este panorama há que acrescentar o branqueamento de capitais, ele próprio com tipologias muito diversificadas. O risco de fraude, o conflito de interesses, o custo, e o custo de oportunidade, e o proveito da prevenção e detecção exigem metodologias e quantificações. Os impactos sobre as empresas seguradoras e contra terceiros, incluindo a sociedade civil, são diversos conforme os casos. Há uma tipologia eventualmente universal mas que assume muitas especificidades no caso português. Há que prevenir, detectar e condenar as fraudes perpetradas. Eis apenas alguns elementos para ressaltar a complexidade da gestão da fraude.

A prática quotidiana das empresas, das polícias e, eventualmente, dos tribunais são um repositório imprescindível de informação. O conhecimento tácito, a que fizemos referência anteriormente, pode ser igualmente uma fonte de informação e sistematização. As experiências internacionais e a supervisão e regulação exigem entrar em conta com outras informações, classificações e sistematizações. São aspectos importantes mas insuficientes. A contribuição de várias disciplinas científicas (gestão, economia, direito, criminologia, psicologia, sociologia, matemática, sistemas de informação, etc.) é fundamental na identificação de situações, na especificação das lógicas de processamento e relações de causalidade, na sua classificação e tipificação, na quantificação, na especificação das práticas de controlo e responsabilidade da sua activação, entre outros aspectos.

A investigação científica aplicada, resultante da coordenação de agentes múltiplos é uma necessidade. Se saber o que não sabemos é uma das mais poderosas armas de inovação conhecer muito melhor a rea-

lidade da fraude no sector segurador em Portugal é um seu corolário. Não é um mero acto de saber, é um suporte à acção mais eficaz: *"The potential for social scientists to make significant contributions in this area in the near future is great"* (REJESUS & outros: 2004,31)²⁴.

5. A terminar estas notas, que já vão longas, uma advertência. A política antifraude do sector e a regulação do sector são aspectos complementares. Do anteriormente afirmado retiramos uma possível conclusão em termos de regulação: esta deve ser específica da actividade seguradora, trabalhando para ter um crescente conhecimento da sua actividade.

Terminamos como quase começámos. A política antifraude é um todo de relações e acções. Com uma estrutura que faz com que o todo seja mais que a soma das partes. Com uma dinâmica em que a parte é tanto mais eficaz quanto é concretização do todo.

6. Bibliografia Citada

- ABI, 2009, General Insurance claims fraud - Research Brief, ABI July 2009
- ABRANTES, Ana Catarina e Rui Pedro CASTRO, 2004, "Nova Economia: O Desafio de Gerir Conhecimentos", Disciplina de Estudos Económicos Aplicados, Licenciatura de Economia, FEP.
- ACFE. 2007. Fraud examiners manual / Association of Certified Fraud Examiners. 2 + 1 DVD vols. Austin: ACFE.
- ACFE. 2008. ACFE Report to the Nation on Occupational Fraud & Abuse: ACFE.
- DOZ, Yves, JOSÉ SANTO, and [av]. 2001. From Global to Metanational. How Companies Win in the Knowledge Economy. 1 ed. Boston: Harvard Business School Press.
- HOFSTEDE, Geert. 2001. Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations. Thousand Oaks CA Sage Publications.
- HOFSTEDE, Geert, e Gert Jan HOFSTEDE. 2004. Cultures and Organizations: Software of the Mind. New York: McGraw-Hill U.S.A.
- REJESUS, Roderick M., Bertis B. LITTLE, and Ashley C. LOVELL. 2004. Using data mining to detect crop insurance fraud: is there a role for social scientists? Journal of Financial Crime 12 (1):24-32.
- WELLS, Joseph T. 2009. Manual da Fraude na Empresa. Prevenção e Detecção. 1 ed. Coimbra: Almedina.

23) A experiência internacional mostra que a tendência dominante é as empresas de seguros resolverem internamente as situações de fraude. Além disso, mesmo quando passam para os tribunais, muitos casos são cíveis, com menor visibilidade pública. Apesar desta tendência consideramos importante que haja alguns julgamentos exemplares, nomeadamente de fraudes contra os seguros que também têm grandes impactos sociais. Esses casos exemplares obstaculizam a realização de novas fraudes; mostram que o combate e condenação de fraudes é uma realidade, quebrando a letargia de muitos. // 24) Acrescente-se que a aplicação desta transcrição é uma generalização do que diz o autor. Ele trata especificamente da realidade americana, da fraude nos seguros agrícolas contra calamidades e da utilização do "data mining" como instrumento matemático de estudo.