

Caixa afirma que automatizou o processo para evitar fraudes, corretores dizem que usuários têm dificuldades para usar o aplicativo

A Caixa Econômica Federal assumiu, a partir de janeiro de 2021, a gestão dos recursos e pagamentos do Seguro Obrigatório de Danos Pessoais causados por Veículos Automotores de Vias Terrestre (DPVAT). A mudança, no entanto, tem recebido críticas, tanto por parte das vítimas, como dos profissionais corretores de seguros, que prestavam serviços ao DPVAT, no âmbito da gestão da Seguradora Líder.

Na última sexta-feira (20), durante audiência da Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria, Comércio e Serviços da Câmara, o deputado [Zé Neto \(PT-BA\)](#), que sugeriu o debate, disse que a modernização na gestão do seguro e o combate às fraudes são sempre bem-vindos. Mas ressaltou que é preciso haver uma negociação para que os corretores de seguro não sejam excluídos do processo de auxílio às vítimas de trânsito.

“Espero que a gente possa sentar na Caixa, buscar uma situação que traga para o DPVAT, ao mesmo tempo que as modernizações tecnológicas no acesso às mudanças que o mundo já absorveu e que o Brasil vem absorvendo aos poucos, mas que isso seja inclusão e, não, exclusão”, disse o deputado.

Um dos motivos alegados pelo governo para alterar a gestão do DPVAT é a ocorrência de fraudes. A superintendente nacional de Fundos Sociais da Caixa Econômica Federal, Danielle de Souza dos Reis, afirmou que a instituição procurou automatizar o processo por meio do desenvolvimento de um aplicativo para celular, que permite ao usuário receber o seguro, com segurança sem sair de casa.

“A Caixa buscou oferecer às vítimas e beneficiários do seguro DPVAT comodidade, segurança e celeridade na busca de seus direitos e, para isso, tem estruturado a operação do DPVA com robusta estrutura de TI [tecnologia da informação], que proporciona uma alta disponibilidade, performance e segurança ao processo”, explicou.

Para o representante dos corretores de seguros parceiros do DPVAT do Paraná Germano Lens, no entanto, o processo ficou mais lento e ineficaz, o que tem impedido muitas das vítimas de trânsito de receber o benefício. Ele ressaltou ainda que boa parte da população não tem condições nem capacidade para usar o aplicativo da Caixa.

“O aplicativo proposto e colocado à disposição cria dificuldade ao usuário e às vítimas de trânsito. As vítimas precisam ter um aparelho compatível, uma melhor internet, uma internet boa, e os documentos enviados tem de ser [enviados] em PDF e, não, em fotografia, o que dificulta ainda mais o processo para as vítimas de trânsito o envio da sua documentação”, enumerou o corretor.

Um outro problema, de acordo com o presidente do Centro de Defesa às Vítimas de Trânsito, Lúcio Deodato de Almeida, é a falta de capacitação dos funcionários da Caixa para lidar com acidentes e com vítimas de trânsito.

“O DPVAT vai além de um auxílio assistencial do governo, ele exige investigação, ele exige técnica documental, sem contar que a Caixa não tem funcionários suficientes para atender uma grande demanda”, disse.

Após ouvir as reclamações, o deputado Zé Neto afirmou que vai formar uma comitiva de parlamentares para conversar com a direção da Caixa Econômica e buscar uma solução para os problemas do DPVAT.

Fonte: Agência Câmara de Notícias, em 20.12.2021