

GRUPO I – CLASSE VII – Plenário

TC 016.243/2021-8 [Apenso: TC 016.399/2021-8]

Natureza: Denúncia (com pedido de cautelar)

Órgão/Entidade: Departamento Regional da Susep/SP - MF

Denunciante: Identidade preservada (art. 55, caput, da Lei n. 8.443/1992).

Interessado: Caixa Econômica Federal

Representação legal: Daniella Gazzetta de Camargo (7.529/OAB-DF), Ricardo Gonzalez Tavares (47246/OAB-RS), Paulo Roberto Soares (13178/OAB-DF), Lenymara Carvalho (33.087/OAB-DF), Leonardo Faustino Lima (53.806/OAB-DF), William Herrison Cunha Bernardo (40723/OAB-GO), Andre Luiz Viviani de Abreu (116896/OAB-RJ), Andre Yokomizo Aceiro (17.753/OAB-DF), Janiele Queiroz Mendes Caroba (18.871/OAB-DF), Eduardo Pereira Bromonschenkel (28.207/OAB-DF), Maria de Fátima Vieira de Vasconcelos (9.253/OAB-DF) e Jose Antonio Martins Lacerda (80.450/OAB-MG), representando Caixa Economica Federal - Gi Logistica Brasilia, Df - Gilog/br.

SUMÁRIO: DENÚNCIA. GESTÃO DO SEGURO OBRIGATÓRIO - DPVAT. EXERCÍCIO DE 2021. POSSÍVEIS IRREGULARIDADES NO CONTRATO 02/2021, FIRMADO ENTRE A SUSEP E A CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. INDEFERIMENTO DE CAUTELAR. CONHECIMENTO E PROCEDÊNCIA PARCIAL. DILIGÊNCIAS. OITIVAS. DESCUMPRIMENTO DE PRAZOS DE PAGAMENTO PELA CAIXA. REDUZIDO PERCENTUAL DE PAGAMENTO DO SEGURO. APLICATIVO COM INCONSISTÊNCIAS QUE PREJUDICAM O RECEBIMENTO DAS INDENIZAÇÕES. ATUALIZAÇÕES DE DADOS. MELHORIA SENSÍVEL DOS INDICADORES. PENDÊNCIAS DOCUMENTAIS. CONTROLE DE SEGUNDA ORDEM DO TCU SOBRE AS AGÊNCIAS REGULADORAS. DETERMINAÇÕES. CIÊNCIA.

RELATÓRIO

Trata-se de Denúncia a respeito de possíveis irregularidades ocorridas no Contrato 02/2021, firmado pela Superintendência de Seguros Privados – Susep com a Caixa Econômica Federal - Caixa (peça 1), relacionadas à gestão do seguro obrigatório DPVAT do ano de 2021.

2. Reproduzo, com ajustes de forma, e nos termos do art. 1º, § 3º, inciso I, da Lei nº 8.443/92, o teor da instrução produzida no âmbito da Secretaria de Controle Externo do Sistema Financeiro Nacional – SecexFinanças (peça 61), que contou com a anuência do titular da Unidade (peça 62).

“INTRODUÇÃO

1. Cuidam os autos de denúncia a respeito de possíveis irregularidades ocorridas na Superintendência de Seguros Privados - Susep, relacionadas a irregularidades e arbitrariedades cometidas pela autarquia e pela Caixa Econômica Federal, no que concerne à gestão do seguro obrigatório DPVAT no ano de 2021.

HISTÓRICO

2. No âmbito do TC 032.178/2017-4, Relatório de Inspeção em Solicitação do Congresso Nacional, a fim de apurar a ocorrência de fraudes e/ou irregularidades na gestão dos recursos do Seguro DPVAT, nos exercícios de 2008 a 2018, além de fatos novos trazidos pela AGU após o pronunciamento da unidade técnica, concernentes à dissolução do Consórcio DPVAT em 24/11/2020, tendo como Relator o Exmo. Ministro Raimundo Carreiro, foi emitida a seguinte decisão em 29/12/2020 (peça 2):

35. Diante do exposto, decido:

35.1. com base no art. 276, caput, do Regimento Interno deste Tribunal, determinar cautelarmente à Superintendência de Seguros Privados (Susep) e ao Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) que adotem as providências necessárias para assegurar a continuidade da operacionalização do Seguro DPVAT, sem qualquer interrupção, com a manutenção, se for o caso, da Seguradora Líder na gestão da operação, em caráter excepcional de transição, sob supervisão da Susep, até que: i) o Tribunal delibere sobre o mérito da matéria ora em apreço, ou ii) até que seja concluída a transferência da gestão do Seguro DPVAT para outro ente público ou privado, em especial com o repasse dos recursos das provisões técnicas do balanço do Consórcio do Seguro DPVAT;

35.2. determinar à Susep e ao CNSP que, no exercício de suas competências:

35.2.1. em face de eventual continuidade provisória da Seguradora Líder na gestão da operação DPVAT, prevista no item anterior, e sem prejuízo da edição de normas reguladoras necessárias à viabilização da transferência da gestão e operacionalização das indenizações referentes ao Seguro DPVAT para outro ente público ou privado, estabeleça regras transitórias para que todas as atribuições, compromissos e demais obrigações da Seguradora Líder atinentes à gestão do seguro DPVAT permaneçam vigentes pelo prazo de vigência desta cautelar;

35.2.2. em caso de descumprimento do repasse dos recursos das provisões técnicas mencionada no item 35.1 acima, adote as medidas cabíveis, se for o caso, com o estabelecimento dos Regimes Especiais dispostos na Resolução CNSP 395, de 11 de dezembro de 2020 (Regime Especial de Intervenção; art. 3º, inciso III, c/c art. 16 da Resolução CNSP 395/2020), de modo a garantir a preservação do interesse público e a proteção ao direito do consumidor, sem prejuízo de medidas administrativas ou judiciais cabíveis contra os responsáveis que derem causa ao descumprimento;

35.2.3. no prazo de 30 dias, encaminhe ao TCU informações atualizadas acerca das ações de cobrança do valor de R\$ 2.257.758.435,26, a ser recolhido ao caixa dos recursos do Seguro DPVAT, decorrente dos gastos executados pela Seguradora Líder em desconformidade com o regramento aplicável à gestão dos recursos do Seguro DPVAT;

35.3. nos termos do art. 276, § 3º, c/c art. 250, inciso V, do RITCU, determinar a oitiva da Superintendência de Seguros Privados (Susep) e do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), para que, no prazo de quinze dias, a contar da ciência, se pronuncie em relação aos fatos apontados no presente despacho e sobre os pressupostos da cautelar deferida;

35.4. realizar, nos termos do art. 250, V, do RITCU, a oitiva da Seguradora Líder (CNPJ 09.248.608/0001-04), para, no prazo de quinze dias, manifestar-se, caso queira, sobre os fatos apresentados no presente despacho e sobre os pressupostos da cautelar deferida;

35.5. enviar cópia da presente decisão aos interessados, à Advocacia-Geral da União (AGU) e ao Ministério Público Federal, como subsídio ao Inquérito Civil nº 1.30.012.000410/2011-9.

3. Destaca-se que, por meio de documento encaminhado ao Tribunal, a Procuradoria Federal Especializada junto à Susep requereu o seguinte (peça 10): a) que fosse avaliada a prevenção do Exmo. Ministro Raimundo Carreiro para relatar os presentes autos; b) que fosse deferida, na forma regulamentar, vista dos autos à Susep, por meio de seu procurador-chefe, para o devido acompanhamento processual e colaboração com a Corte nos esclarecimentos de eventuais dúvidas.

4. Por meio de instrução preliminar, houve a seguinte proposta de encaminhamento (peça 11) com aval da unidade (peça 12):

32. Ante todo o exposto, submetem-se os autos à consideração superior, propondo:

a) conhecer da presente denúncia, satisfeitos os requisitos de admissibilidade previstos nos arts. 234 e 235 do Regimento Interno deste Tribunal e no art. 103, § 1º, da Resolução - TCU 259/2014;

b) indeferir o requerimento de medida cautelar, inaudita altera pars, formulado pelo denunciante, tendo em vista a inexistência dos pressupostos necessários para adoção da referida medida;

- c) realizar diligência, com fundamento no art. 157 do RI/TCU, à Susep, para que, no prazo de 15 dias, sejam encaminhados os esclarecimentos necessários sobre os fatos alegados pelo denunciante, além de disponibilizar o quantitativo e percentual mensal de segurados atendidos, em relação ao universo de solicitações registradas, na concessão do seguro DPVAT nos exercícios de 2020 (consórcio Líder) e de 2021 (CEF);
- d) realizar diligência, com fundamento no art. 157 do RI/TCU, à CEF, para que, no prazo de 15 dias, sejam encaminhados os esclarecimentos necessários sobre os fatos alegados pelo denunciante, em especial, os seguintes:
- d.1) obrigatoriedade de o segurado ter de abrir conta digital somente na Caixa a fim de receber o seguro DPVAT;
- d.2) constantes reclamações das funcionalidades do aplicativo DPVAT Caixa;
- d.3) constantes atrasos nos pagamentos do seguro DPVAT aos acidentados, descumprindo o prazo de 30 dias previsto na legislação pertinente;
- d.4) quantitativo, atualizado, de demandas mensais de sinistros x atendimentos x concessões de pagamentos do seguro DPVAT junto à CEF no 1º semestre de 2021;
- d.5) explanação se houve ou não a participação da Caixa Seguradora S.A. no gerenciamento do seguro DPVAT no decorrer da execução do Contrato 2/2021 firmado junto à CEF, e, em caso positivo, de que forma foi realizada tal participação;
- e) encaminhar cópia da peça 1 e da presente instrução à Susep e à CEF a fim de subsidiar as manifestações a serem requeridas;
- f) comunicar ao denunciante a decisão que vier a ser adotada nestes autos.
5. Mediante Despacho de Autoridade, registrou-se que o Exmo. Min. Raimundo Carreiro atuará nestes autos por prevenção do TC 032.178/2017-4 de sua relatoria, tendo sido emitida a seguinte decisão (peça 19):
33. Diante do exposto, **decido**:
- 33.1. **conhecer** da denúncia, satisfeitos os requisitos de admissibilidade constantes nos arts. 235 e 237 do RITCU, e no art. 103, § 1º, da Resolução-TCU 259/2014;
- 33.2. **indeferir o requerimento de medida cautelar**, formulado pelo denunciante, tendo em vista a inexistência dos pressupostos necessários para adoção da referida medida, bem como a presença de *periculum in mora* reverso;
- 33.3. com fundamento no art. 250, inciso V, do RITCU, promover a **oitiva** da Superintendência de Seguros Privados – Susep e da Caixa Econômica Federal, para que, no prazo de quinze dias, relativamente ao Contrato 02/2021, firmado entre as instituições para viabilizar a operacionalização do Seguro DPVAT, manifestem-se sobre a existência de atrasos nos pagamentos de indenizações às vítimas de acidentes de trânsito, em descumprimento do prazo de 30 dias previsto na legislação correlata;
- 33.4. com fulcro no art. 157 do Regimento Interno do TCU, realizar **diligência** junto à **Superintendência de Seguros Privados – Susep** para que, no prazo de quinze dias, em relação ao Contrato 02/2021, sejam encaminhadas informações e relatórios sobre a atuação, em sua função reguladora e fiscalizadora da operação do Seguro DPVAT, e demais informações que julgar necessárias;
- 33.5. com fulcro no art. 157 do Regimento Interno do TCU, realizar **diligência** junto à **Caixa Econômica Federal** para que, no prazo de quinze dias, em relação ao Contrato 02/2021, se manifeste sobre as ocorrências informe as providências eventualmente adotadas em razão da Nota Técnica 37/2021, do Centro de Inteligência da Justiça Federal (disponível no endereço <https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justicafederal/centro-de-estudos-judiciarios-1/nucleo-deestudo-e-pesquisa/notastecnicas/nota-tecnica-n-37-2020>), e demais informações que julgar necessárias;
- 33.6. **encaminhar** cópia do termo da denúncia (peça 14) e do presente despacho à Superintendência de Seguros Privados – Susep e à Caixa Econômica Federal, de maneira a embasar as respostas às oitivas e diligência;
- 33.7. **encaminhar** cópia do termo da denúncia (peça 14) e do presente despacho à Procuradoria da República em São Paulo (MPF/PRSP), solicitando que informe a este Relator, tão logo disponíveis, as conclusões havidas no âmbito da Notícia de Fato 1.34.001.001149/2021-03;

- 33.8. *deferir parcialmente o pedido de vistas dos autos formulado pela Superintendência de Seguros Privados – Susep, resguardadas as peças que identifiquem o denunciante; e*
 33.9. *Dar ciência desta decisão ao denunciante.*

6. Logo após, para fins de cumprimento das determinações contidas no despacho do Relator, houve a emissão dos seguintes documentos:

Ofício	Destinatário	Localização	Ciência de Comunicação
36752/2021	Presidente da CEF (oitiva)	Peça 20	Peça 26
36755/2021	Presidente da CEF (diligência)	Peça 21	Peça 23
36753/2021	Superintendente da Susep (oitiva)	Peça 24	Não há
36754/2021	Superintendente da Susep (diligência)	Peça 25	Não há
36756/2021	PR/SP-MPF (notificação)	Peça 27	Peça 28

7. Mediante documento apresentado ao Tribunal, o denunciante apresentou provas adicionais àquelas anexadas anteriormente, quais sejam e-mails contendo denúncias de procuradores DPVAT e de vítimas de acidentes de trânsito contendo óbices no atendimento e recebimento das indenizações (peças 42 a 48).

EXAME TÉCNICO

8. Em resposta à **oitiva e diligência** promovidas pelo Tribunal, por meio dos Ofícios 36753/2021 (peça 24) e 36754/2021 (peça 25), datados de 9/7/2021, a Susep apresentou, tempestivamente, as informações e/ou esclarecimentos constantes das peças 51, 56, 57 e 58, atendendo, também, ao Despacho do Relator.

8.1. Em análise das justificativas apresentadas, referentes à oitiva, tem-se as seguintes informações e considerações de forma síntese (peças 57 e 58):

8.1.1. que, os dados de indenização do seguro DPVAT acumulados de janeiro a maio de 2021, em 31/5/2021, foram (peça 58, p. 1-2):

Cobertura	Pedidos	Pedidos Pagos	%
Morte	6653	199	2,99%
Invalidez	8352	5	0,06%
DAMS	7810	43	0,55%
Total	22815	247	1,08%

8.1.2. que, os dados de indenização do seguro DPVAT acumulados de janeiro a junho de 2021, em 30/6/2021, foram (peça 58, p. 2):

Cobertura	Pedidos	Pedidos Pagos	%
Morte	9445	1472	15,58%
Invalidez	14336	132	0,92%
DAMS	11514	589	5,12%
Total	35295	2193	6,21%

8.1.3. *que a Susep alega que houve melhora nos números de pedidos pagos quando comparadas as tabelas de indenizações “janeiro a maio” x “janeiro a junho”, porém, as coberturas de invalidez e DAMS seguem com volume baixo de deferimento;*

8.1.4. *que os dados apresentados pela Caixa, sobre o prazo legal de 30 dias, foram os seguintes (peça 58, p. 3):*

Mês*	Avisos	Tempo Médio de Análise	Avisos Com Prazo de Análise Acima de 30 Dias	%**	Atraso Médio
Janeiro	5	44 dias	4	80%	17 dias
Fevereiro	1,425	44 dias	645	45%	42 dias
Março	2,597	42 dias	1,263	49%	35 dias
Abril	3,532	42 dias	1,813	51%	37 dias
Maio	7,249	36 dias	4,394	61%	21 dias
Junho	9,193	26 dias	3,171	34%	18 dias
Julho	15,256	12 dias	1,336	9%	4 dias
Total/Média	39,257	26 dias	12,626	32%	23 dias

* Posição de 09/08/2021

** Percentual de avisos com atraso em relação ao total

8.1.5. *que a Susep alega que os pedidos com atraso representam percentual elevado (32% do total, considerando-se a posição de 9/8/2021); que o tempo de análise médio foi de 26 dias e, para os pedidos em que houve atraso, o tempo médio de análise foi de 53 dias (30+23); que há um efeito de estoque e os dados mais recentes apresentam significativa melhora; e que, nos fluxos de junho e julho, o tempo médio de análise é inferior a 30 dias e o atraso médio tem decrescido significativamente;*

8.1.6. *que a Caixa alega que, devido aos dados necessários à obtenção dos tempos intermediários da análise estarem estruturados no sistema que suporta os pedidos protocolados via APP, as informações apresentadas referem-se a esse universo que, por sua vez, representa 79,4% do total de protocolos;*

8.1.7. *que a Caixa informa que outro ponto a ser observado refere-se à necessidade de determinadas indenizações serem submetidas a perícia especializada contratada pela Caixa, que por sua vez, depende, em certos casos, de disponibilidade do cliente comparecer ao exame pericial;*

8.1.8. *que a Susep ressalta que, em que pese ser perceptível a melhora no prazo de análise de pedido de indenização, ainda existem atrasos em um percentual considerável dos pedidos, o que ensejará novas reuniões e ações por parte da equipe de fiscalização do contrato.*

8.2. *Em análise das justificativas apresentadas, referentes à diligência, tem-se as seguintes informações e considerações de forma síntese (peças 51 e 56):*

8.2.1. *que, conforme consta de Plano de Fiscalização da Susep, referente ao Contrato 2/2021, as atividades de gestão e fiscalização da execução contratual são o conjunto de ações que tem por objetivo aferir o cumprimento dos resultados previstos pela Administração para os serviços contratados, esses resultados foram expressos no item 3.7.3 do projeto básico da contratação: a) manutenção da operação do seguro DPVAT para os sinistros ocorridos entre 1º de janeiro de 2021 e 31 de dezembro de 2021; b) utilização adequada das provisões técnicas excedentes; c) manutenção da cobertura social, enquanto os recursos forem suficientes; d) ampliação do alcance de comunicação e facilitação para as vítimas e beneficiários; e) agilidade na recepção dos pedidos e pagamento das indenizações; f) criação de fundo para fazer frente às obrigações do contrato; g) gestão financeira e contábil dos recursos por instituição de alta expertise; h) desenvolvimento de*

aplicativo para recepção de pedidos de indenização; e i) estruturação e disponibilização de ferramentas de prevenção e combate a fraudes (peça 51, p. 3);

8.2.2. que a Seguradora Líder transferiu à Caixa, em 22/1/2021, o montante de R\$ 4.127.768.723,96, relativo ao aporte de recursos do Fundo DPVAT (peça 56, p. 10-13);

8.2.3. que a Susep solicitou à Caixa a devolução do montante de R\$ 77.858.832,74 à Seguradora Líder a fim desta fazer frente aos ajustes necessários ao custeio das suas despesas administrativas entre o segundo e o quarto trimestres do ano de 2021, tendo sido efetivada tal transferência de valores (peça 56, p. 24-28);

8.2.4. que a Caixa exige a mesma documentação anteriormente solicitada pela Seguradora Líder para fins de análise de concessão de seguro por morte, invalidez e reembolso de despesas de assistência médica e suplementares - DAMS (peça 56, p. 78);

8.2.5. que, dentre os motivos de pendência no pagamento do seguro DPVAT em maio/2021, temos o seguinte: a) problemas nas informações de registro de ocorrência (53,5%), b) ausência de prescrição médica (24,3%), c) data incorreta ou inconsistente (22,56%), d) laudo médico inexistente/inconclusivo (21,97%), e) problemas no comprovante de despesa (14,23%), f) documento de identidade incorreto ou ilegível (6,24%) e g) problemas no documento complementar apresentado (5,33%), conforme consta à peça 56, p. 79;

8.2.6. que a Caixa informou que o prazo médio de análise de documentos do seguro DPVAT é de 27 dias e que não havia processos em atraso no dia 7/5/2021 (peça 56, p. 80);

8.2.7. que, comparando-se a quantidade de solicitações protocoladas no 1º quadrimestre, referentes a acidentes ocorridos no próprio ano, obteve-se o seguinte: Líder em 2020 – 15.936 e Caixa 2021 - 14.450 (peça 56, p. 81);

8.2.8. que, a fim de aumentar o número de análises e deferimentos, a Caixa adotou as seguintes melhorias: criação de piloto com segregação do processo de triagem e análise; 34 alterações no checklist de análises; 6 alterações no fluxo do processo de análise, criação de 6 times de análise e 9 ações para comunicação com o cliente (peça 56, p. 82);

8.2.9. que, após as melhorias implementadas, a Caixa aumentou o percentual de 2,4% - 4/5/2021 para 22% de análises deferidas – 7/5/2021 (peça 56, p. 83);

8.2.10. que, houve melhorias implementadas com vistas ao incremento do número de atendimentos e análises, tais como, fluxo de entrada de processos por procuração (implantado), melhorias no processo de upload de documentos (implantado), envio de e-mail à agência demandante com a situação do processo (implantado), consulta de processo protocolado via app (a partir de 17/05), publicação das Perguntas Frequentes (FAQ) (implantado), envio de e-mail ao cliente comunicando resultado da análise (implantado) e envio de SMS ao cliente comunicando resultado da análise (em avaliação), conforme consta à peça 56, p. 84;

8.2.11. que, por meio de informação da Caixa, o fluxo de análise de indenizações do seguro DPVAT é o seguinte: 1) cadastramento da solicitação (agência ou app DPVAT), 2) análise documental da solicitação (centralizadora Caixa), 3) validação dos documentos (centralizadora Caixa), 4) perícia médica documental, 5) comunicação do resultado (agência, app DPVAT e e-mail) e 6) abertura e crédito em conta (centralizadora Caixa), conforme peça 56, p. 95-108;

8.2.12. que, no que tange à perícia médica documental, a Caixa informou que havendo identificação do nexa causal, verificação e validação da documentação, os pedidos de DAMS e invalidez são submetidos à perícia médica, sendo que o retorno do laudo é registrado no sistema e o fluxo da análise tem prosseguimento (peça 56, p. 107);

8.2.13. *que, no que tange à abertura de conta e crédito da indenização, verifica-se se o segurado tem conta na Caixa e análise da viabilidade do crédito, se a conta é inexistente ou crédito inviável, é procedido o cadastramento do cliente e abertura da referida conta, para posterior efetivação do crédito (peça 56, p. 112)*

8.2.14. *que, mediante informação da Caixa, os valores da taxa de administração do seguro DPVAT, referentes ao mês de janeiro/2021, foram compostos de parcela fixa de R\$ 12.358.333,33 e de parcela variável de R\$ 25.511,00, relativa a 263 pedidos ao custo unitário de R\$ 97,00, totalizando R\$ 12.383.844,33 (peça 56, p. 156);*

8.2.15. *que as provisões técnicas da Caixa apuradas para o mês de maio/2021 foram as seguintes:*

Provisões de Sinistros a Liquidar – PSL de R\$ 233.466.584,79; Provisões de Despesas Relacionadas - PDR de R\$ 365.257.132,04; Provisão de Despesas Administrativas – PDA de R\$ 86.508.333,351 e Outras Provisões Técnicas – OPT de R\$ 3.333.641.554,12 (peça 56, p. 224-227);

8.2.16. *que o atendimento telefônico para tirar dúvidas sobre o seguro DPVAT é o 0800 7260207, opção 9, quais sejam, quem tem direito ao seguro, quais as coberturas do seguro, como solicitar indenização, valores da indenização, prazo para solicitar indenização e tipos de veículos abrangidos pelas indenizações (peça 56, p. 427);*

8.2.17. *que, segundo dados do Relatório Eletrônico de Fiscalização Susep 3/2021, emitido em 21/5/2021, apresentaram-se as seguintes informações e conclusões no que tange ao Contrato 2/2021 (peça 56, p. 431-432):*

a) *o aplicativo DPVAT Caixa não apresentou tempo de inoperância nos meses de fevereiro e março de 2021;*

b) *a Caixa disponibilizou informações sobre o seguro DPVAT em todos seus canais de atendimento e contato com os clientes, tais informações estão de acordo com a Lei 6.194/1974 e os normativos do DPVAT, sendo que, no site, há informações desatualizadas sobre o aplicativo e a equipe identificou texto ambíguo que pode dar margem à interpretação de que a indenização por invalidez permanente é no valor de R\$ 13.500,00, quando, na verdade, é o máximo previsto em Lei e o site não permite o acompanhamento das solicitações e não apresenta o aplicativo na lista de apps da Caixa, sendo que a equipe identificou como fragilidade a dificuldade de acompanhamento da situação de sinistros avisados, assim como informações sobre eventuais pendências, em especial para sinistros abertos nas agências;*

c) *o aplicativo aparenta ser projetado para acesso individual, o que dificulta o aviso e o acompanhamento para múltiplos beneficiários ou de sinistros com vítimas diferentes em um mesmo aparelho, em especial no caso de procuradores; a etapa de cadastro impede o prosseguimento se os dados do usuário não estiverem de acordo com os cadastrados na Receita Federal, em caso de divergência, é necessário solicitar a alteração na Receita Federal e aguardar pelo menos 72 horas; não é possível prosseguir com o aviso de sinistro sem as informações de patrimônio, renda e ocupação, pois não há a opção “Não desejo declarar” e também não é possível prosseguir sem incluir informações sobre veículos registrados no nome do beneficiário, independentemente do envolvimento deste veículo no acidente em questão;*

d) *foi criada uma estrutura especial para o DPVAT, além da adaptação de unidades já existentes para a operacionalização do seguro, sendo que a Caixa realizou o dimensionamento para estrutura das unidades, resultando em uma estimativa de 161 funções a serem alocadas para viabilizar a gestão e operação e a Centralizadora Nacional Indenizações DPVAT – CEVAT é responsável pela análise do mérito para pagamentos das indenizações, conformidade documental e suporte técnico do jurídico e demais áreas relacionadas e conta com 131 empregados, destacando que a estrutura*

da Centralizadora apresenta capacidade para tratar, no mínimo, 400.000 (quatrocentos mil) pedidos de indenização, em consonância com o contrato firmado com a Susep. A Caixa treinou e alocou equipe de analistas (assistentes e supervisores) dedicados à atividade de conformidade da documentação apresentada pelo requerente; a equipe é constantemente desenvolvida, com acesso a salas virtuais em funcionamento ininterrupto e por tempo indeterminado, onde todo o grupo de analistas alocados no processo tem a possibilidade de trocar informações e sanear dúvidas de forma imediata e compartilhada com os gestores responsáveis;

e) Para o atendimento ao público, a Caixa conta com uma rede de varejo que desempenha o atendimento e o relacionamento com os clientes, o atendimento às vítimas e beneficiários do DPVAT está entre as atividades excepcionais que são atendidas pelas agências durante a pandemia de

COVID-19, são mais de 4.200 pontos de atendimento espalhados por todo o Brasil e que se dedicam às solicitações de atendimento para indenização, informação e esclarecimento de dúvidas sobre o DPVAT, sendo que cada unidade possui células de trabalho e atendimento, com funções técnicas e de gestão, a fim de possibilitar uma estrutura de comando apropriada para prestar quaisquer serviços. Até março/2021, foram protocolados 2.861 pedidos de indenização por meio das agências e esse atendimento realizado nas agências para esclarecimento de dúvida e recepção de documentos complementares não gera protocolos, o que faz com que a quantidade de atendimentos de fato seja maior do que o número de pedidos com protocolo; no início do ano, os sinistros avisados em agências não haviam sido integrados à base de dados, o que foi corrigido posteriormente; há relativa dificuldade de acompanhamento por parte das vítimas para pedidos realizados nas agências físicas. Em reunião, a Caixa informou que estabeleceu novos procedimentos de contato por e-mail e, futuramente, por SMS, para comunicar os beneficiários sobre o andamento de seus pedidos. Foram relatadas dificuldades em realizar o aviso de sinistro nas agências, além de longas filas para acesso às agências por conta do pagamento de auxílio emergencial;

f) A análise dos dossiês de sinistros pela equipe de fiscalização restou prejudicada, uma vez que não foi apresentada documentação completa para os casos, além disso, não foi possível avaliar o passo a passo da regulação, uma vez que não foram disponibilizados os registros gerados no sistema, além disso, na maioria dos casos, não foi possível identificar as comunicações feitas com vítimas e beneficiários. Observa-se que o nível de pendências dos sinistros avisados na Caixa é superior ao que esta equipe observou na seguradora Líder. Em reunião, a Caixa informou que simplificou vários de seus procedimentos, principalmente em relação às pendências de documentação. A partir dos manuais e da análise dos dossiês, a equipe fez os seguintes apontamentos: 1) fragilidade de comunicação com a vítima/beneficiário sobre pendência documental ou liberação de pagamento, especialmente em sinistros avisados em agências; 2) no manual de regulação, em caso de pendência, é definido que a centralizadora deve realizar a solicitação pelo aplicativo ou, se o atendimento foi iniciado na agência, solicitar ao empregado da unidade que comunique ao solicitante, o que não foi observado nos dossiês; 3) nas amostras solicitadas, não está presente a comunicação feita pela Caixa com o beneficiário, não é possível identificar mensagens enviadas pelo aplicativo sobre pendências, deferimento ou indeferimento do pedido; 4) a revisão de pareceres pela Camada de Controles é realizada apenas em pedidos deferidos, pedidos negados ou com pendências não são revisados; 5) foram identificados, a princípio, sinistros com regulação em prazo superior a 30 dias, o pagamento, aparentemente, foi realizado sem acréscimo de juros e multa, também não foi possível identificar o valor exato transferido para a conta do beneficiário;

8.2.18. que, segundo dados do Relatório Eletrônico de Fiscalização Susep 9/2021, emitido em 25/6/2021, concluiu-se, no que tange ao Contrato 2/2021, que o aplicativo DPVAT Caixa não

apresentou tempo de indisponibilidade nos meses de fevereiro, março, abril e maio de 2021 e seu pico de utilização foi de 20% da capacidade operacional (peça 56, p. 454-455);

8.2.19. que, por meio de Ofício DOPTI 37/2021, datado em 9/4/2021, a Seguradora Líder reiterou pedido de criação de Comitê de Convivência a ser integrado por representantes da Caixa e da própria seguradora, sob a gestão da Susep, a fim de assegurar que a transição da administração do Seguro DPVAT para a Caixa Econômica Federal ocorra de forma segura, efetiva e transparente, de acordo com as normas legais e regulatórias vigentes (peça 56, p. 462-466);

8.2.20. que, por meio de documento do Comitê de Convivência, apresentaram-se os seguintes dados (peça 56, p. 482-483):

Sinistros	Média	Total anual
Sinistros pagos em 2020	20.775	249.224
Sinistros pagos por dia útil em 2020	999	
Indenização média em 2020	R\$ 3.656	
Sinistros pagos em 2021 (jan a mar)	18.188	54.564
Sinistros pagos por dia útil em 2021 (jan a mar)	911	
Indenização média em 2021 (jan a mar)	R\$ 3.665	

8.2.21. que, por meio de documento do Comitê de convivência, no que tange a perícias médicas presencial, domiciliar e sindicância, a Seguradora Líder apresentou os seguintes dados comparativos (peça 56, p. 490):

Dados	2020	2021
Volume Médio de Análise Médica Presencial	4.610	6.579
Custo Médio Unitário Análise Médica Presencial	R\$ 195	R\$ 196
% de Análise Médica Domiciliar	0,62%	0,55%
Volume Médio Sindicância	1.002	583
Custo Médio Sindicância	R\$ 998	R\$1.090

8.2.22. que, segundo análise da Caixa de maio/2021, em relação às solicitações referentes a acidentes ocorridos no próprio ano, constam os seguintes dados comparativos (peça 56, p. 512):

Seguradoras	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
Seguradora Líder 2020	766	2.154	5.091	7.925
Caixa 2021	270	2.500	4.737	6.943

8.2.23. que, segundo análise da Caixa de maio/2021, do total de atendimentos a 575 demandas na rede de atendimento da Caixa, 50% são oriundas de procuradores e os assuntos mais requisitados são pedidos por procuração e dúvidas sobre processo de solicitação do seguro DPVAT (peça 56, p. 513);

8.2.24. que, segundo informação do Comitê de Convivência DPVAT Susep/Líder/CEF, de todos os sinistros finalizados de janeiro/2021 a maio/2021, obteve-se os seguintes dados: 47,52% pagos, 33,93% com pendências, 8,62% cancelados, 5,25% negados e 4,68% cancelados por inatividade (peça 56, p. 553)

8.2.25. *que, segundo informação do Comitê de Convivência DPVAT Susep/Líder/CEF, o percentual de fraudes X sinistros pagos variou, em 2020, de 1,51% - abr/2020 a 1,24% - dez/2020, e variou, em 2021, de 0,95% - jan/2021 a 0,53% - abr/2021 (peça 56, p. 556);*

8.2.26. *que, segundo informação da Caixa de junho/2021, em relação ao total de análises do seguro DPVAT finalizadas, constam os seguintes dados: 70% pendentes de documento, 15% indeferidas e 15% deferidas (peça 56, p. 559);*

8.2.27. *que, segundo informação da Caixa de junho/2021, dos processos pendentes de resolução com os clientes, nos quais houve ações resolutivas, aviso no app e envio de e-mail para o beneficiário e agência, têm-se o seguinte (peça 56, p. 560):*

Faixa de tempo pendente	App DPVAT	Agência	Total Geral
Mais de 90 dias	90	0	90
Entre 61 e 90 dias	581	188	769
Entre 31 e 60 dias	1.401	1.343	2.744
Entre 16 e 30 dias	1.635	865	2.500
Até 15 dias	2.807	1.022	3.829
Total Geral	6.514	3.418	9.932

8.3. *Com base nas justificativas apresentadas em resposta à oitiva, constata-se, que há atrasos nos pagamentos de indenizações do seguro DPVAT cuja quantidade de dias de espera é superior ao prazo de 30 dias previsto na legislação pertinente, apesar desse tempo vir decrescendo ao longo do 1º semestre de 2021, conforme ficou demonstrado no subitem 8.1.4 a 8.1.8 desta instrução portanto, tal irregularidade corrobora com informação fornecida pelo denunciante.*

8.4. *Com base nas justificativas apresentadas em resposta à diligência, constata-se, que a Susep vem cumprindo sua função reguladora e fiscalizadora da operação do seguro DPVAT, tendo encaminhado informações relevantes e relatórios, conforme demonstrado nos planos de fiscalização realizados pela entidade e relatados no item 8.2 e respectivos subitens desta instrução.*

9. *Em resposta à oitiva e diligência promovidas pelo Tribunal, por meio dos Ofícios 36752/2021 (peça 20) e 36755/2021 (peça 21), datados de 9/7/2021, a Caixa apresentou, tempestivamente, as informações e/ou esclarecimentos constantes da peça 55, atendendo, também, ao Despacho do Relator.*

9.1. *Em análise das justificativas apresentadas, referentes à oitiva, tem-se as seguintes informações:*

9.1.1. *que os pedidos estão sendo respondidos no prazo inferior aos 30 (trinta) dias previstos na Lei 6.194/74, como efeito, o tempo médio para as análises é de 5 (cinco) dias a contar do fornecimento completo da documentação acerca da ocorrência;*

9.1.2. *que, quando verificada pendência documental, em que é necessária correção ou complementação de documentos pelo solicitante, o prazo é interrompido até que a correção ou complementação de toda a documentação devida seja feita, a partir de quando a análise é retomada e o prazo reiniciado, nos termos do artigo 8º da Resolução do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) 399, de 29/12/2020, sendo que o solicitante tem a oportunidade de complementar a documentação necessária a qualquer tempo, respeitado o limite de 3 anos previsto em lei;*

9.1.3. *que, além dos casos em que há pendência documental por parte do solicitante, o prazo de resposta só é superior a 5 (cinco) dias quando é necessária perícia médica para constatação da condição afirmada pelo solicitante no pedido;*

9.1.4. *que o acompanhamento do andamento do pedido de indenização, eventual envio de documentação adicional e a verificação do resultado da análise da solicitação, se deferida ou indeferida, é realizado no canal de registro do pedido: página do DPVAT – <https://www.caixa.gov.br/servicos/dpvat/Paginas/default.aspx>, aplicativo DPVAT ou agências da Caixa;*

9.1.5. *que a Caixa estruturou os processos de análise, gestão, elaboração de normas internas, informações ao público, linhas de defesa, desenvolveu sistemas de atendimento, dedicou equipe e adotou demais providências necessárias à execução desse serviço em tempo recorde, a partir da assinatura do contrato com a Susep em 15/01/2021 e, desde então, vem aprimorando todo o arcabouço com diversas melhorias e implementações que tornaram todo o processo ainda mais ágil e seguro.*

9.2. *Em análise das justificativas apresentadas, referentes à diligência, tem-se as seguintes informações de forma síntese:*

9.2.1. *que a Nota Técnica 37/2021, de 29/3/2021, do Centro de Inteligência da Justiça Federal, foi trazida ao conhecimento da Caixa em reunião realizada com o Centro Local de Inteligência da Justiça Federal do Ceará, que encaminhou à autarquia, por meio do Ofício 452/2021, de 17/03/2021, a Nota Técnica 2/2021, de 15/03/2021, elaborada por aquele Centro Local de Inteligência e cujo conteúdo apresenta grande similaridade com a referida Nota Técnica 37/2021, do Centro de Inteligência da Justiça Federal;*

9.2.2. *que, em 16/4/2021, foi realizada a aludida reunião entre a Caixa, por meio de representantes de unidade de área técnica e do corpo jurídico, e representantes daquele Centro (juizes e servidores), com o propósito de se discutir os termos da Nota Técnica 2/2021, debater a estruturação da operação do Fundo do seguro DPVAT no que toca aos possíveis impactos à atividade jurisdicional, bem como endereçar providências a serem tomadas pela Caixa para mitigação dos apontamentos concernentes às preocupações apresentadas por aquela Nota Técnica;*

9.2.3. *que a Caixa disponibilizou à Justiça Federal 6 (seis) dossiês de pedidos, com e sem perícia; o contrato vigente com a empresa médica responsável pelo serviço de perícia; e esclarecimentos a respeito do modo de envio dos documentos, por parte do beneficiário, e a forma de resultado da análise;*

9.2.4. *que a Caixa disponibilizou à Procuradoria da República do Ceará, por meio do Ofício 57/2021 GECVS, informações sobre a operacionalização do DPVAT e da atuação da instituição na prestação do serviço;*

9.2.5. *que, no que tange à obrigatoriedade de o segurado ter de abrir conta digital somente na Caixa a fim de receber o seguro DPVAT, a Caixa esclareceu que a Cláusula Sexta, Parágrafo Terceiro, do Contrato 2/2021, firmado entre a Superintendência e Seguros Privados – SUSEP e a Caixa, autoriza a autarquia a debitar do Fundo do Seguro Obrigatório de Danos Pessoais causados por Veículos Automotores de via Terrestre - FDPVAT o valor necessário ao pagamento das indenizações e creditá-lo às vítimas e aos beneficiários, por meio de conta do tipo poupança digital, nos termos da Lei 14.075, de 15 de junho de 2020, uma vez que o mesmo dispositivo contém previsão de que as contas que receberão os créditos serão abertas a partir de requerimento para sua abertura, essa conta poupança digital não possui cobrança de tarifa, exigência de depósito mínimo ou inicial, obrigatoriedade de manutenção da conta poupança digital na Caixa para o beneficiário da indenização DPVAT, sendo um serviço totalmente gratuito assim como todo o processo de solicitação, o qual imprime celeridade ao crédito do valor devido e favorece adoção de*

estratégias de mitigação de fraudes, garantindo que o crédito seja feito de forma integral à vítima, e ainda, na conta do real beneficiário. Caso o beneficiário não possua esse tipo de conta, a Caixa realiza a abertura da conta poupança social digital, conforme disposto na legislação e previsto em contrato, e credita o valor da indenização e a transferência para conta de escolha do beneficiário, em qualquer banco, que também é gratuita e pode ser feita a qualquer tempo após o crédito dos valores;

9.2.6. *que, em relação às constantes reclamações das funcionalidades do aplicativo DPVAT Caixa, atualmente, 85% dos pedidos de indenização analisados pela Caixa são ingressados por meio do aplicativo DPVAT Caixa, indicando a efetividade que as constantes melhorias implementadas na jornada do cliente dentro do aplicativo têm alcançado, sendo aplicados procedimentos de validação dos usuários e os casos de não finalização do pedido pelo usuário podem estar relacionados, ainda, com diversos fatores inerentes à jornada do solicitante e não necessariamente vinculados ao desempenho do aplicativo, tais como, desistência do usuário, necessidade de atualização dos dados cadastrais, falta de algum documento obrigatório, situações que impossibilitam o solicitante continuar com a abertura, ressaltando, ainda, que as funcionalidades do aplicativo estão em constante processo de melhoria e a Caixa monitora o desempenho e a capacidade de atendimento dessa ferramenta e que, para fins de esclarecimento de dúvidas, sugestões e reclamações, a Caixa disponibiliza os seguintes canais: SAC, internet, redes sociais, site consumidor.gov, ouvidoria, Bacen, Procon, Febraban e Inss;*

9.2.7. *que, sobre os constantes atrasos nos pagamentos do seguro DPVAT aos acidentados, descumprindo o prazo de 30 dias previsto na legislação pertinente, os pedidos de indenização estão sendo analisados no prazo previsto de 30 dias, com correlato pagamento daqueles para os quais tenha ocorrido o completo fornecimento, pelo solicitante, da documentação necessária acerca da ocorrência;*

9.2.8. *que, em relação ao quantitativo, atualizado em 6/8/2021, de demandas mensais de sinistros X atendimentos X concessões de pagamentos do seguro DPVAT junto à CEF no 1º semestre de 2021, apresentou os seguintes dados contendo as quantidades de sinistros avisados (AV) e pagos (PG), referentes aos períodos de janeiro/2021 a junho/2021 (peça 55, 7-9):*

Meses	Jan/21		Fev/21		Mar/21		Abr/21		Mai/21		Jun/21	
Seguro	AV	PG	AV	PG	AV	PG	AV	PG	AV	PG	AV	PG
DAMS	68	0	856	6	1.593	17	2.061	9	3.232	12	3.581	576
Invalidez permanente	19	0	480	0	1.107	0	2.072	1	4.674	4	5.929	56
Morte	118	0	834	11	1.523	57	1.689	28	2.489	104	2.733	1.591
TOTAL	205	0	2.170	17	4.223	74	5.822	38	10.395	120	12.243	2.223

9.2.9. *que o mandato para administração de fundos públicos e privados é atribuído à VicePresidência Agente Operador – VIMAR, conforme Estatuto da CAIXA, aprovado em 23/4/2020, e que não houve participação da CAIXA Seguradora S.A no gerenciamento do seguro DPVAT no decorrer da execução do Contrato 2/2021;*

9.2.10. *que, até o dia 3/8/2021, do total de 59.250 solicitações recebidas pela CAIXA, 89,1% já foram pagas ou estão com pendência de correção ou complementação de documentos pelo solicitante; 3,9% estão em primeira análise ou tiveram complementação de documentos pelo cliente recentemente, todas dentro do prazo legal; e 7,0% foram indeferidas por não se enquadrarem no previsto em Lei.*

9.3. *Com base nas justificativas apresentadas em resposta à oitiva, constata-se que a Caixa afirma não haver descumprimento do prazo de 30 dias para pagamento de indenizações aos segurados*

vítimas de acidentes de trânsito (subitem 9.1.1), porém, tal argumento destoa de informação prestada pela própria Caixa à Susep, que consta da resposta à oitiva desta superintendência na qual comprova-se que há atrasos nos pagamentos do seguro obrigatório DPVAT (item 8.3).

9.4. Com base nas justificativas apresentadas em resposta à diligência, constata-se que a Caixa tomou providências em relação ao conteúdo da Nota Técnica 37/2021 do Centro de Inteligência da Justiça Federal, realizando reunião e apresentando explicações relacionadas à operacionalização do fundo do seguro DPVAT e da atuação da instituição na prestação do serviço (subitens 9.2.1 a 9.2.4), não havendo irregularidades neste quesito.

9.5. Ressalta-se que, apesar de a Caixa obrigar o segurado a abrir conta poupança digital na própria entidade, mesmo que o segurado tenha conta digital em outra instituição financeira (subitem 9.2.5), com fulcro na cláusula sexta, parágrafo terceiro, do Contrato 2/2021, transcrita a seguir, não vislumbram-se problemas nessa operação, afinal, tal procedimento tem a finalidade de evitar possíveis fraudes e maior controle nos pagamentos do seguro DPVAT, transferindo, gratuitamente, tal valor para outra conta digital que o beneficiário, porventura, possua:

CLÁUSULA SEXTA – DA ANÁLISE DOS PEDIDOS DE INDENIZAÇÕES E VERIFICAÇÃO DOS PRESSUPOSTOS PARA O PAGAMENTO DAS INDENIZAÇÕES

O pagamento das indenizações às vítimas e aos beneficiários do Seguro DPVAT, na forma da lei, serão prestados mediante simples prova de acidente e do dano decorrente, independentemente da existência de culpa, abolida qualquer franquia de responsabilidade da vítima ou do beneficiário.

Parágrafo Primeiro. Para os fins de cobertura pelo Seguro DPVAT, os valores das indenizações por pessoa vimada são aqueles estabelecidos no art. 3º da Lei nº 6.194, de 19 de dezembro de 1974.

Parágrafo Segundo. A CONTRATADA deverá observar os procedimentos descritos no ANEXO III deste contrato para análise dos sinistros e pagamento das indenizações.

Parágrafo Terceiro. A CONTRATADA fica autorizada a debitar do FDPVAT o valor necessário ao pagamento das indenizações e creditá-los às vítimas e aos beneficiários, por meio de conta do tipo poupança digital, nos termos da Lei nº 14.075, de 15 de junho de 2020, a partir de requerimento para sua abertura e ampliação de limite necessário ao respectivo depósito, acompanhado de documento de identidade com foto e comprovantes de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e de residência.

9.6. No que tange a outras justificativas listadas na referida resposta à diligência, cabem destacar as seguintes impropriedades:

a) a Caixa apresentou índices baixos de pagamentos de seguro DPVAT no 1º semestre de 2021, com os seguintes percentuais totais pagos em relação ao total de avisados (DAMS + invalidez permanente + morte): 0% (jan), 0,78% (fev), 1,75% (mar), 0,65% (abr), 1,15% (mai) e 18,16% (jun), tendo havido um crescimento significativo nos pagamentos das indenizações apenas no mês de junho de 2021 (subitem 9.2.8);

b) a maioria das solicitações do seguro DPVAT é realizada via aplicativo e, conforme Relatório Eletrônico de Fiscalização Susep 3/2021, há diversas inconsistências, listadas a seguir, que devem ser solucionadas pela Caixa para fins de funcionamento eficiente dessa ferramenta (subitem 8.2.14):

b.1) no site, há informações desatualizadas sobre o aplicativo e a equipe de auditoria identificou texto ambíguo que pode dar margem à interpretação de que a indenização por invalidez permanente é no valor de R\$ 13.500,00, quando, na verdade, é o máximo previsto em Lei;

b.2) o site da autarquia não permite o acompanhamento das solicitações e não apresenta o aplicativo na lista de apps da Caixa, sendo que a equipe identificou como fragilidade a dificuldade

de acompanhamento da situação de sinistros avisados, assim como informações sobre eventuais pendências, em especial para sinistros abertos nas agências;

b.3) o aplicativo aparenta ser projetado para acesso individual, o que dificulta o aviso e o acompanhamento para múltiplos beneficiários ou de sinistros com vítimas diferentes em um mesmo aparelho, em especial no caso de procuradores;

b.4) a etapa de cadastro impede o prosseguimento se os dados do usuário não estiverem de acordo com os cadastrados na Receita Federal, em caso de divergência, é necessário solicitar a alteração na Receita Federal e aguardar pelo menos 72 horas;

b.5) não é possível prosseguir com o aviso de sinistro sem as informações de patrimônio, renda e ocupação, pois não há a opção “não desejo declarar” e, também, não é possível prosseguir sem incluir informações sobre veículos registrados no nome do beneficiário, independentemente do envolvimento deste veículo no acidente em questão;

b.6) fragilidade de comunicação com a vítima/beneficiário sobre pendência documental ou liberação de pagamento, especialmente em sinistros avisados em agências;

b.7) no manual de regulação, em caso de pendência, é definido que a centralizadora deve realizar a solicitação pelo aplicativo ou, se o atendimento foi iniciado na agência, solicitar ao empregado da unidade que comunique ao solicitante, o que não foi observado nos dossiês;

b.8) nas amostras solicitadas, não está presente a comunicação feita pela Caixa com o beneficiário, não sendo possível identificar mensagens enviadas pelo aplicativo sobre pendências, deferimento ou indeferimento do pedido;

b.9) a revisão de pareceres pela Camada de Controles é realizada apenas em pedidos deferidos, pedidos negados ou com pendências não são revisados;

b.10) foram identificados, a princípio, sinistros com regulação em prazo superior a 30 dias, o pagamento, aparentemente, foi realizado sem acréscimo de juros e multa, também não foi possível identificar o valor exato transferido para a conta do beneficiário.

10. Portanto, constata-se que há evidências de que a Susep está atuando na supervisão do seguro obrigatório DPVAT, sendo ela o órgão regulador, porém, há necessidade de apresentação de ações de fiscalização visando sanear as irregularidades detectadas no âmbito da Caixa.

11. Em resposta à notificação promovida pelo Tribunal, por meio do Ofício 36756/2021 (peça 27), datado de 9/7/2021, o MPF-SP apresentou, tempestivamente, as informações e/ou esclarecimentos constantes da peça 60, atendendo, também, ao Despacho do Relator.

11.1. Em análise das justificativas apresentadas, referentes à notificação, tem-se as seguintes informações de forma síntese:

11.1.1. que, acerca da disponibilização de ouvidoria própria para atendimento aos vitimados, a Caixa indicou o telefone relativo à sua Ouvidoria, bem como outros canais, para que clientes formalizem reclamações ou noticiem irregularidades. Nenhum dos canais apontados é “próprio” do seguro DPVAT; todos são canais “gerais” de ouvidoria da instituição;

11.1.2. que a Caixa afirmou que o aplicativo DPVAT Caixa é o melhor canal para acompanhamento da solicitação de indenização, “mesmo que ela tenha sido realizada em uma das agências da Caixa”, afirmou, ainda, que o solicitante também é informado por e-mail a respeito do resultado da análise;

11.1.3. que, sobre a análise documental e médica dos processos indenizatórios, a Caixa esclareceu que recebe a solicitação (pelo aplicativo ou nas Agências) e realiza análise da documentação enviada, conferindo o teor da documentação em face da ocorrência informada: “A

análise ainda é submetida à camada de controle em que se verificam as validações efetuadas, a coerência das informações prestadas através dos documentos, sua suficiência, enquadramento nas regras do DPVAT, nexos de causalidade, proporção em caso de indenização de morte, conferência dos dados bancários e a clareza e coesão do parecer”;

11.1.4. que, caso a documentação apresentada esteja incompleta, a Caixa notifica o solicitante, orientando-o acerca da irregularidade a ser sanada;

11.1.5. que a Caixa informou que a análise médica documental é analisada por empresa médica, contratada pela entidade, no prazo de até 5 dias úteis, a solicitação é feita pela instituição, por mensagem eletrônica através da qual são disponibilizados os documentos enviados pelo solicitante, concluída a perícia indireta, a Caixa recebe o parecer e conclui a análise da demanda conforme o caso;

11.1.6. que a Caixa não esclareceu a racionalidade técnica que lastreia a obrigatoriedade de que o solicitante abra conta-poupança digital perante a instituição financeira, senão repisou que eventuais valores serão creditados em conta dessa natureza aberta com esse fim;

11.1.7. que a Caixa afirmou que, até março/2021, foram protocoladas 7.349 solicitações, das quais 663 foram concluídas (deferidas ou indeferidas) e 1.398 necessitavam de complementação documental por parte dos solicitantes, “estando o restante dos pedidos em análise dentro do prazo legal”;

11.1.8. que a Caixa informou que os pedidos podem ser feitos pelo aplicativo DPVAT Caixa ou perante as próprias agências bancárias, sendo que 62% das demandas recebidas foram formalizadas pelo app;

11.1.9. que acerca da existência de canal telefônico exclusivo para atendimento de vítimas e beneficiários do seguro DPVAT, a Caixa indicou o telefone de sua Rede de Atendimento, opção “9”. Informou os horários de atendimento por operador humano e destacou que as informações gerais são disponibilizadas no canal “24h por dia, 7 dias por semana”, sendo que tal canal não é exclusivo;

11.1.10. que a Caixa afirmou que o app DPVAT Caixa não é indispensável para formalização do pedido, que pode ser realizado nas agências da CEF sem prejuízo quanto ao acompanhamento e recebimento da indenização, sendo o aplicativo a melhor via para acompanhamento do pedido;

11.1.11. que a Caixa informou que não há site exclusivo para atendimento e acompanhamento de demandas relativas ao seguro DPVAT, que o pedido só pode ser formalizado pelo aplicativo ou perante uma agência e só pode ser acompanhado pelo DPVAT Caixa;

11.1.12. que a Caixa ressaltou que a versão atual do aplicativo permite que o procurador realize solicitação em nome do outorgante, e repisou que o DPVAT Caixa também disponibiliza modelo de procuração específica para entrada no DPVAT;

11.1.13. que, sobre as reclamações em face do aplicativo (e a péssima avaliação, como se denota da loja de aplicativos de qualquer sistema operacional), justificou que a maior parte das reclamações refere-se aos procedimentos de validação da identidade dos usuários, medida que visa a garantir nível adequado de segurança no uso. Defendeu, em face dos índices de atendimento apresentados alhures, que o procedimento é exitoso, “(...) o que se confirma pela estatística de que os pedidos de indenização pelo APP DPVAT Caixa correspondem a 62% do total de solicitações”;

11.1.14. que, com relação aos números apresentados pelo Presidente da CEF, Pedro Duarte Guimarães, afirmou que “os 24.000 atendimentos citados na live (...) referiam-se aos atendimentos prestados pelos canais Caixa, que englobam as unidades físicas e o canal telefônico do DPVAT”. O número referido no Ofício 84/2021/SUFUS/GECVS, de 7.349 solicitações processadas, por sua vez, correspondia à quantidade de pedidos que foram protocolados na CEF;

11.1.15. *que a Caixa afirmou que o solicitante pode consultar os documentos necessários para realização do pedido por meio (i) da página do DPVAT, disponível no site da CEF, (ii) do aplicativo DPVAT Caixa e (iii) nas agências da instituição;*

11.1.16. *que a Caixa afirmou que, no app DPVAT Caixa, as informações pertinentes são apresentadas ao solicitante em sua jornada com as devidas explicações, o beneficiário deve informar dados do acidente, tipo de veículo, tipo de indenização, dados pessoais e enviar os documentos necessários para deferimento da solicitação;*

11.1.17. *que a Caixa informou que os pedidos somente seguem para a perícia médica documental após serem validados pela equipe técnica da Caixa e considerados habilitados para o deferimento. A notificação para que o solicitante complemente os documentos ocorre após análise da equipe técnica, após finalização da etapa de análise do pedido. A notificação é expedida via aplicativo, campo “acompanhar minha solicitação”, bem como é comunicada por e-mail pela agência que recepcionou o pedido, caso o pedido tenha sido formalizado nesse canal;*

11.1.18. *que a Caixa informou que, após análise interna da CEF, a perícia médica documental constate a falta de algum outro documento, a equipe técnica solicita-o na forma acima descrita. Com relação a prazos, informou que o solicitante pode complementar sua documentação a qualquer tempo;*

11.1.19. *que a Caixa informou que o indeferimento e os motivos para tal são informados ao solicitante por meio do App DPVAT, por comunicação via e-mail, e por comunicação à agência que recepcionou o pedido, nos casos de pedidos protocolados por meio desse canal, e que o indeferimento não é passível de recurso, entretanto, não há impedimento para que o solicitante realize novo pedido, podendo enviar documentos novos e incluir informações;*

11.1.20. *que não restou clara a racionalidade técnica por trás da obrigatoriedade de que a conta poupança digital seja mantida perante a Caixa, e não outra instituição financeira;*

11.1.21. *que a Caixa esclareceu que monitora o desempenho do aplicativo avaliando a capacidade de atendimento disponível, quantidade de acessos, quantidade de acessos simultâneos, capacidade máxima por minuto, tempo médio de resposta, momentos de pico de acesso e registros de indisponibilidade, e que atua quando identifica comportamento fora do padrão de desempenho e acessos médios para o período;*

11.1.22. *que a Caixa aduziu que a não finalização do pedido pelo beneficiário pode decorrer de fatores diversos, não necessariamente atrelados ao funcionamento do aplicativo, como “desistência, necessidade de atualização dos dados cadastrais ou falta de algum documento obrigatório que impossibilita o solicitante de continuar com a abertura de processo”;*

11.1.23. *que deduziu-se que não há monitoramento de tentativas frustradas de obter o seguro DPVAT, sendo que a qualidade da resposta, outrossim, não minimiza as problemáticas inerentes ao uso do DPVAT Caixa, considerando a péssima avaliação do aplicativo nas App Stores e os inúmeros relatos de falhas operacionais;*

11.1.24. *que, referente à criação de um site para os serviços do DPVAT, a Caixa informou que melhorias no modo de operação do DPVAT são discutidas por meio de pontos de controle regulares e, nesse contexto, estudada a viabilidade, considerando, entre outros, critérios de segurança, primordial para o processo.*

11.2. *Com base nas informações apresentadas em resposta à notificação, constata-se que foram disponibilizados muitos dados, constantes e devidamente analisados nesta denúncia com base nas respostas às oitivas e diligências junto à Caixa e à Susep, não havendo fatos novos que requeiram análises adicionais.*

12. Diante das informações colhidas com a Susep, Caixa e Procuradoria da República em São Paulo, e tendo em vista que o controle do TCU sobre agências reguladoras é de segunda ordem (Acórdão 1166/2019-Plenário-Relator: Exmo. Min. Augusto Nardes), mostra-se suficiente que se determine à Susep que apresente, em 30 dias, os resultados de seus trabalhos de fiscalização com posterior monitoramento pela SecexFinanças

CONCLUSÃO

13. Diante dos fatos apurados, conclui-se o seguinte; a) a Caixa não está cumprindo o prazo regular de pagamento do seguro DPVAT em 30 dias (item 9.3), conforme previsto na legislação pertinente; b) há baixos percentuais mensais de pagamentos do seguro DPVAT no 1º semestre de 2021 (subitem 9.6, alínea “a”) e c) o aplicativo do seguro DPVAT apresenta diversas inconsistências detectadas por equipe de fiscalização que prejudicam o recebimento da indenização por parte do usuário, havendo prejuízo ao princípio da eficiência (subitem 9.6, alínea “b”).

14. Portanto, mediante o controle do TCU sobre agências reguladoras que é de segunda ordem, entende-se que há necessidade de o gestor da Susep apresentar, em 30 dias, os resultados de suas ações de fiscalização visando solucionar as impropriedades detectadas no âmbito da Caixa, devendo tal ação ser monitorada, posteriormente, pela SecexFinanças.

PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO

15. Ante todo o exposto, submetem-se os autos à consideração superior, propondo:

a) determinar, com fundamento no art. 250, inciso II, do RI/TCU, à Susep que, no prazo de 30 dias, apresente os resultados de suas ações de fiscalização, indicando a efetiva adoção de medidas visando: a.1) corrigir as falhas relacionadas aos atrasos nos pagamentos de indenizações do seguro DPVAT, superiores a 30 dias; a.2) aumentar o percentual mensal de pagamentos do seguro DPVAT e a.3) melhorar a funcionalidade do aplicativo do seguro DPVAT, solucionando, desta forma, as impropriedades detectadas no âmbito da Caixa, a fim de cumprir o princípio da eficiência;

b) determinar que a SecexFinanças monitore, posteriormente, o cumprimento dessas ações de fiscalização por parte da Susep;

c) encerrar o presente processo, com fundamento no art. 169, inciso V, do RI/TCU;

d) dar ciência dos motivos determinantes desse arquivamento à Susep, à Caixa e à

Procuradoria da República em São Paulo, conforme preceitua o art. 169, § 1º, do Regimento Interno do TCU;

e) comunicar ao denunciante a decisão que vier a ser adotada nestes autos”.

É o relatório.

VOTO

Inicialmente, registro que atuo nestes autos por força de prevenção ao processo TC 032.178/2017-4, de minha relatoria, com fundamento no art. 18-F da Resolução-TCU 175/2005 (Despacho do Relator originalmente sorteado, Ministro Jorge Oliveira, à peça 13; Termo de distribuição, com alteração de relatoria, à peça 15).

2. Cuidam estes autos de denúncia, com pedido de adoção de medida cautelar, acerca de possíveis irregularidades no âmbito do Contrato 02/2021, firmado pela Superintendência de Seguros Privados – Susep com a Caixa Econômica Federal - Caixa (peça 1).

3. Ressalto que a Contratação da Caixa para operacionalização do DPVAT decorre de cumprimento de medida cautelar por mim expedida e referendada pelo Plenário do TCU, nos autos do TC 032.178/2017-4, em virtude da súbita dissolução do Consórcio que operacionalizava o referido seguro obrigatório (Seguradora Líder), associada ao elevado risco de descontinuidade da operação DPVAT a partir de 1º de janeiro de 2021.

4. Conheço da presente denúncia, em ratificação ao despacho por mim proferido à peça 19.

5. Conforme assinalei no Despacho à peça 19, em razão de Notícias de Fato apresentadas ao Ministério Público Federal acerca de ocorrências na execução do Contrato 02/2021 firmado pela Caixa com a Susep, cujos questionamentos em muito coincidiam com os relatados na presente denúncia, e de modo a evitar que a Estatal fosse demandada multiplamente para responder sobre as mesmas questões, deliberei que o Tribuna deveria se debruçar somente sobre os argumentos inéditos colmatados pelo denunciante, e que sintetizei nos aspectos gerais de **atraso no processamento e pagamento de indenizações do DPVAT**, bem como **baixos percentuais mensais de pagamento do Seguro DPVAT e inconsistências do aplicativo do Seguro DPVAT** que prejudicam o recebimento da indenização por parte dos usuários.

6. Conforme tenho assentado em processos similares, tenho procurado fazer com que a atuação do Tribunal não substitua o papel do agente regulador, no caso a Susep, a quem cabe regular e fiscalizar o setor de seguros, motivo pelo qual entendo que o controle que ora se opera é de segunda ordem.

7. Com essas diretivas em tela decidi, por meio do referido despacho à peça 19, indeferir o requerimento de medida cautelar formulado pela denunciante, tendo em vista a inexistência dos pressupostos necessários para tanto, bem como determinei as seguintes diligências e oitivas:

33.3. com fundamento no art. 250, inciso V, do RITCU, promover a **oitiva** da Superintendência de Seguros Privados – Susep e da Caixa Econômica Federal, para que, no prazo de quinze dias, relativamente ao Contrato 02/2021, firmado entre as instituições para viabilizar a operacionalização do Seguro DPVAT, manifestem-se sobre a existência de atrasos nos pagamentos de indenizações às vítimas de acidentes de trânsito, em descumprimento do prazo de 30 dias previsto na legislação correlata;

33.4. com fulcro no art. 157 do Regimento Interno do TCU, realizar **diligência** junto à Superintendência de Seguros Privados – Susep para que, no prazo de quinze dias, em relação ao Contrato 02/2021, sejam encaminhadas informações e relatórios sobre a atuação, em sua função reguladora e fiscalizadora da operação do Seguro DPVAT, e demais informações que julgar necessárias;

33.5. com fulcro no art. 157 do Regimento Interno do TCU, realizar **diligência** junto à **Caixa Econômica Federal** para que, no prazo de quinze dias, em relação ao Contrato 02/2021, se manifeste sobre as ocorrências informe as providências eventualmente adotadas em razão da Nota Técnica 37/2021, do Centro de Inteligência da Justiça Federal (disponível no endereço

<https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justicafederal/centro-de-estudos-judiciarios-1/nucleo-de-estudo-e-pesquisa/notastecnicas/nota-tecnica-n-37-2020>), e demais informações que julgar necessárias;

33.6. **encaminhar** cópia do termo da denúncia (peça 14) e do presente despacho à Superintendência de Seguros Privados – Susep e à Caixa Econômica Federal, de maneira a embasar as respostas às oitivas e diligência;

33.7. **encaminhar** cópia do termo da denúncia (peça 14) e do presente despacho à Procuradoria da República em São Paulo (MPF/PRSP), solicitando que informe a este Relator, tão logo disponíveis, as conclusões havidas no âmbito da Notícia de Fato 1.34.001.001149/2021-03;

33.8. **deferir** parcialmente o pedido de vistas dos autos formulado pela Superintendência de Seguros Privados – Susep, resguardadas as peças que identifiquem o denunciante; e

33.9. Dar **ciência** desta decisão ao denunciante.

8. As respostas às oitivas e diligências encaminhadas pela Caixa e pela Susep foram derradeiramente analisadas pela SecexFinanças na instrução transcrita no relatório, a qual conclui que a) a Caixa não está cumprindo o prazo regular de pagamento do seguro DPVAT em 30 dias, conforme previsto na legislação pertinente; b) há baixos percentuais mensais de pagamentos do seguro DPVAT no 1º semestre de 2021 e o aplicativo do seguro DPVAT apresenta diversas inconsistências detectadas por equipe de fiscalização que prejudicam o recebimento da indenização por parte do usuário, havendo prejuízo ao princípio da eficiência.

9. Desse modo, a unidade técnica propõe determinar à Susep que apresente, no prazo de 30 dias, os resultados de sua fiscalização, de modo a corrigir as falhas apontadas, bem como determinar à SecexFinanças que monitore o cumprimento dessas ações

II

10. Alinho-me ao pronunciamento da SecexFinanças, cujas análises incorporo a estas razões de decidir, divergindo parcialmente quanto ao encaminhamento.

11. De início, reforço o entendimento por mim exposto no despacho à peça 19, de que a complexidade da matéria envolvida torna inviável a contratação, em reduzido espaço de tempo e sem que haja risco de solução de continuidade, de novo agente público ou privado para que assuma a operação do DPVAT, aumentando o risco de não atendimento às necessidades dos usuários e da Administração, fato esse que motivou a negativa de concessão da medida cautelar pleiteada, dado o perigo da demora reverso.

12. Desse modo, entendo que as irregularidades aqui tratadas podem ser bem esgrimidas pelo agente regulador de primeira ordem, a Susep, por meio de suas ações de fiscalização junto ao agente operacionalizador do DPVAT, a Caixa.

13. De fato, a Caixa apresentou baixos índices de pagamentos de Seguro DPVAT no 1º semestre de 2021, com percentuais reduzidos pagos em relação ao total de avisados (DAMS + invalidez permanente + mortes), tendo sido de 0% (janeiro), 0,78% (fevereiro), 1,75% (março), 0,65% (abril), 1,15% (maio) e 18,16% (junho), tendo havido um crescimento significativo nos pagamentos das indenizações apenas no mês de junho de 2021, conforme a tabela constante do item 9.2.8 da instrução da SecexFinanças, transcrita no relatório, em franco descumprimento do prazo de 30 dias para pagamento de indenizações aos segurados vítimas de acidentes de trânsito, o que é reforçado pela resposta da própria Caixa à Susep (peça 56, p. 560)

14. Dentre os principais motivos de pendências documentais, estão inconsistências nos relatórios de tratamento médico, documentos de identificação, notas fiscais, boletim de ocorrência, ausência de laudo do IML, prescrição médica, boletim de atendimento médico, documento de parentesco e preenchimento do formulário DPVAT (peça 56, p. 561).

15. Observo, entretanto, com base nas informações trazidas aos autos, em linha com o entendimento da SecexFinanças, que a Susep vem desempenhando sua função reguladora e fiscalizadora da operação do DPVAT, com o envio de relatórios relevantes e planos de fiscalização, inclusive por meio de reuniões e ações por parte da equipe de fiscalização do contrato.

16. Assinalo, por essencial, que segundo a Susep, a Caixa exige a mesma documentação anteriormente solicitada pela Seguradora Líder para fins de análise de concessão de seguro por morte, invalidez e reembolso de despesas de assistência médica e suplementares – DAMS e que aquela Empresa Pública estaria adotando medidas de aperfeiçoamento nos processos de triagem e análise dos pedidos, com aumento significativo no percentual de análises deferidas (peça 56, p. 83), informação essa que, entretanto, necessita ser confirmada pela própria Susep em suas ações de fiscalização, inclusive quanto à sustentabilidade ao longo do tempo de tais resultados e aperfeiçoamento de processos.

17. Ainda nos relatórios de fiscalização da Susep (peça 56, p. 431-432), constatou-se, dentre outras, fragilidades como dificuldades para análise de dossiês de sinistros, por ausência de documentação completa, impossibilidade de identificar as comunicações feitas com as vítimas e beneficiários, nível de pendência de sinistros avisados na Caixa superior ao que foi observado na seguradora Líder, pagamentos em atraso realizados sem acréscimos de juros e multa, dentre outros.

18. Por fim, foram identificadas constantes reclamações acerca das funcionalidades do aplicativo DPVAT Caixa, que congrega 85% dos pedidos de indenização analisados pela Empresa, das quais destaco erros nos procedimentos de validação dos usuários, não finalização dos pedidos cadastrados, impossibilidade de salvar os dados já cadastrados para inclusão posterior de outros documentos/informações, informações desatualizadas sobre o aplicativo no site da Caixa, impossibilidade de acompanhamento das solicitações no site da Susep, ausência de avisos sobre pendências, exigência de solicitação de dados cadastrais na Receita Federal para prosseguimento do cadastro, e exigência de informações desnecessárias.

III

20. Quando os autos já se encontravam em meu Gabinete, tanto a Susep quanto a Caixa juntaram memoriais ao processo (peças 71-74), que complementam e atualizam as informações já prestadas a este Tribunal.

21. Em peças idênticas (peças 71 e 74), a Susep assinalou que sua fiscalização não se restringe ao contrato firmado com a Caixa, mas que permanece atuante na supervisão da Seguradora Líder no Consórcio DPVAT dos sinistros ocorridos até 31/12/2020. Além disso, enfatiza a melhora significativa nos dados de pagamento de indenizações a partir do segundo semestre e a ênfase dada ao combate a fraudes, tanto pela Susep, no momento da contratação, quanto pela Caixa, na execução do contrato. Além disso, informa:

a) com relação às **falhas relacionadas aos atrasos nos pagamentos de indenizações do seguro DPVAT**, informa que de junho a agosto de 2021 reduziu a média de dias entre a entrada do pagamento e a data do pedido de 64 para 44,7 dias, e que a Caixa envidou esforços para acelerar a regularização dos pedidos, dentre os quais a agilização da criação das contas sociais para o depósito das indenizações e a simplificação e flexibilização de análises internas.

No entanto, as perícias médicas ainda representam um gargalo no fluxo, o que gerou muitos atrasos nos pedidos das coberturas DAMS e invalidez permanente. Informa que esse gargalo deve deixar de existir nos próximos meses, já que a Caixa finalizou o processo de contratação de empresas para realização de perícias médicas. Nesse ponto, cabe requerer à Susep que informe, no prazo de **90 dias**, os resultados dessas medidas relativos ao ano de 2021.

b) com relação ao **aumento de percentual mensal de pagamentos do seguro DPVAT**, a Susep traz dados que informam uma melhora no deferimento das três coberturas do seguro,

destacando-se a cobertura por morte, com 45% de deferimento em agosto contra 19,78% em junho. A cobertura de invalidez permanece com percentual inferior às demais notadamente pela dificuldade com relação às perícias médicas, evoluindo de um percentual de deferimento de 0,82% para 8,52%. Já o deferimento da cobertura DAMS saltou de 6,95% para 21,20%. O total de pedidos finalizados (deferidos + indeferidos), saltou de 19,4% em junho para 30,41% em agosto/2021. Conclui afirmando que as soluções implementadas pela Caixa aparentam ter saneado os principais motivos das ineficiências.

Contudo, não obstante a sensível melhora observada nos meses de junho a agosto, os percentuais de deferimento do prazo de 30 dias permanecem reduzidos, motivo pelo qual deverá ser requerido à Susep que informe, no prazo de **90 dias**, os resultados mensais apurados relativos ao ano de 2021.

22. Já a **Caixa Econômica Federal**, debruçando-se sobre os dois principais tópicos objeto de análise nesta denúncia – atraso nos pagamentos de indenizações do seguro DPVAT e baixo percentual mensal de pagamentos do seguro DPVAT -, informa sobre as medidas tomadas no âmbito da instituição financeira (peça 73).

23. Assevera, reiterando o que já informara por meio do Ofício 188/2021/SUFUS/GECVS, de 6/8/2021 (peça 55, p. 6) que os atendimentos são feitos em prazo inferior ao determinado na Lei 6.194/1974, de 30 dias, desde que fornecida a documentação completa pelo beneficiário, caso em que o atendimento ocorre no prazo de 5 dias, à exceção dos casos em que há necessidade de perícia médica e que, quando a documentação é incompleta, a contagem do prazo é interrompida.

24. Assinala ainda que das 131.446 solicitações protocoladas no período de janeiro a outubro de 2021 (posição de 27/10/2021), **89,2%** estariam com análise completa, dentre deferidos, indeferidos, pendentes de regularização pelo solicitante, submetidos à perícia médica e em reanálise.

25. Quanto a este ponto, devo considerar na realidade apenas os pedidos **deferidos** ou **indeferidos**, utilizando-se o mesmo método da Susep, caso em que o percentual de processos concluídos se reduz substancialmente, para **44,5%**. Destaco o elevado percentual de processos pendentes de regularização pelo solicitante (**38,9%**) o que sugere, a princípio, a necessidade de uma melhor comunicação com os beneficiários e requerentes, acerca da documentação exigida ou envio de avisos (*push*) alertando o requerente sobre as pendências existentes.

26. Informa, quanto aos pagamentos realizados, um incremento de 820% (em realidade, 1.019%) quando comparado ao volume apresentado por meio do Ofício 188/2021/SUFUS/GECVS, de 6/8/2021, que apresentava a posição de julho/2021 (peça 55 destes autos), passando de 2.628 pagamentos realizados em julho/2021 para 26.797 pagamentos feitos até setembro/2021. O montante pago de indenizações teve incremento de magnitude semelhante, da ordem de 766%, passando de R\$ 13,1 milhões para R\$ 113,6 milhões.

27. Faço uma correção nas informações ora prestadas pela Caixa, no sentido de que o referido Ofício 188/2021, trouxe um volume de **5.861** pagamentos em julho/2021 (peça 55, p. 9), o que representa, em relação a agosto/2021, com 26.797 pagamentos um incremento de **457,2%**, ainda assim expressivo.

28. Assere ainda que os números prévios de outubro/2021 indicam um total de 40.563 solicitações deferidas no ano, que representam, respectivamente, 51,4% e 47,8%, comparando-se com a posição de setembro/2021. Informa ainda que os valores pagos em prazo superior a 30 dias são corrigidos, conforme a Lei 6.194/1974.

29. Quanto ao aplicativo DPVAT Caixa, informa que tem apresentado, desde o seu lançamento, sólido desempenho e alta disponibilidade, com a implementação de melhorias sistêmicas, ressaltando-se a instituição, em 1/10/2021, da plataforma única de cadastramento e suporte às solicitações de indenização do DPVAT, que integrou o sistema de atendimento das 4.200 agências da

Caixa. Isso permitirá, segundo a Empresa Pública, o acompanhamento em tempo real das solicitações realizadas por meio das agências da Caixa, inclusive as regularizações documentais.

30. No cotejo das informações prestadas pela Susep com as da Caixa, foi possível apenas fazer uma comparação dos dados do primeiro semestre. Enquanto a Caixa informou um percentual de **9,56%** de deferimentos (2.578 deferidos de um total de 29.946 protocolados – peça 73, p. 3), a Susep informa um percentual de **7,84%** (2.628 deferidos de um total de 33.510 protocolados – peça 74, p. 5) até junho/2021.

31. Os dados da Susep informam os valores até agosto/2021, enquanto a Caixa aponta as informações até outubro, posição em 27/10/2021, com 40.563 solicitações deferidas contra 131.446 pedidos protocolados, e um percentual de deferimento de **30,85%**, bastante superior à posição de junho/2021.

32. No que se refere ao aplicativo DPVAT Caixa, diante da expressiva quantidade de reclamações, cumpre verificar junto à Susep os resultados das ações empreendidas pela Caixa no aperfeiçoamento do sistema, e o eventual impacto na percepção do público.

33. De todo o conjunto de informações e de todas essas observações, concluo que o desempenho do agente financeiro do DPVAT vem registrando sensível melhora, merecendo ser objeto da ação fiscalizatória de primeira ordem por parte da Autarquia reguladora, motivo pelo qual acompanho, com ajustes, a proposta da SecexFinanças no sentido de determinar à Susep que apresente, no prazo de **90 dias**, os resultados de seus trabalhos de fiscalização realizados na gestão dos recursos do DPVAT pela Caixa, notadamente com relação aos pontos aqui levantados, relativamente ao ano de 2021, mês a mês, com posterior monitoramento pela referida Secretaria do Tribunal.

34. Assinalo, por derradeiro, que a evolução do desempenho da CEF no cumprimento do Contrato 02/2021, para operacionalização do Seguro DPVAT, é alvissareira e digna de reconhecimento público pelo trabalho que vem realizando para o atendimento dos segurados/dependentes/acidentados, visto que se trata de serviço novo assumido pela Caixa em momento de crise, face ao risco de descontinuidade de atendimento, até que a Susep encontrasse um operador para substituir definitivamente a Seguradora Líder.

35. Merece destaque registrar ainda que, neste caso do DPVAT, a CEF deu prevalência especial ao interesse social sem descuidar do interesse comercial, visto que assumiu o novo desafio e em pouco mais de um ano demonstrou que conseguiu reunir as competências necessárias para bem cumprir o Contrato firmado, para a gestão dos mais de R\$ 4,127 bilhões do recém-constituído Fundo DPVAT e para o bom desempenho de mais essa missão de interesse da população brasileira, o que se evidencia pela melhoria dos indicadores de atendimentos e pagamentos, e pelo aperfeiçoamento de seus sistemas tecnológicos e de pessoal, a fim de prestar o atendimento de qualidade que os beneficiários do seguro almejam e necessitam, visto que já vivenciam situações dolorosas de perdas materiais e humanas.

36. Nesse passo, é forçoso considerar que as ações empreendidas pela Caixa em conjunto com a Susep estão em consonância com os interesses dos segurados e com as diretrizes emanadas desta Corte, nos autos do TC 032.178/2017-4, em especial da Cautelar por mim deferida e referendada pelo Acórdão 70/2021-TCU-Plenário, que determinou, dentre outras medidas, a continuidade da operacionalização o Seguro DPVAT, após a dissolução do anterior Consórcio em 24/11/2020. Desse modo, considero apropriado que este Tribunal ratifique as decisões e as medidas adotadas pela CEF, sob supervisão da Susep, relativas à gestão do Seguro DPVAT e à gestão do Fundo DPVAT, aprovado pela Resolução CNSP 403/2021.

Ante todo o exposto, VOTO por que o Tribunal adote o Acórdão que ora submeto à apreciação deste Colegiado



TCU, Sala das Sessões Ministro Luciano Brandão Alves de Souza, em 10 de novembro de 2021.

RAIMUNDO CARREIRO
Relator

ACÓRDÃO Nº 2668/2021 – TCU – Plenário

1. Processo nº TC 016.243/2021-8.
- 1.1. Apenso: 016.399/2021-8
2. Grupo I – Classe de Assunto: VII - Denúncia
3. Interessados/Responsáveis:
 - 3.1. Denunciante: Identidade preservada (art. 55, caput, da Lei n. 8.443/1992).
 - 3.2. Interessado: Caixa Econômica Federal.
4. Órgão/Entidade: Departamento Regional da Susep/SP - MF.
5. Relator: Ministro Raimundo Carreiro.
6. Representante do Ministério Público: não atuou.
7. Unidade Técnica: Secretaria de Controle Externo do Sistema Financeiro Nacional (SecexFinan).
8. Representação legal: Daniella Gazzetta de Camargo (7.529/OAB-DF), Ricardo Gonzalez Tavares (47246/OAB-RS), Paulo Roberto Soares (13178/OAB-DF), Lenymara Carvalho (33.087/OAB-DF), Leonardo Faustino Lima (53.806/OAB-DF), William Herrison Cunha Bernardo (40723/OAB-GO), André Luiz Viviani de Abreu (116896/OAB-RJ), André Yokomizo Aceiro (17.753/OAB-DF), Janiele Queiroz Mendes Caroba (18.871/OAB-DF), Eduardo Pereira Bromonschenkel (28.207/OAB-DF), Maria de Fátima Vieira de Vasconcelos (9.253/OAB-DF) e Jose Antônio Martins Lacerda (80.450/OAB-MG), representando Caixa Econômica Federal - Gi Logística Brasília, DF - Gilog/BR.

9. Acórdão:

VISTOS, relatados e discutidos estes autos de Denúncia sobre possíveis irregularidades na gestão do seguro obrigatório DPVAT do ano de 2021, ocorridas no Contrato 02/2021, firmado pela Superintendência de Seguros Privados – Susep com a Caixa Econômica Federal – Caixa,

ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em sessão do Plenário, diante das razões expostas pelo relator, em:

9.1. com fundamento nos artigos 234 e 235 do Regimento Interno/TCU e no art. 103, § 1º, da Resolução - TCU 259/2014, conhecer da presente Denúncia para, no mérito, considerá-la parcialmente procedente;

9.2. ratificar as medidas adotadas pela Caixa, sob supervisão da Susep, para a gestão dos ativos e dos pagamentos das indenizações do Seguro DPVAT, adotadas até o momento;

9.3. com fundamento no art. 250, inciso II, do Regimento Interno/TCU, determinar à Superintendência de Seguros Privados – Susep que, no prazo de 90 dias, apresente os resultados de suas ações de fiscalização, com a efetiva adoção de medidas que objetivem:

9.3.1. corrigir as falhas relacionadas aos atrasos superiores a 30 dias nos pagamentos de indenizações do seguro DPVAT, apresentando os dados relativos ao ano de 2021, mês a mês;

9.3.2. aperfeiçoar a forma de comunicação com os beneficiários com processos pendentes de regularização, a fim de instá-los a complementar as informações/documentos necessários;

9.3.3. aumentar o percentual mensal de pagamentos do seguro DPVAT, apresentando os dados relativos ao ano de 2021, mês a mês;

9.3.4. melhorar a funcionalidade do aplicativo do seguro DPVAT, solucionando, desta forma, as impropriedades detectadas no âmbito da Caixa, a fim de cumprir o princípio da eficiência;

9.4. determinar à SecexFinanças que monitore o cumprimento dessas ações de fiscalização, apresentando ao Tribunal, no prazo de 60 dias, as conclusões dos trabalhos;

9.5. com fundamento no art. 169, inciso V, do Regimento Interno/TCU, encerrar o presente processo;

9.6. enviar cópia desta decisão ao denunciante e à Caixa Econômica Federal, para ciência, informando que a presente deliberação, acompanhada do Relatório e do Voto que a fundamenta, está

disponível para a consulta no endereço virtual <https://www.tcu.gov.br/acordaos>, além de esclarecer que, caso requerido, o TCU poderá fornecer sem custos as correspondentes cópias, de forma impressa.

10. Ata nº 44/2021 – Plenário.

11. Data da Sessão: 10/11/2021 – Telepresencial.

12. Código eletrônico para localização na página do TCU na Internet: AC-2668-44/21-P.

13. Especificação do quórum:

13.1. Ministros presentes: Bruno Dantas (na Presidência), Walton Alencar Rodrigues, Benjamin Zymler, Augusto Nardes, Raimundo Carreiro (Relator) e Jorge Oliveira.

13.2. Ministros-Substitutos convocados: André Luís de Carvalho e Weder de Oliveira.

(Assinado Eletronicamente)

BRUNO DANTAS

Vice-Presidente, no exercício da Presidência

(Assinado Eletronicamente)

RAIMUNDO CARREIRO

Relator

Fui presente:

(Assinado Eletronicamente)

LUCAS ROCHA FURTADO

Procurador-Geral, em exercício