



São Paulo, 08 de julho de 2025.

A Sua Excelência
Vereador Ricardo Teixeira
Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Senhor Presidente,

Em atenção ao OFÍCIO SGP12 nº 291/2025 e ao Requerimento de Informações nº 14/2025, prestamos os seguintes esclarecimentos:

Somos uma empresa 100% brasileira, fundada em 2011, em Jundiaí-SP, que transformou a relação de consumo e oportunidades entre estabelecimentos e clientes, atuando, desde 2018, também na intermediação de serviços logísticos. Atualmente, cerca de 60% dos pedidos no iFood são entregues diretamente pelos próprios estabelecimentos. Os 40% restantes ficam a cargo de entregadores conectados pela plataforma.

Reconhecendo a relevância dos entregadores e o valor inestimável de cada vida, temos feito esforços constantes para promover maior segurança viária. Desde o início da intermediação de serviços logísticos, em 2018, avançamos de forma consistente na estruturação do pacote de seguros oferecido aos profissionais parceiros, com foco na cobertura de acidentes ocorridos durante as entregas e na “volta para casa”; bem como na implementação de ações voltadas à prevenção e ao acolhimento em casos de sinistros graves.

No início de 2024, instituímos a área **Visão Zero**, com o propósito de fortalecer nossa atuação na segurança viária e prevenção de acidentes de trânsito. A iniciativa reflete o compromisso com a redução de sinistros envolvendo entregadores, por meio de ações integradas e contínuas. Acreditamos que somente com políticas consistentes, participação ativa e coordenada de empresas privadas, governo e sociedade, será possível avançar na construção de um ambiente urbano e trânsito mais seguro para todos.

O iFood conta com seguro gratuito contra acidentes pessoais para todos os entregadores, cobrindo incidentes e acidentes ocorridos durante a rota e na volta para casa (o trajeto de “volta pra casa” cobre até 30km de distância a partir do local da última entrega; é válido para motocicletas e carros até 1 hora extra após a última entrega no app, enquanto para bicicletas, são até 2 horas extras após a última



entrega). É o seguro **mais completo do Brasil** no setor de delivery em casos mais graves, além de auxílios adicionais, tais como:

(i) Educação dos filhos, educação financeira e apoio emocional para as famílias em caso de morte acidental;

(ii) despesas médico-hospitalares e odontológicas mediante reembolso e/ou consumo em rede credenciada (Rede Tem) para atendimento médico, hospitalar, exames e fisioterapia;

(iii) Lesão temporária que cobre até 30 dias de afastamento em caso de sinistro. A indenização é calculada através da média de ganhos dos entregadores nos 30 dias anteriores ao acidente, multiplicado pelos dias de afastamento, respeitando o limite de 30 dias e o piso e teto estabelecido;

(iv) auxílio em caso de câncer (exclusivo para mulheres), em caso de diagnóstico de câncer de colo de útero e/ou mama;

(v) auxílio-gestação (exclusivo para mulheres);

(vi) auxílio afastamento filhos (exclusivo para mulheres),

(vii) auxílio bem-estar (exclusivo para mulheres).

Também disponibilizamos acompanhamento social e psicológico aos entregadores e, ou, aos seus familiares através da nossa Central Social, incluindo sessões de psicoterapia e acompanhamento social, que podem, inclusive, ser realizados presencialmente - o que se estende aos familiares (nos casos de óbito). Nos sinistros que sejam resultado de caso de violência, ou seja, onde o entregador sofre algo grave em razão de um ato violento de um terceiro, e não em razão de um sinistro de trânsito, o iFood também oferece as assistências da Central de Apoio Psicológico e Jurídico. Assim, o entregador e/ou seus familiares são amplamente assistidos nas esferas jurídica, social e psicológica - garantindo que conseguirão acessar os benefícios sociais, terão assessoria jurídica de qualidade para atingir a reparação devida, acolhimento e amparo.

Através desse acompanhamento, também ouvimos feedbacks para incorporar processos de melhoria contínua no seguro. Alguns exemplos de melhorias implementadas ao longo dos anos é a cobertura por lesão temporária - que anteriormente abrangia apenas 7 dias, agora cobre até 30 dias. Também estabelecemos um piso e um teto, para dar transparência em relação a valores mínimos e máximos, ajustando melhor a expectativa dos entregadores.



A seguradora também disponibiliza profissionais dedicados a realizarem um contato ativo para apoiar na abertura de sinistros de forma humanizada e agilizar a análise dos casos, intermediando de forma facilitada a comunicação entre o segurado, o iFood, a seguradora e a corretora.

Além disso, é aplicada mensalmente uma pesquisa de satisfação para avaliar a experiência dos entregadores junto à seguradora e à corretora, responsáveis por todo o processo, o que nos possibilita identificar pontos de melhoria e atenção.

O iFood é a única empresa no Brasil a oferecer a cobertura de volta pra casa e a oferecer acompanhamento social e psicológico em casos de sinistros graves.

O iFood possui uma plataforma de conteúdos educativos e dentre eles, conteúdos voltados à segurança e prevenção de sinistros, disponível gratuitamente para 100% de sua base de entregadores.

i) Capacitação e Educação em Segurança: os entregadores têm acesso a conteúdos educativos para promover a segurança no trânsito. A adesão dos entregadores à formação em segurança cresceu de 48,94 em 2023 para 67,5% em 2024, um aumento de 37,9%, e esses cursos incluem:

- Manutenção preventiva de motocicletas e bicicletas;
- Direção defensiva;
- Orientação sobre equipamentos de segurança essenciais para a condução no trânsito;
- Conscientização sobre boas práticas e respeito às normas de circulação.

ii) Conteúdos sobre seguros e programas de apoio: são disponibilizados conteúdos com o objetivo de dar ampla visibilidade a todos os seguros e programas de apoio oferecidos pela plataforma, detalhando as coberturas e instruções sobre como acioná-los em situações de necessidade. Tais informações visam garantir que os entregadores estejam devidamente orientados sobre seus direitos e saibam como acessar o suporte disponível em caso de incidentes.

Desde 2023, foram capacitados 132 mil entregadores em conteúdos de segurança - sendo 30 mil ainda em 2025. Os treinamentos estão disponíveis de forma contínua na plataforma, visando ampliar o alcance e o engajamento dos entregadores.



O iFood reafirma seu compromisso com a segurança viária global e, por meio de sua área Visão Zero, atua com ações que auxiliam o poder público. À exemplo, o recém firmado termo de cooperação com a CET-RIO que tem como objetivo estabelecer intercâmbio de informações sobre o sistema de mobilidade da cidade. Essa troca subsidia a tomada de decisão, a construção de políticas públicas e a implementação de ações para aprimorar a segurança viária na cidade e, assim, proporcionar um trânsito mais seguro, com mais fluidez e maior ordenamento viário.

Por fim, informamos que o iFood disponibiliza informações sobre seguros e outros benefícios em sua página institucional: entregador.ifood.com.br/vantagens/seguro-pessoal. Colocamo-nos à disposição desta Casa Legislativa para contribuir na construção de soluções que promovam um trânsito mais seguro e inclusivo.

Mariana Ribas

Gerente de Políticas Públicas - iFood