

Processo simplificado de abertura de sinistro de automóveis pioneiro no Brasil integra tecnologia de áudio e imagem sem intervenção humana



Nelson Alves, CEO adjunto de finanças e operações da MAPFRE e
Patrícia Rossi, diretora de serviços compartilhados e processos da MAPFRE

A MAPFRE, companhia global de seguros e serviços financeiros, lança uma funcionalidade pioneira no Brasil que aplica Inteligência Artificial na abertura de sinistros de automóveis por áudio ou texto via WhatsApp, proporcionando uma jornada 100% digital em todo o processo.

A novidade já está disponível para parceiros e distribuidores, e a partir de 15/10 será estendida também para os clientes. Essa iniciativa pioneira é mais um passo no compromisso da MAPFRE com a inovação e a simplificação da experiência do usuário, representando um avanço na digitalização dos serviços da companhia e acompanhando as mudanças no comportamento dos consumidores em busca de soluções mais ágeis e acessíveis.

Segundo Nelson Alves, CEO adjunto de finanças e operações da MAPFRE, a primeira jornada de sinistro no Brasil resolvida integralmente por IA via WhatsApp, com suporte a texto, voz e imagem, vem como uma solução em um país em que o aplicativo está presente em praticamente todos os smartphones. “Oferecer essa funcionalidade significa estar no mesmo ambiente em que os brasileiros já se comunicam com familiares, empresas e instituições financeiras. Queremos tornar o processo de aviso de sinistro mais intuitivo, direto e acessível, encurtando o tempo de resposta em relação ao modelo tradicional”, afirma o executivo.

O projeto utiliza a estrutura já existente na companhia para sinistros, permitindo que todas as etapas do processo sejam realizadas de forma integrada e automática. Ele incorpora IA para transcrição de áudio, interpretação de imagens, triagem automatizada e integração com sistemas internos, permitindo ações como abertura de sinistro, liberação de carro reserva, consulta de apólices, envio, verificação de status e documentos, além do encaminhamento para vistoria e direcionamento das próximas etapas. Um verdadeiro agente de IA, totalmente integrado ao ecossistema da companhia, capaz de resolver sinistros de ponta a ponta dentro do WhatsApp, sem qualquer necessidade de intervenção humana.

A nova funcionalidade está disponível 24 horas, todos os dias, com atendimento em linguagem natural, sem menus complexos. Além de registrar o sinistro, o corretor poderá acompanhar o andamento pelo Portal MAPFRE Negócios, que acelera a análise e a definição de oficinas para reparo.

De acordo com Patrícia Rossi, diretora do Centro de serviços compartilhados, processos e automação da MAPFRE, a proposta é tornar a experiência mais fluida. “Oferecer uma solução via WhatsApp que permite resolver sinistros sem intervenção humana, com automação de ponta a ponta vem ao encontro da premissa da nossa companhia em aplicar soluções cada vez mais tecnológicas e simplificar processos. Com essa novidade, a MAPFRE reforça seu compromisso com a inovação, utilizando as melhores soluções para otimizar nossas jornadas com parceiros e distribuidores, tornando os processos mais acessíveis, ágeis e conectados à realidade digital”.

Fonte: MAPFRE/InPress Porter Novelli, em 22.09.2025.