

Com cerca de dois milhões de contratos ativos vindo da nova parceria, operação da companhia faz os números de atendimentos saltarem para mais de 75 mil por mês

A Europ Assistance Brasil, líder global em soluções de assistência, anuncia o início da maior operação de assistência residencial do Brasil em número de atendimentos.

Desde agosto, a companhia é responsável pela prestação de serviços de assistência aos clientes da CAIXA Residencial, alcançando uma carteira de cerca de dois milhões de contratos. Com isso, a Europ Assistance Brasil assume a liderança do setor em volume operacional e praticamente duplicará o número de atendimentos mensais.

A operação prevê serviços essenciais como chaveiro, encanador e eletricista, oferecendo mais de 60 soluções residenciais, dependendo do escopo das apólices contratadas. Para atender à nova demanda, será mobilizada uma equipe de atendimento robusta, além da contratação de assistentes administrativos, supervisores e coordenador de atendimento, garantindo eficiência e controle de qualidade em todo o processo.

De acordo com Rogerio Guandalini, Diretor Executivo Comercial & Marketing da Europ Assistance Brasil, o contrato com a CAIXA Residencial reforça o posicionamento e consolida a companhia como a maior prestadora de serviços do setor em volume de atendimentos de assistência residencial no Brasil. “Esse é o resultado da nossa capacidade de entrega, excelência digital e operacional, além do foco total na experiência do cliente”, ressalta.

Segundo Sergio Marcos, CEO da Europ Assistance Brasil, esse contrato representa um marco em termos de reconhecimento do mercado pela capacidade no fornecimento de assistências. “Devido a nossa qualidade elevada de atendimento e alto nível de competitividade, vemos refletido o investimento que fizemos nos últimos dois anos em tecnologia, processos, parcerias e pessoas, e que agora alimenta o nosso crescimento”, pontua. “É com grande prazer e senso de responsabilidade que recebemos um cliente tão relevante como a CAIXA Residencial”, completa.

Nos últimos seis anos, a Europ Assistance Brasil tem investido fortemente no reforço da marca e na comunicação com o mercado, o que se traduz numa mudança estratégica clara da empresa. Essa transformação tem resultado em maior reconhecimento, fortalecimento da confiança dos clientes e parceiros, e agora se reflete diretamente no sucesso de contratos relevantes como esse com a CAIXA Residencial.

Oportunidades e crescimento do mercado

O contrato com a CAIXA Residencial representa uma importante oportunidade de crescimento no segmento residencial. A presença da Europ Assistance Brasil nesse ecossistema amplia a oferta de suporte de qualidade para milhões de famílias brasileiras, contribuindo para a valorização dos imóveis e a segurança das moradias.

A nova operação está alinhada com a realidade do mercado habitacional brasileiro, visto que, de acordo com levantamento do G1 sobre o Censo da Moradia, cerca de 70% dos brasileiros vivem em imóveis próprios (62% em domicílios quitados e 8% em imóveis financiados), o que reforça a importância de serviços de assistência técnica como parte da jornada do cliente.

“Estamos falando de uma solução que leva mais tranquilidade e suporte técnico para dentro da casa das pessoas, independentemente da região ou do perfil do imóvel. É um serviço que acompanha a vida do cliente por muitos anos, e nossa missão é garantir que ele tenha sempre uma boa experiência, desde o primeiro chamado até a resolução final”, finaliza Guandalini.



Desde agosto, a companhia é responsável pela prestação de serviços de assistência aos clientes da CAIXA Residencial, alcançando uma carteira de cerca de dois milhões de contratos.

Divulgação | Europ Assistance | CAIXA Residencial

Fonte: Europ Assistance/XCOM Agência, em 13.10.2025.