Jornada digital torna o processo mais ágil e prepara a próxima etapa de evolução do atendimento com IA por voz

A Mapfre, companhia global de seguros e serviços financeiros, segue avançando na digitalização de seus serviços no Brasil e já permite que clientes da carteira de seguro rural realizem a abertura de sinistros diretamente pelo WhatsApp, a qualquer momento. A iniciativa torna o processo mais simples, reduz etapas operacionais e acelera o atendimento em um dos momentos mais críticos da relação entre segurado e seguradora.

Hoje, o produtor pode iniciar a abertura do sinistro digitando “abertura de sinistro” no número oficial da Mapfre no WhatsApp (11 4004-0101). A partir desse contato, o atendimento é conduzido por um chatbot, que orienta toda a jornada de forma objetiva, coletando dados da apólice, informações pessoais e imagens dos danos. As informações são organizadas e processadas automaticamente com o apoio de tecnologias de automação e RPA (Robotic Process Automation), eliminando formulários físicos, ligações telefônicas e, em alguns casos, até a necessidade de vistorias presenciais.

Com o processo digital, o tempo de resposta é reduzido e as informações passam a seguir um padrão único, o que traz mais controle e rastreabilidade ao atendimento. O cliente também pode acompanhar o andamento do sinistro e, sempre que necessário, contar com o suporte de um atendente humano.

Segundo Roberto De Antoni, diretor de operações da Mapfre, a funcionalidade atende a uma demanda do agronegócio por soluções mais ágeis. “Quando o produtor consegue abrir um sinistro pelo WhatsApp, ele ganha tempo e evita burocracias em um momento delicado. É um canal que já faz parte do dia a dia e que agora passa a concentrar uma etapa essencial do seguro”, afirma.

Evolução do uso de Inteligência Artificial

A abertura de sinistros via WhatsApp na carteira agro segue a mesma estratégia de digitalização já adotada pela Mapfre em outras linhas de negócio, como Automóvel. Nos próximos meses, a companhia prevê levar ao agronegócio recursos mais avançados de Inteligência Artificial já utilizados nessa jornada, incluindo o uso de IA generativa por voz.

Com essa evolução, o produtor rural poderá realizar a abertura do sinistro também por meio de mensagens de áudio, tornando a interação ainda mais simples e alinhada à realidade do campo. O uso de IA generativa permitirá uma captura mais precisa das informações desde o primeiro contato, além de contribuir para dar mais fluidez e eficiência no atendimento.

“A experiência que já temos em automóveis mostra que o WhatsApp funciona como uma porta de entrada natural para jornadas cada vez mais inteligentes. No agro, o caminho é o mesmo, evoluindo o atendimento sem mudar o hábito do produtor”, explica De Antoni.

Fonte: Mapfre/InPress, em 20.01.2026.