Na nova etapa, agente conversacional interpreta áudio, fotos e texto para abrir chamados de assistência 24 horas e direcionar atendimento em tempo real

Nelson Alves, COO (Chief Operating Officer) da Mapfre no Brasil

Após implementar a abertura de sinistro de automóvel por áudio no WhatsApp, a seguradora Mapfre ampliou o uso de inteligência artificial generativa no atendimento e passou a utilizar o recurso também para a solicitação de assistência veicular. A nova jornada é conduzida por um agente conversacional capaz de entender relatos em áudio e texto, interpretar imagens enviadas pelo cliente, validar a apólice e direcionar o atendimento em tempo real.

A novidade inclui pedidos de guincho, socorro por pane, bateria e outras ocorrências comuns em assistências 24 horas, etapas que, até então, dependiam de um contato telefônico ou chatbot tradicional no Whatsapp. A execução dos serviços continua a cargo da MAWDY, empresa do grupo Mapfre especializada em assistências. A expectativa é que a qualificação automática das informações melhore a precisão dos acionamentos e a logística da rede credenciada.

O lançamento faz parte de um programa mais amplo de digitalização das operações da Mapfre, com foco na migração para canais conversacionais, redução de etapas manuais e ganho de autonomia para clientes e corretores. Na prática, o segurado pode descrever o problema falando ou digitando, além de anexar fotos de documentos, placa do veículo e concluir a abertura dentro da própria conversa.

A expansão ocorre na esteira de um projeto iniciado no ano passado, quando a Mapfre passou a aceitar aviso de sinistro Auto por mensagens de voz no WhatsApp, uma solução inédita até então no mercado de seguros. De acordo com dados da companhia, em pouco menos de três meses do lançamento, foram mais de 14.000 acessos e cerca de 1.600 sinistros registrados e concluídos, considerando atendimentos a segurados e corretores.

“A adoção das jornadas por voz mostrou que processos mais diretos e naturais aumentam a adesão. O cliente resolve mais rápido, com menos fricção e mais autonomia. A expansão da assistência para o WhatsApp é um desdobramento lógico dessa mesma evolução.” afirma Nelson Alves, COO (Chief Operating Officer) da Mapfre no Brasil.

Agente conversacional interpreta áudio, fotos e texto

O novo fluxo foi desenhado para assumir a triagem inicial do chamado. O agente de IA interpreta o relato, faz perguntas de contexto, identifica o tipo de ocorrência e executa automaticamente as verificações de cobertura. Quando necessário, solicita complementos e documentos durante a conversa.

Entre os recursos incorporados estão a leitura inteligente de imagens para reconhecer placas e registros, além da captura de geolocalização, que ajuda a direcionar o prestador com mais precisão. Em situações de acidente, o sistema também pode indicar oficinas da rede referenciada próximas ao local informado. O objetivo é reduzir tempo de abertura, retrabalho e transferências entre canais, mantendo o atendimento humano como retaguarda para casos fora do padrão.

Para Patricia Rossi, diretora do Centro de Serviços Compartilhados, Processos e Automação da Mapfre, o projeto segue uma diretriz de equilíbrio entre autosserviço e suporte especializado. “A tecnologia entra para promover fluidez e acelerar o que é repetitivo, deixando as equipes focadas nas situações mais complexas. A Mapfre vem com a proposta de ser digital quando o cliente decide e humano quando ele precisa”, afirma a executiva.

“A assistência é o momento mais sensível da experiência do seguro. Quando o chamado já chega estruturado, o encaminhamento tende a ser mais rápido e assertivo”, afirma Fabiano Sardá, diretor geral da MAWDY no Brasil.

Pelo novo canal com IA, já é possível abrir chamados de acidente, pane elétrica ou mecânica, pane seca, falhas de bateria, problemas com pneus ou chave, reboque, recuperação após roubo ou furto e pedidos de reembolso. O acesso é feito pelo número oficial da seguradora no WhatsApp. A jornada também permanece disponível no aplicativo próprio da companhia e por atendimento telefônico convencional.

Fonte: InPress Porter Novelli, em 06.02.2026.