

### **Solução via WhatsApp simplifica a comunicação de ocorrências no agronegócio e acelera jornadas digitais com uso de IA**

A **Mapfre**, companhia global de seguros e serviços financeiros, e a **GFT Technologies**, companhia global de tecnologia pioneira em Inteligência Artificial (IA) e transformação digital, anunciam os resultados de um projeto conjunto que está **redefinindo a jornada de sinistros no agronegócio no Brasil**: a abertura de ocorrências via WhatsApp, com automação de ponta a ponta e uso de IA.

A iniciativa simplificou o atendimento ao produtor rural e reduziu etapas operacionais. “O resultado que obtivemos na área de automóveis demonstra que o WhatsApp é o ponto de contato orgânico para fluxos de atendimento cada vez mais autônomos. Ao expandir essa lógica para o agro, priorizamos a evolução do suporte mantendo a conveniência para o produtor. Queremos desburocratizar o relacionamento entre as partes, eliminando gargalos operacionais e acelerando a entrega de valor.”, afirma Patricia Rossi, diretor de diretora do Centro de Serviços Compartilhados, Processos e Automação da Mapfre.

Para Paulo Cesar Pissardo, Head of Insurance Brazil da GFT Technologies, “o projeto materializa como automação, low-code e IA aplicada podem transformar processos críticos de negócio, com impacto mensurável em produtividade, custos operacionais e experiência do cliente”.

Desenvolvida com uso de **Microsoft Power Platform e UiPath**, a solução permite que o produtor inicie a abertura do sinistro diretamente pelo WhatsApp, sendo direcionado a um *chatbot* que coleta dados da apólice e informações cadastrais. As informações capturadas pelo chatbot da MAPFRE são processadas pela automação desenvolvida e sustentada pelo Centro de Excelência (CoE) de RPA da GFT, estruturado sobre a plataforma UiPath. Esse CoE é responsável pelo processamento de dados, pela abertura e pelo retorno dos sinistros do agro.

Os desenvolvimentos em Power Platform foram realizados pela própria MAPFRE, enquanto os escopos conduzidos pela GFT nesta solução foram implementados exclusivamente em UiPath.

#### **Agentes inteligentes e automações sustentáveis**

Outro pilar estratégico do projeto é a **governança de IA e low-code**. A Mapfre vem estruturando o uso da Power Platform e do Copilot Studio com apoio do **Center of Excellence (CoE) Starter Kit**, fortalecendo práticas de segurança, padronização e conformidade para escalar a inovação com controle. Complementarmente, o CoE de RPA implantado pela GFT, baseado em UiPath, atua como núcleo estruturante da **estratégia de automação da seguradora**, sendo responsável pelo desenvolvimento e sustentação de aproximadamente **200 módulos de RPAs produtivos**. Esse modelo garante padronização técnica, eficiência operacional e evolução contínua das automações, assegurando que a expansão de agentes inteligentes ocorra de forma sustentável e com métricas claras de geração de valor.

Com presença global e forte atuação no Brasil, a Mapfre reforça, com a GFT, sua estratégia de modernização operacional orientada ao cliente, conectando canais digitais a processos internos mais inteligentes. A iniciativa no agro replica e evolui aprendizados já consolidados em outras linhas de negócio, ampliando o padrão de atendimento omnicanal da seguradora.

Principais destaques da parceria no agro:

- Abertura de sinistros via WhatsApp com automação de ponta a ponta;
- Uso de low-code (Power Platform) e RPA (UiPath) para reduzir etapas e tempo de resposta;
- Estruturação de governança para escalar IA e automações com segurança.

#### **Mapfre e GFT - Uma parceria de sucessos**

A colaboração entre GFT e Mapfre no agro consolida um relacionamento de longo prazo orientado a resultados: além da transformação da jornada de sinistros no agro, a parceria já rendeu projetos globais de alto impacto.

Um exemplo disso é o **chatbot de IA generativa para desenvolvedores**, construído pela GFT em quatro meses sobre AWS, que hoje permite que **mais de 2.000 desenvolvedores em 25 países pesquisem instantaneamente mais de 60.000 APIs e documentações técnicas**, reduzindo **em 50% o tempo de pesquisa** e garantindo maior consistência tecnológica nos projetos da seguradora - um avanço estratégico que reforça a ambição conjunta de escalar produtividade, governança e inovação com IA em toda a operação da seguradora.

**Fonte:** ADS Comunicação Corporativa, em 19.05.2026