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