

Tecnologia, lançada inicialmente em Auto, passa a atender também clientes de Vida, Residencial e Agro pelo WhatsApp

Nelson Alves, Chief Operating Officer (COO) da Mapfre e Patrícia Rossi, diretora de Serviços Compartilhados e Processos da Mapfre.

A Mapfre, companhia global de seguros e serviços financeiros, ampliou para os seguros de **Vida, Residencial e Agro** o uso de **Inteligência Artificial Generativa** nos canais digitais de relacionamento com clientes. A tecnologia começou a ser utilizada em Automóvel no ano passado e, após os resultados obtidos na operação, foi expandida para novas carteiras, oferecendo uma experiência de atendimento mais ágil e natural.

Disponível em canais como **WhatsApp, Web Chat, Instagram Direct e Messenger**, a solução permite que os clientes interajam utilizando linguagem natural, por meio de texto, áudio, imagens e documentos. Além da comunicação de sinistros, a tecnologia apoia solicitações de assistência, emissão de documentos, consultas sobre apólices, esclarecimento de dúvidas e diversos outros serviços relacionados aos seguros. A Inteligência Artificial interpreta o contexto da conversa, organiza as informações e auxilia na condução da jornada de atendimento.

A experiência em Automóvel ajudou a orientar a expansão. Segundo a companhia, 93% dos clientes avaliaram positivamente o atendimento para comunicação de sinistros. Já o serviço de assistência 24 horas, usado em situações como necessidade de reboque, pane mecânica e pneu furado, teve 90% de avaliações positivas desde que foi implantada.

“Começamos a operar com esse modelo em Automóvel no ano passado e, desde então, acompanhamos de perto a utilização da solução e a percepção dos clientes. Os indicadores de satisfação mostraram uma boa aceitação e nos deram segurança para ampliar a aplicação da tecnologia, levando o conceito para outras carteiras”, afirma Nelson Alves, COO da Mapfre.

Atendimento mais simples e conversacional

A mudança aparece logo no primeiro contato. Em vez de navegar por menus ou preencher formulários extensos, o cliente pode simplesmente explicar sua necessidade da maneira que preferir, utilizando texto, áudio, imagens ou documentos. A Inteligência Artificial compreende o contexto da solicitação e conduz a interação de forma mais natural, simplificando processos e reduzindo etapas operacionais.

Para Patrícia Rossi, diretora de Serviços Compartilhados e Processos da Mapfre, o formato simplifica a comunicação do sinistro para o cliente. “Ele não precisa saber de antemão qual informação colocar em cada campo ou como estruturar o relato. Pode simplesmente contar o que aconteceu pelo WhatsApp, por texto ou áudio, e complementar com uma imagem quando fizer sentido. A tecnologia interpreta essas informações, organiza os dados e os insere no fluxo do sinistro”, explica a executiva.

O uso da inteligência artificial também muda a etapa seguinte, dentro da operação, “o que chega para a operação já está organizado, com informações como tipo de sinistro, data, local, descrição do evento e fotos. O analista não precisa transcrever ou categorizar o pedido e pode partir de um contexto pronto para tomar a decisão. Isso reduz o tempo entre a comunicação do cliente e o encaminhamento do sinistro”, conclui Rossi.

Com a expansão, o WhatsApp passa a ser uma opção adicional para a comunicação de sinistros em Auto, Vida, Residencial e Agro, através do número (11) 4004-0101. Os demais canais tradicionais, como telefone e aplicativo, continuam disponíveis para todos os segurados.

Fonte: Mapfre/In Press Porter Novelli, em 28.08.2026.