Equipes de atendimento, assistências e regulação atuam em regime especial. Clientes podem acionar o seguro pelo WhatsApp e enviar fotos para análise por IA

A Mapfre reforçou sua operação de atendimento no Rio Grande do Sul para dar suporte aos segurados que tiveram prejuízos com os temporais que atingiram a cidade de Tupanciretã. As equipes de assistência 24 horas, atendimento ao cliente e regulação de sinistros estão trabalhando em regime especial, com prioridade para as solicitações das áreas afetadas.

Segundo levantamento da Defesa Civil, o evento afetou todo o município, provocando a queda de cerca de 100 árvores, bloqueios em diversas vias, danos à rede elétrica e a residências, empresas e prédios públicos. Os danos incluem destelhamentos, quedas de árvores sobre residências e veículos, vidros quebrados e lavouras destruídas.

Clientes com seguros de automóvel, residencial e rural podem comunicar os prejuízos e abrir avisos de sinistro pelo WhatsApp da Mapfre, no número (11) 4004-0101, com atendimento 24 horas. A solicitação também pode ser feita pelo aplicativo, telefone ou pelo site da companhia.

Pelo WhatsApp, o segurado pode enviar fotos dos bens atingidos para iniciar a avaliação do sinistro, sem precisar se deslocar fisicamente. As imagens são analisadas com apoio de inteligência artificial, que auxilia na identificação dos danos e fornece informações para a equipe responsável pela regulação. Com isso, a tecnologia ajuda a tornar a análise dos prejuízos mais ágil e simplifica o processo para o cliente.

A orientação da Mapfre é que os segurados priorizem a própria segurança e só registrem os danos quando houver condições adequadas. Quem preferir o atendimento por telefone pode ligar para 0800 775 4545, das 6h às 22h todos os dias da semana.

Fonte: InPress Porter Novelli, em 20.11.2026