

Press Release

21 de maio de 2026

Mapfre e GFT aceleram transformação digital no agro com abertura de sinistros por WhatsApp, automação e IA

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

São Paulo, 21 de maio de 2026 – 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, 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.

Este press release também está disponível para download na [sala de imprensa da GFT](#).

Imprensa – GFT Brasil
ADS Comunicação Corporativa
Marcelo Domingues
marcelod@adsbrasil.com.br
+55 (11) 9.9165-9076
Thiago de Araújo
thiagoa@adsbrasil.com.br
+55 (11) 9.6142-3951
Meire Nery
meiren@adsbrasil.com.br
+55 (11) 9.9103-7527

Sobre a Mapfre

A Mapfre é uma das líderes do mercado de seguros no Brasil, com mais de 100 soluções em seguros, assistências, previdência, investimentos, capitalização e consórcios. Nos últimos anos, intensificou sua transformação digital e operacional, com foco em inovação e experiência do cliente. Fundada em 1933 e presente no país desde 1992, integra um grupo global líder em seguros na América Latina e listado na Bolsa de Valores de Madri (BME: MAP), com ampla capilaridade nacional apoiada por mais de 20 mil corretores e atuação multicanal em parceria com instituições financeiras, varejistas, utilities, facilities e cooperativas. No Brasil, reúne mais de 2,4 mil colaboradores e registrou lucro líquido de 268 milhões de euros em 2025. É signatária do Pacto Global da ONU e dos Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI) e mantém a Fundación Mapfre, voltada a iniciativas de impacto social. Acesse o [site](#).

Sobre a GFT

A GFT Technologies é uma empresa global de transformação digital centrada em IA. Desenvolvemos soluções avançadas de transformação de dados e IA, modernizamos arquiteturas tecnológicas e desenvolvemos sistemas essenciais de última geração para líderes dos setores de Bancos, Seguros, Manufatura e Robótica. Em parceria com nossos clientes, expandimos os limites para liberar todo o seu potencial.

Com profundo conhecimento do setor, tecnologia de ponta e um forte ecossistema de parceiros, a GFT oferece soluções responsáveis centradas em IA que combinam excelência em engenharia, entrega de alto desempenho e eficiência de custos. Isso nos torna um parceiro confiável para impacto sustentável e sucesso do cliente.

Nossa equipe de mais de 12.000 especialistas em tecnologia opera em mais de 20 países em todo o mundo, oferecendo oportunidades de carreira na vanguarda da inovação em software. A GFT Technologies SE (GFT-XE) está listada no índice SDAX da Bolsa de Valores Alemã.

Let's Go Beyond_

<https://www.gft.com/br/pt>
<https://www.gft.com/br/pt//blog>

www.linkedin.com/company/gft-technologies
https://x.com/gft_tech