

**NOTA INFORMATIVA n.º 1/2026**

Alteração dos canais de comunicação

**Em vigor a partir 02/02/2026**

No âmbito da organização e profissionalização do serviço de mediação e consultoria em seguros, informo que, a partir de **02 Fevereiro 2026**, o WhatsApp deixará de ser utilizado como canal de comunicação para qualquer assunto relacionado com os seus seguros.

A partir dessa data, todos os pedidos, esclarecimentos, alterações contratuais, participações de sinistros e envio de documentação deverão ser efetuados exclusivamente por **email**, para: [silvia.sousa@mediacaodeseguros.pt](mailto:silvia.sousa@mediacaodeseguros.pt)

Em alternativa, poderá também contactar por **telefone** através do número **91 232 06 49**, para esclarecimento de dúvidas ou situações que exijam contacto direto. Sempre que não seja possível atender de imediato — por estar em atendimento, em reunião ou a acompanhar outros clientes — a chamada será devolvida assim que estiver disponível.

**Esta alteração é necessária porque o WhatsApp não garante:**

- Registo formal dos pedidos
- Validade como prova junto das companhias de seguros
- Rastreabilidade e arquivo da informação
- Cumprimento das obrigações legais e regulamentares
- Salvaguarda dos interesses do cliente em caso de erro no processamento do pedido

Para envio de fotografias, documentos ou qualquer outro ficheiro, deverá igualmente utilizar o email.

**Pedidos enviados por WhatsApp não poderão ser considerados nem processados.** Esta medida visa proteger os seus interesses enquanto cliente, assegurar a correta instrução dos seus processos e garantir a qualidade e fiabilidade do serviço prestado.

Agradeço a sua compreensão e colaboração.

Com os melhores cumprimentos,

**Sílvia Sousa**

Consultora em Seguros