



SOCIEDADE / SEGUROS

Ativar alertas

# Dana apanhou-a em Valência, Kristin em Portugal. Gestora da Mapfre teve de gerir seguros nas duas calamidades

Isabel Ferraz é diretora comercial da Mapfre em Portugal desde janeiro. Estava em Valência na tragédia do Dana. Viveu as duas calamidades. E pôs em contacto os presidentes das câmaras das suas zonas.

17 mai. 2026, 16:00



9 min



0



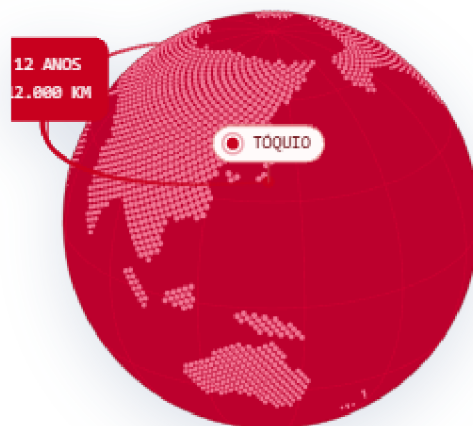
Alexandra Machado

Texto

## PUBLICIDADE

Nascida em Matosinhos há 57 anos, Isabel Ferraz estudou em Espanha e aí ficou no arranque da sua carreira. Em 1991 entrou na seguradora espanhola Mapfre, chegando a diretora da região valenciana. Foi na seguradora e em Valência que a **depressão isolada em altos níveis (DANA – *Depresión Aislada en Niveles Altos*) em outubro de 2024** apanhou Isabel Ferraz.

A DANA causou chuvas torrenciais e inundações na Comunidade Valenciana e noutras regiões de Espanha, tendo feito mais de 200 mortes. Isabel Ferraz dirigia, então, o escritório da região. Ano e meio depois disso Isabel Ferraz é nomeada diretora comercial da Mapfre em Portugal. Estávamos em janeiro de 2026. A 28 de janeiro a tempestade Kristin arrasa o centro do país, à qual se seguiu um comboio de tempestades. Ainda a gestora estava a conhecer a sua nova equipa quando a região de Leiria ficou no centro das suas atenções.



**Obrigado por fazer parte do Observador.**

*Há 12 anos que escrutinamos o poder consigo. Celebre connosco: habilite-se a ganhar uma viagem para 2 ao Japão com a Pinto Lopes Viagens.*

Saber mais

[Termos e condições](#) | [Pinto Lopes Viagens](#)

Com dimensões e consequências diferentes, Isabel Ferraz também percebeu rapidamente que a resposta da seguradora aos dois fenómenos com ano e meio e cerca de 900 quilómetros de distância era também ela distinta. Isto porque em Espanha existe um fundo para as calamidades. É o designado [Consórcio de Compensação de Seguros \(CCS\)](#), que funciona como complemento aos seguros privados, assumindo os riscos em situações de catástrofes naturais ou eventos extraordinários não cobertos pelos seguros. Portugal já anunciou a criação de um fundo de catástrofes naturais e sísmicas, “com reforma do regime de cobertura de riscos e criação de seguro obrigatório para habitações, apoiado por mecanismo de solidariedade para garantir acesso universal”, [anunciou o Governo](#) no âmbito do lançamento do PTRR.

Isabel Ferraz diz, em declarações ao Observador, desconhecer ainda o desenho desse fundo, há muito reclamado pelo setor segurador. “Agora, entre todos, há um interesse especial por este novo sistema para ajudar nestas catástrofes, mas ainda temos muito a fazer antes de ter terminado o fundo”, salienta.

Este fundo também irá pagar danos não cobertos por seguros, tal como em Espanha o CCS faz. Para a gestora, estas situações — nomeadamente não tendo Portugal ainda o fundo de calamidades — não implicarão aumento do prémio de seguros. Em Espanha não aconteceu com a DANA, garante Isabel Ferraz; e em Portugal acredita que isso não acontecerá.

Ainda que as dimensões e impactos tenham sido diferentes, Isabel Ferraz assume que a abordagem da seguradora às duas

calamidades foi a mesma. “Apoiar os segurados e os afetados, independentemente dos meios que tenhas para fazer as coisas”, diz ao Observador. “Uma das primeiras coisas que fizemos em Espanha foi tentar pôr-nos em contacto com todos os segurados, tanto empresas como particulares, e foi a primeira coisa que fizemos cá”. Conta que, em Espanha, em praticamente todas as zonas afetadas pela DANA, “tínhamos os nossos próprios mediadores e a nossa rede foi a primeira a contactar com as câmaras e as juntas de freguesia. E muitas vezes era a partir das juntas de freguesia e das câmaras que dávamos serviços aos clientes”.

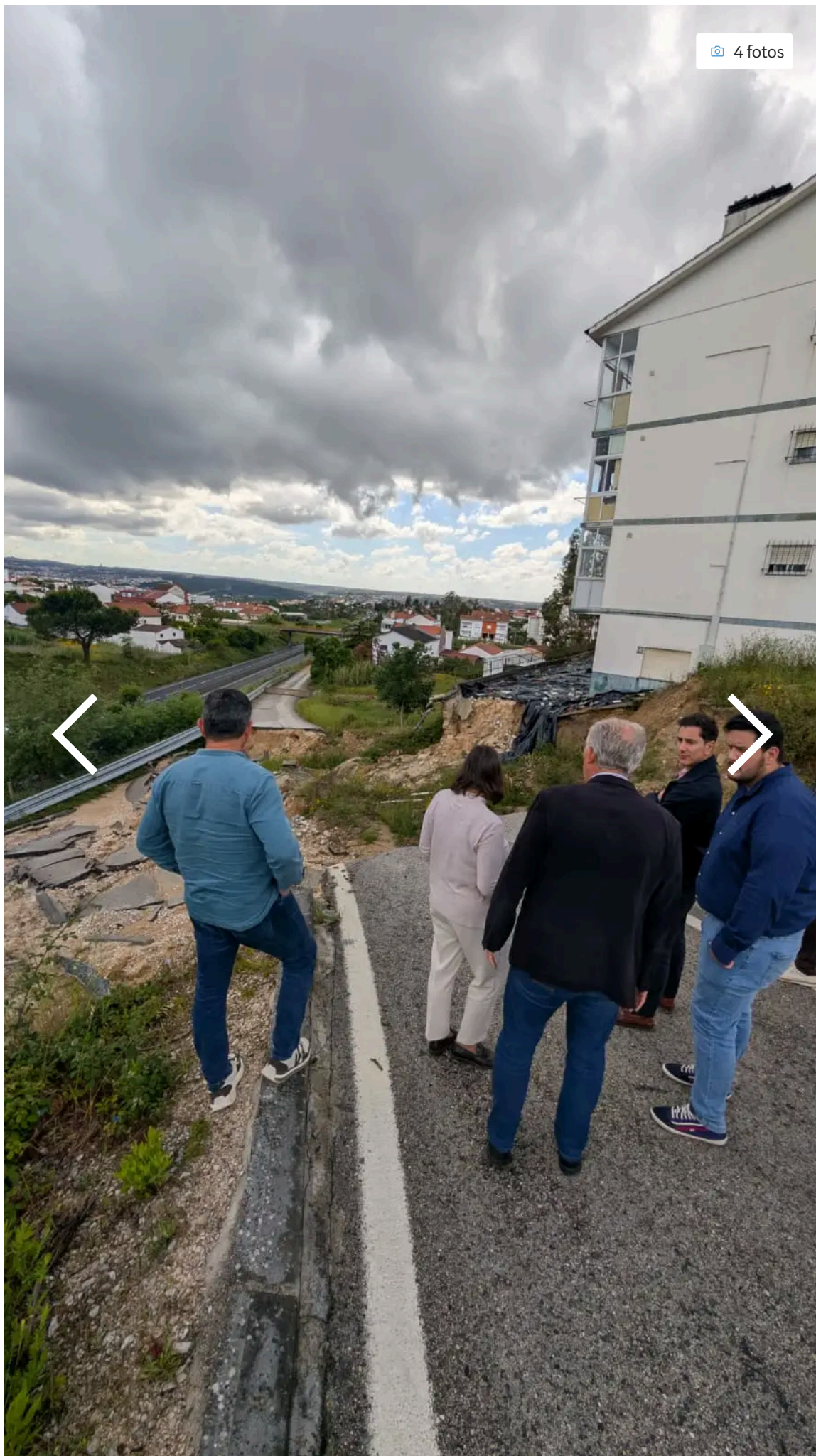
“Cá tentámos fazer o mesmo”, assume, indicando que “trazia a minha experiência de lá e a primeira coisa foi tentar pôr-nos em contacto com os clientes para dizer onde estávamos e que tínhamos aberto naquele sábado. E comunicar com todos os clientes a dizer onde estávamos e como podiam pôr-se em contacto connosco”. Mas aqui esbarrou com a primeira dificuldade. A falta de comunicações. “Foi uma das coisas mais complicadas nos primeiros dias”, assume, mas indica que conseguiu cobertura na zona com os seus agentes. “Tínhamos gente suficiente para trabalhar”, mas houve necessidade de deslocar pessoas de Lisboa e implantar equipas para acorrer aos sinistros, também em contacto com a Câmara de Leiria.

“Uma coisa é o atendimento aos segurados, outra coisa é começar com os trabalhos mais técnicos e peritagem”. Nos primeiros dias as equipas avançaram mais para norte do país, admite Isabel Ferraz, que garante que, no entanto, a Mapfre não desguarneceu o resto das situações não relacionadas com a calamidade climática. “Tivemos de reforçar a nossa presença lá, mas não podemos deixar o resto do país”, admitindo, no entanto, que “pode ser que exista alguma demora, mas acho que toda a gente compreende que quando há uma situação tão grave como esta, temos que estar onde mais se precisa”.

Indica que o setor segurador nacional está a pagar cerca de 5 milhões de euros diariamente pelos sinistros. E dos 1,2 mil milhões quantificados de danos a indemnizar já foram encerrados ou em fase adiantamento de pagamento 63%, segundo dados da APS (Associação Portuguesa de Seguradores). Foram participados 200 mil sinistros, tendo sido regularizados 125 mil, correspondendo, de acordo com a mesma fonte, a uma média de 1.400 sinistros por dia. Isabel Ferraz indica que os dados da Mapfre estão de acordo com estas médias de todo o setor. A Mapfre teve 3000 sinistros participados. “Achamos que 63% é uma média boa. É verdade que há empresas e famílias que ainda não têm a sua situação resolvida mas estamos a trabalhar e a fazer um esforço excecional para chegar a todos os segurados no melhor tempo possível”.

“Estar perto das pessoas é o maior ensinamento que podemos trazer a este novo desastre”, salienta Isabel Ferraz, admitindo a dificuldade de “cumprir as expectativas” que as pessoas têm quando se veem envolvidas numa calamidade. “Normalmente olhamos para o que nos está a acontecer e é difícil vermos o que está a acontecer com o resto”. “Se os serviços de emergência tiveram problemas em chegar às zonas afetadas, os peritos e as pessoas para as reparações também tiveram problemas em chegar”, muitas vezes a locais inacessíveis e a confrontarem-se com a falta de comunicações.

“Nós temos equipas de todas as partes de Portugal a trabalhar na zona afetada, mas o nível de danos é muito elevado. A dificuldade principal é a escassez de mão de obra”, salienta a mesma gestora. E por isso escusa-se a apontar uma data para a resolução de todas as participações.



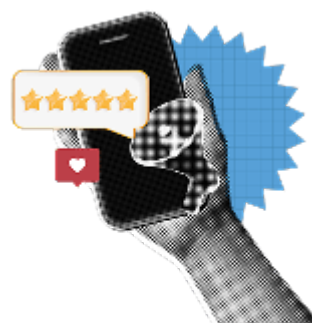
Os trabalhos no terreno, nomeadamente ao nível da recuperação que está a ser feita, foram recentemente visitados por Isabel Ferraz, que trouxe a Portugal um conjunto de presidentes da câmara da Comunidade Valenciana, de Espanha, para trocaram experiências. Os encontros em Leiria aconteceram no início desta semana e serviram para mostrar o que está a ser feito na zona centro, mas também para os representantes valencianos partilharem as suas experiências. “Para Leiria é uma boa forma de saber onde eles podem chegar e sobretudo os laços que estão a ver desde coisas tão importantes como gerir os diferentes espaços, resíduos, a reconstrução, isso para Leiria é importante e têm dito que aprenderam muito”. Por outro lado, os representantes de Valência também admitem ter levado modelos para Espanha.

Isabel Ferraz estava em Valência quando a DANA não poupou a região. Pessoalmente não teve danos, mas os impactos, mesmo dentro da Mapfre, não lhe permitiram uma noite de sono descansada, recorda agora, colocando o advérbio “muito” atrás da dificuldade desses dias. “Foram dias muito difíceis”, diz ao Observador, deixando, no entanto, a principal memória desse tempo: “Nunca tinha visto uma mobilização de voluntários tão grande. O melhor que levamos da DANA foi a resposta da população. Milhares de voluntários a chegarem à zona afetada com uma vassoura na mão. Tivemos um desafio muito grande, mas deu gosto ver como as pessoas são capazes de ajudar”.

### **A sua opinião é importante**

Estamos a trabalhar para melhorar a experiência no Observador. Conte-nos o que valoriza num questionário rápido.

Participar



Proponha uma correção, sugira uma pista: [amachado@observador.pt](mailto:amachado@observador.pt)

