

Por Sidney Dias (*)

A administradora de proteção patrimonial mutualista que iniciar sua estruturação pela escolha dos sistemas informatizados começará pelo lugar errado. No novo ambiente regulado, tecnologia não substitui a definição do negócio; ela apenas acelera a qualidade — ou a fragilidade — dos processos que sustentarão a operação.

Essa é uma questão decisiva para investidores interessados em constituir administradoras e executivos que pretendem atuar no setor. A proteção patrimonial mutualista preserva sua lógica de cooperação, mas passa a exigir outro padrão de gestão. A confiança entre participantes continua relevante — apenas deixa de bastar como método de administração.

A consequência prática é clara: antes de parametrizar uma plataforma, a administradora precisa definir seus processos de negócio. Como será feita a adesão de participantes? Quais dados serão exigidos? Como se dará a vinculação do bem ao grupo de proteção? Quem aprova exceções? Como serão cobradas as contribuições? Como será tratado o atraso de pagamento? Como os eventos previstos no regulamento serão comunicados, analisados e decididos? Como será feita a prestação de contas aos participantes?

Sem essas respostas, os sistemas viram promessas perigosas. Um sistema pode gerar boletos, armazenar documentos, organizar telas e produzir relatórios. Mas não compensará uma operação mal desenhada. Tecnologia aplicada sobre processo confuso não cria governança — cria confusão em escala.

As associações também participam dessa equação. Por isso, os papéis precisam ser definidos com cuidado. Associação, administradora e grupo de proteção patrimonial mutualista podem ter funções distintas conforme o arranjo adotado, dentro dos limites da regulação aplicável. O ponto essencial é preservar a clareza dessas fronteiras, evitando sobreposição de responsabilidades e zonas cinzentas de decisão.

Para as associações, também é hora de se prepararem para uma convivência mais disciplinada com administradoras de PPM. Essa preparação não significa assumir automaticamente funções operacionais da administradora. Significa já entender, na fase de transição, quais atividades poderão, ou não, ser exercidas, em que condições, com que responsabilidades e mediante quais instrumentos contratuais, quando houver prestação específica de serviços.

Se uma associação vier a prestar serviços à administradora, nos limites da regulação aplicável e mediante contratação própria, seus processos também precisarão ser compatíveis com a operação regulada. Nesse caso, cadastros, fluxos de atendimento, comunicação com participantes, documentos, bases de dados e sistemas deverão conversar com os processos da administradora, sem ruídos operacionais, perda de rastreabilidade ou indefinição de responsabilidades.

Um exemplo simples mostra o ponto. Quando um participante comunica um evento previsto no regulamento, a administradora precisa receber a comunicação, validar elegibilidade, solicitar documentos, registrar datas, verificar contribuições, analisar critérios, avaliar valores, submeter a

decisão à alçada correta, comunicar o resultado e manter evidências. Se houver participação contratada de uma associação em alguma etapa desse fluxo, essa atuação deverá estar previamente delimitada, registrada e integrada ao processo da administradora.

O mesmo vale para o custeio, a segregação de recursos e a prestação de contas. Na lógica mutualista, participantes compartilham despesas conforme regras previamente estabelecidas. Isso exige critérios de cálculo, controle de inadimplência, rastreabilidade de valores e separação entre recursos da administradora e recursos do grupo. A conformidade, nesse contexto, não deve ser vista como camada burocrática adicionada ao negócio, mas como consequência natural de processos bem definidos, executados e documentados.

Para investidores, a oportunidade não está apenas em criar uma empresa com plataforma digital. Está em construir uma administradora capaz de operar com disciplina, controles, dados confiáveis, governança decisória e, quando aplicável, integração segura com prestadores de serviços — inclusive associações contratadas para atividades específicas. Para executivos, o desafio será transformar norma em rotina: quem decide, com base em quais critérios, com quais registros e sob qual responsabilidade.

A pergunta decisiva, portanto, não diz respeito apenas aos sistemas que a administradora de PPM pretende usar. É se a administradora sabe, com clareza suficiente, quais processos deverão ser executados internamente, quais poderão ser contratados de terceiros, como serão controlados e o que seus sistemas precisarão registrar, demonstrar e provar.

(*) **Sidney Dias** é diretor da Conhecer Seguros.

Fonte: [Conhecer Seguros](#), em 08.07.2026