

Regulamentação amplia exigências de governança e impulsiona investimentos em tecnologia em um mercado que já reúne entre 7 e 8 milhões de veículos protegidos no país



Divulgação - Canva

Impulsionado pela regulamentação do setor, pelo avanço da digitalização e pela necessidade de oferecer respostas mais rápidas aos associados, o segmento de proteção patrimonial mutualista no Brasil tem acelerado investimentos em inteligência artificial, automação, segurança da informação, governança e compliance. Processos antes manuais passam a ser substituídos por sistemas integrados, análise de dados, canais digitais de atendimento e ferramentas capazes de ampliar a eficiência operacional, reduzir burocracias e melhorar a experiência dos associados.

Com a promulgação da Lei Complementar nº 213/2025 e a publicação das Resoluções CNSP nº 491 e 492, o setor passou a operar em um ambiente de maior segurança jurídica, com regras mais claras para gestão de riscos, controles internos, transparência e supervisão da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP). A modernização desse segmento mira um mercado que já reúne entre 7 e 8 milhões de veículos protegidos por entidades mutualistas e movimenta mais de R\$ 11 bilhões por ano.

Para Kleber Vitor, superintendente da APVS, uma das maiores associações de proteção patrimonial mutualista do país, a tecnologia deixou de ser um diferencial e passou a ser parte essencial da sustentabilidade do setor. “As normas representam um divisor de águas para o mutualismo brasileiro. Elas fortalecem a confiança dos consumidores, estabelecem padrões de governança e tornam imprescindível o uso de tecnologia, inteligência de dados e automação para garantir eficiência e segurança”, afirma.

Entre as principais mudanças em curso estão a digitalização do atendimento, a automação da análise cadastral, o uso de inteligência artificial para identificar inconsistências, o monitoramento de indicadores operacionais e a adoção de controles mais rigorosos para prevenção a fraudes. A segurança da informação também ganhou peso estratégico, especialmente em um setor que lida com grande volume de dados, documentos e solicitações de assistência.

Na avaliação de Kleber Vitor, a modernização precisa estar diretamente ligada à melhoria da jornada do associado. “Automatizar processos significa oferecer respostas mais rápidas e aumentar a eficiência sem abrir mão do atendimento humanizado. A inovação só vale se melhorar a experiência de quem usa nossos serviços”, destaca.

A APVS, uma das principais referências nacionais em proteção patrimonial mutualista, tem intensificado investimentos em transformação digital, inteligência operacional e integração de sistemas. A entidade atua com foco na proteção de veículos de pequeno, médio e grande porte e conta com estrutura voltada a atendimento, assistência 24 horas, rastreamento, gestão de eventos e suporte aos associados em diferentes regiões do país.

Esse avanço tecnológico acompanha uma mudança mais ampla no perfil do setor. Com a regulamentação, entidades mutualistas passam a ser cobradas não apenas pela capacidade de oferecer proteção, mas também pela qualidade da gestão, solidez dos processos internos e transparência na relação com os associados. A tendência é que o mercado se torne mais profissional, com maior padronização e fortalecimento das entidades que já investem em governança e eficiência operacional.

Na visão de Kleber, a combinação entre regulação e tecnologia deve ampliar a confiança do consumidor, atrair novos investimentos e contribuir para a consolidação de um mercado mais estruturado. O movimento também pode favorecer a expansão da proteção patrimonial em regiões e públicos que historicamente tiveram menor acesso a modelos tradicionais de proteção.

Para Kleber Vitor, o setor vive um momento decisivo, no qual crescimento e responsabilidade precisam caminhar juntos. “A regulamentação trouxe segurança jurídica e abriu caminho para uma nova etapa. Agora, o desafio é consolidar uma cultura de inovação, governança e excelência operacional. O futuro da proteção patrimonial mutualista será definido pela capacidade das entidades de unir tecnologia, transparência e atendimento humanizado”, conclui.

Sobre a APVS

A APVS faz parte do segmento de Proteção Patrimonial Mutualista, regulamentado pela Lei Complementar nº 213/2025. Com base sólida no Brasil há mais de 15 anos, a Associação é focada em veículos de grande, médio e pequeno porte. Também, tem como preceitos promover a satisfação do associado, a valorização e o respeito às pessoas, à responsabilidade social e atender com excelência, integridade e sustentabilidade.

Fonte: Mostra de Ideias, em 14.07.2026