



*Edição nº 456 (janeiro e fevereiro de 2025) da Revista da Previdência Complementar - publicação da Abrapp, ICSS, Sindapp e UniAbrapp.

Por Debora Diniz

A IA impacta as organizações em duas grandes áreas: operações e experiência do cliente, mas é preciso criar um ecossistema seguro que garanta a privacidade dos dados e evite riscos desnecessários - O avanço da inteligência artificial (IA) tem transformado diversos setores da economia, e as Entidades Fechadas de Previdência Complementar já exploram o potencial dessa tecnologia. Com o objetivo de oferecer segurança financeira e serviços cada vez mais eficientes aos seus participantes, a adoção da IA abre caminho para melhorias significativas em confiabilidade, agilidade e personalização, ao mesmo tempo que reduz custos operacionais.

A utilização de IA permite automação de tarefas repetitivas e a análise de grandes volumes de dados financeiros e demográficos. Isso torna possível, por exemplo, projetar a longevidade dos participantes com maior precisão, ajudando as instituições a formularem planos sustentáveis e adequados à realidade. No atendimento ao cliente, os chatbots e assistentes virtuais se destacam por oferecer soluções ágeis e de baixo custo, garantindo disponibilidade 24 horas por dia para sanar dúvidas e orientar participantes. Além disso, sistemas de IA podem entregar experiências altamente personalizadas, como simulações de aposentadoria adaptadas ao perfil individual de cada cliente.

A economia gerada pela integração da IA também é relevante, reduzindo custos operacionais e otimizando recursos. Uma área especialmente beneficiada é a prevenção de fraudes, onde algoritmos identificam padrões atípicos em tempo real, aumentando a segurança e confiabilidade dos processos. Contudo, o uso da tecnologia não está isento de desafios. A transparência nos algoritmos, a ética no tratamento de dados e a necessidade de respeitar normas como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) são questões que demandam atenção constante.

Melhorando Processos - Na Valia, a IA tem sido protagonista em diversos projetos voltados à eficiência interna e à experiência dos participantes. Daniel Swerts, Gerente de Inovação, destaca que a entidade está estruturando o uso de IA para escalar ainda mais as suas aplicações. “Já temos iniciativas em diversas áreas, como marketing, contratação de pessoas, análise de processos judiciais e prevenção de incidentes de segurança. Nosso foco principal tem sido aumentar a eficiência e a produtividade, além de agilizar o atendimento aos participantes”, explica.

A maior parte das ferramentas utilizadas pela Valia é adquirida de fornecedores terceirizados, mas há projetos desenvolvidos internamente. Swerts destaca a solução de classificação de e-mails como um exemplo. “Construímos prompts e fluxos utilizando uma plataforma generativa da OpenAI. Recentemente, também iniciamos um projeto interno para modelagem na concessão de crédito, o que exige total compreensão dos processos para garantir segurança e assertividade.”

Os resultados das iniciativas de IA têm sido impactantes. Com a classificação de e-mails, é possível redirecionar pessoas para atividades mais estratégicas, aumentando a eficiência do setor. “A estimativa é que, em dois anos, economizamos mais de 30 mil horas de trabalho com automação e simplificação de processos”, relata Swerts. Outro marco é a redução no tempo de resposta aos e-mails, que caiu de cinco para três dias em 2024, reflexo direto do uso de IA e automação.

Para este ano, a Valia planeja avançar em três frentes principais: crédito, atendimento e marketing. No setor de empréstimos, a IA será usada para tornar a concessão de crédito mais assertiva e reduzir a inadimplência. Também estão sendo desenvolvidos mecanismos para aprimorar o chatbot e personalizar comunicações com base em IA, principalmente no plano instituído.

Além disso, um projeto piloto utilizando o copilot da Microsoft pretende integrar IA generativa nas ferramentas do dia a dia, como Excel e Word. “Essas iniciativas aumentam a eficiência operacional e oferecem um impacto positivo em larga escala.” Swerts também enfatiza que a Valia está atenta à evolução da IA no mercado e à necessidade de constante adaptação. “Nosso objetivo é garantir que a inovação seja parte da rotina, sempre focada em agregar valor ao participante e aumentar a competitividade da fundação”, conclui.

(Continua...)

[Clique aqui](#) para ler a matéria completa na íntegra.

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 14.02.2025.