



Nos últimos anos, o uso de inteligência artificial tem crescido significativamente. Em 2024, uma pesquisa da McKinsey revelou que 72% das empresas adotaram alguma forma de IA, um aumento notável em comparação com 55% em 2023. Além disso, segundo o Google, esta tecnologia tem se popularizado cada vez mais no país: 46% dos brasileiros utilizaram algum recurso de IA nos últimos 12 meses, superando a média global de 38%.

Mas, afinal, como esse tipo de tecnologia pode ser adotado no mercado de previdência complementar fechada? Aqui na Valia, isso não é apenas uma realidade, como faz parte do nosso planejamento estratégico, sobretudo nos pilares Encantar os clientes e Evoluir na transformação da Valia.

No nosso dia a dia, já utilizamos a inteligência artificial para uma série de processos em diferentes áreas com foco em ganho de eficiência: geração de conteúdo, filtragem inicial de candidatos no processo de seleção, análise de processos judiciais e de contratos, e prevenção de incidentes relacionados à segurança da informação.

A IA também é uma grande aliada, sobretudo, em iniciativas relacionadas aos nossos processos de Atendimento. Temos biometria facial para segurança cadastral, validação de documentos digitais em requerimentos, análise de feedbacks de clientes e distribuição automática de e-mails. Tudo isso visando levar respostas mais ágeis e gerar uma experiência ainda mais positiva aos mais de 143 mil participantes da fundação.

Como resultado do amplo processo de simplificação e automação de atividades, nos últimos dois anos geramos um ganho de quase 30 mil horas no nosso time, que passou a ser direcionado para atividades mais estratégicas ao negócio do que operacionais. Também vale destacar que nosso NPS – indicador que avalia satisfação e recomendação dos clientes – tem aumentado continuamente ao longo dos últimos anos, encerrando 2024 com 70, o que nos posiciona na zona de qualidade.

Entendo que a adoção da inteligência artificial no Brasil, especialmente no setor de previdência complementar fechada, já é uma realidade. O exemplo vivenciado na Valia demonstra um avanço significativo em termos de eficiência operacional e satisfação dos clientes. Com a contínua evolução e integração dessa tecnologia, esperamos proporcionar mais melhorias nos nossos processos internos e nas experiências aos participantes. O futuro da IA é promissor, e estamos acompanhando de perto essa transformação, reafirmando nosso compromisso com a inovação e a excelência.

***Daniel Swerts** é gerente de Inovação da Valia

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 18.02.2025.