

Por Bruna Chieco



A inteligência artificial (IA) deixou de ser uma iniciativa pontual na Valia para se tornar parte da estratégia de crescimento da fundação. O uso da tecnologia vem sendo incorporado gradualmente a toda a cadeia de valor da entidade, com o objetivo de ganhar escala, gerar valor e reduzir custos.

A IA já foi aplicada em diferentes frentes da fundação há alguns anos. No Relacionamento com Participantes, existe a Lia, assistente virtual que ajuda a automatizar o processo de atendimento. Outras vertentes já aplicadas são classificação inteligente de demandas, que contribuem para tornar os processos mais simples, ágeis e seguros, e ações de ganho de eficiência e agilidade de resposta aos participantes.

“Estamos sempre em constante evolução. Neste ano, por exemplo, temos um projeto de incorporação de diferentes agentes de IA na Lia para promover uma experiência ainda melhor e mais fluida aos nossos participantes”, explicou Rodrigo Carvalho, Diretor de Suporte e Gestão da Valia, em entrevista ao Blog *Abrapp em Foco*.

Outro exemplo concreto da utilização da inteligência artificial está na criação de ferramentas e sistemas que suportem as atividades diárias, otimizando tempo para iniciativas estruturantes e mais estratégicas. “Um exemplo simples disso é a produção de conteúdo, automação de réguas de relacionamento com o participante como a de boas-vindas, análise de resultados de pesquisas, monitoramento de processos internos, recrutamento e seleção e avaliação preliminar de documentos e contratos”, destacou Carvalho.

Análise documental, concessão de empréstimos e modelos preditivos já foram desenvolvidos para ampliar a capacidade de personalização e eficiência nos próximos anos. Com essas iniciativas, a Valia acumulou 13.960 horas em ganho de eficiência em 2025 e registrou a adesão de mais de 100 mil pessoas aos canais digitais em busca de soluções para questões como solicitação de empréstimos, demandas transacionais e informações sobre investimentos.

“A IA está nos ajudando a construir uma operação mais escalável, preparada para atender um número cada vez maior de participantes e patrocinadores, mantendo o elevado padrão de serviço que caracteriza a Valia, sem aumentar o nosso custo”, reforçou Carvalho.

Fator humano - Na visão do diretor, em um ambiente cada vez mais dinâmico e competitivo, a combinação entre dados, inteligência artificial e capital humano altamente qualificado será um dos principais diferenciais das entidades que desejam crescer de forma sustentável, manter elevados níveis de satisfação dos clientes e cumprir com o seu propósito.

Para ele, a inteligência artificial deve apoiar decisões, nunca substituir a responsabilidade e o olhar técnico e qualificado do time. “A previdência complementar administra projetos de vida de longo prazo, e fazemos isso com muita responsabilidade há mais de meio século. Estamos falando de recursos acumulados ao longo de muito tempo pelos nossos participantes, da confiança dos nossos patrocinadores e da segurança financeira futura de milhares de pessoas. Nesse contexto, não existe espaço para transferir decisões sem análise crítica e técnica”, pontuou.

Dessa forma, a IA é agregada em tarefas mais operacionais, buscando mais informações e fazendo análises iniciais e de cenários para apoiar gestores e especialistas, mas Carvalho reforça que a avaliação final continuará sendo feita por profissionais capacitados, com responsabilidade técnica e ética.

“Hoje a IA permite processar grandes volumes de informações, identificar tendências, antecipar oportunidades e apoiar ações mais assertivas em diferentes áreas da organização. Estamos falando

sobre democratização deste recurso”, destacou.

Benefícios para o setor - O uso de IA já ultrapassou as áreas de tecnologia e está atravessando processos, influenciando decisões e reduzindo atividades operacionais. No setor de previdência complementar fechada, a ferramenta está cada vez mais disseminada. A própria Previc está em [fase de implantação](#) do uso de inteligência artificial para auxiliar na identificação de investimentos atípicos.

“Eu acredito que a inteligência artificial terá um impacto transformador sobretudo no nosso segmento das entidades fechadas nos próximos anos, comparável ao que a digitalização provocou no sistema financeiro há cerca de uma década”, avaliou Carvalho.

Para ele, a capacidade de administrar recursos com segurança e solidez seguem fundamentais dentro das EFPCs, mas o participante exigirá cada vez mais conveniência, personalização, rapidez e experiências digitais. “Nesse cenário, a IA será um importante recurso de crescimento e democratização da previdência complementar”.

Outro aspecto importante citado por Carvalho está na cultura da inovação. “As empresas e entidades que permanecerão relevantes nas próximas décadas não serão necessariamente as que tiverem acesso às melhores tecnologias, mas aquelas capazes de criar um ambiente que estimule a curiosidade, o aprendizado contínuo e a adaptação às mudanças”, afirmou.

Na previdência complementar, que administra recursos de longo prazo, é necessário se antecipar constantemente aos desafios futuros, e por isso que Carvalho acredita que inovar não é apenas uma questão de eficiência. “É uma condição para a perenidade do negócio”.

“Mas é importante lembrarmos que a previdência continuará sendo, acima de tudo, um modelo baseado em pessoas e confiança. A inteligência artificial não substituirá esses fundamentos, mas acredito que ela os tornará ainda mais fortes”, pontuou.

Fonte: [Abrapp em Foco](#), em 30.07.2026.