

Transformação digital no setor elétrico: smart grids, mercado livre e foco no cliente

Regulação e novos comportamentos de consumo estão redefinindo o relacionamento entre distribuidoras de energia e usuários



O que você encontrará neste artigo:

Como as smart grids e o autoserviço digital estão revolucionando o atendimento no setor elétrico

O impacto da abertura do mercado livre de energia na experiência do consumidor

As novas exigências regulatórias que colocam o cliente no centro das concessões

A Inteligência Artificial está no centro da transformação da experiência do cliente no setor elétrico, impulsionando a personalização, a eficiência e a satisfação do consumidor. Essa mudança é essencial diante da crescente necessidade de substituir combustíveis fósseis por Fontes de Energia Renováveis (FER), o que exige um atendimento cada vez mais personalizado, proativo e responsivo.

A IA permite que as empresas compreendam melhor seus clientes, otimizem operações e serviços com base em dados reais, e reduzam custos operacionais, especialmente com as redes elétricas inteligentes, ou smart grids.

Tecnologias como portais de autoatendimento e, notavelmente, a IA generativa, tornam-se fundamentais para a resolução de dúvidas e a gestão de equipes de campo, lidando com o aumento do volume e da complexidade das demandas. Para que essa transformação seja bem-sucedida, é indispensável contar com plataformas robustas de integração de dados técnicos e comportamentais.

“No novo setor elétrico, quem lidera não é apenas quem entrega energia, mas quem entrega experiência.”

- Rose Varallo, Diretora de Contas Corporativas da Genesys

Smart grids: redes inteligentes que moldam o futuro da energia

As smart grids representam uma evolução profunda na arquitetura da distribuição elétrica. Equipadas com sensores, medidores inteligentes e sistemas de automação, essas redes operam de forma bidirecional, permitindo que consumidores também gerem energia, como no caso de locais com painéis solares. Surge, assim, o “prosumidor”, figura híbrida que consome e injeta energia na rede.

O grande diferencial das smart grids está na capacidade de reagir em tempo real. Elas detectam falhas, isolam trechos comprometidos e restabelecem o fornecimento com agilidade, ao mesmo tempo que oferecem ao usuário o controle sobre seu próprio consumo. Esse monitoramento dinâmico abre caminho para escolhas mais conscientes, eficiência energética e menor impacto ambiental.

Um dos exemplos mais ambiciosos e avançados do mundo é o projeto da Ilha de Jeju, na Coreia do Sul. Aquele local combina redes inteligentes com geração renovável, veículos elétricos, armazenamento em baterias e sistemas de controle digital integrados. O modelo já demonstrou ser capaz de reduzir custos, aumentar a confiabilidade da rede e acelerar a descarbonização, servindo de referência global para a transição energética. A Ilha quer se ver livre de carbono, sem o uso de combustíveis fósseis, até 2030.

Diretora de Contas Corporativas da Genesys, Rose Varallo atenta: “No novo setor elétrico, quem lidera não é apenas quem entrega energia, mas quem entrega experiência. A Inteligência Artificial, as smart grids e o autosserviço digital não são mais

diferenciais, são pilares para conquistar e reter consumidores cada vez mais exigentes e empoderados.”

Os movimentos do mercado livre de energia e seus desafios

Em abril deste ano, o Ministério de Minas e Energia (MME) encaminhou à Casa Civil uma proposta de reforma do setor elétrico, que inclui a ampliação do mercado livre de energia e o estabelecimento de datas para essa transição. A expectativa é que indústrias e comércios possam aderir ao mercado em 2027, e os demais consumidores, incluindo os de baixa tensão, em 2028.

A orquestração da jornada do cliente deixa de ser um diferencial e passa a ser um fator decisivo para a sustentabilidade do negócio.

A partir de agora, os clientes que recebem uma tensão nominal de até mil volts, como residências, poderão escolher livremente a sua empresa fornecedora de energia, gerando uma expectativa de redução da conta de luz. Diante disso, as companhias do setor elétrico devem, desde já, se preparar para atrair, atender e reter esses novos consumidores neste ambiente altamente competitivo.

Estimativas da Strategy& Brasil apontam que essa migração pode alcançar mais de 80 milhões de consumidores, movimentando cerca de R\$ 45 bilhões por ano.

Para o setor, o desafio é atender essa nova base de clientes de forma ágil, digital e personalizada. Isso exige soluções que integrem eficiência operacional e experiência do cliente. A digitalização dos processos, a criação de marketplaces de energia e a adoção de plataformas omnichannel são estratégias-chave para garantir uma jornada fluida e competitiva.

Para que isso funcione com fluidez e confiabilidade, é essencial que canais, sistemas e dados estejam integrados. Soluções com inteligência artificial, como copilotos de atendimento, e automação inteligente permitem oferecer respostas personalizadas e contextuais. A orquestração da jornada do cliente deixa de ser um diferencial e passa a ser um fator decisivo para a sustentabilidade do negócio.

O Grupo Equatorial, uma empresa de grande porte que atende milhões de consumidores no Brasil, adotou a plataforma Genesys para otimizar o atendimento omnicanal, e está implementando IA para analisar interações com clientes. A Gerente de Experiência do Cliente da empresa, Fernanda de Carvalho Leão, destaca que teve ganhos significativos, como a redução de chamadas mudas e rechamadas, e um aumento substancial na efetividade do atendimento ao cliente:

“O fato de a gente ter crescido muito nos últimos 5 anos, de sermos um grupo de distribuição de energia para agora um grupo que trabalha, além disso, com saneamento, Mercado Livre e geração solar fez com que a gente entendesse uma necessidade de maior tecnologia”, observa ela.

Esta capacidade de monitorar o início, meio e fim da interação do cliente é central para entender e gerenciar sua jornada.

Mercado Livre: autonomia e omnichannel

Mesmo sem concorrência regional, concessionárias precisam oferecer uma experiência omnichannel consistente, transparente e contextualizada, digna de setores como varejo e telecom.

Clientes corporativos esperam plataformas web e mobile com informações em tempo real, integração com sistemas de billing e suporte humano fluido entre canais. Esse é o novo patamar, não mais uma aspiração, mas uma exigência de mercado e regulação.

O empoderamento do consumidor no ambiente de livre contratação transforma a experiência tradicional em algo mais comparável a modelos de relacionamento do varejo digital.

Novas regras de concessão e o cliente no centro da regulação

Com as mudanças trazidas pelo Decreto nº 12.068/2024, a experiência do consumidor passa a ser critério fundamental nas concessões e renovações contratuais.

Isso porque o texto estabelece novas regras para a prorrogação e licitação das concessões de distribuição de energia elétrica, exigindo comprovação de qualidade no fornecimento e gestão financeira. As concessionárias só poderão renovar seus contratos se cumprirem metas de continuidade, atendimento ao cliente, digitalização, transparência e eficiência tarifária.

O texto também incentiva a modernização da rede, inclusão energética e novos modelos de negócio, mantendo a Aneel como responsável por fiscalizar o desempenho. O foco do decreto é claro: colocar o consumidor e a qualidade do serviço no centro da regulação do setor elétrico.

Destacam-se a adoção de indicadores de satisfação como métricas regulatórias, obrigações de transparência e agilidade no atendimento, revisões de processos com foco em digitalização e resposta técnica, necessidade de integrar engenharia, atendimento e analytics em uma cadeia única de valor.

Essa evolução normativa força o setor a romper com estruturas tradicionais e adotar modelos operacionais com foco real na jornada do cliente.

“Traz um ganho muito expressivo para a gente, em que conseguimos visualizar como o cliente está entrando no atendimento, como esse atendimento aconteceu e como ele está saindo”, finaliza o Gerente de Contact Center do Grupo Equatorial, Sanderley Lima.

Ou seja: esta capacidade de monitorar o início, meio e fim da interação do cliente é central para entender e gerenciar sua jornada. ■



André L. Miceli
CEO e Editor-chefe
MIT Technology Review Brasil

Rafael Coimbra
Editor-executivo
MIT Technology Review Brasil

Amanda Andreone
Country Manager
Genesys

Rander Souza
AI Solutions and Innovation Director
Genesys

Rose Varallo
Diretora de Contas Corporativas de Utilities
Genesys

Iago Ribeiro
Diretor de Inovação e Produto
MIT Technology Review Brasil

Carolina Paes
Gerente de Operações
MIT Technology Review Brasil

Luciana Andreatta
Gerente de projetos B2B
MIT Technology Review Brasil

Luiza Souto
Jornalista
MIT Technology Review Brasil

Suelen Rapello
Lead Designer
MIT Technology Review Brasil

Julia Lages
Diagramadora
MIT Technology Review Brasil

Thiago Taubman
Ilustrador
MIT Technology Review Brasil

**MIT
Technology
Review**
Publicado por TEC

Nossa missão é inspirar a inovação e a aquisição de conhecimento, bem como aumentar a conscientização sobre o poder da tecnologia na sociedade, das ciências humanas e negócios, a fim de construir um futuro melhor para os amantes e líderes de tecnologia de Língua Portuguesa.

Fale Conosco
redacao@mittechreview.com.br

Anuncie
www.mittechreview.com.br/anuncie

mittechreview.com.br
[!\[\]\(e50091943b385fe16d3277389202856f_img.jpg\)](#) [!\[\]\(f6a86c3559a4e91f956c81ad5a4aa05d_img.jpg\)](#) [!\[\]\(86b25d75a7f8ce264ff4d01c7883124a_img.jpg\)](#) [!\[\]\(d0a23d506e29cd902591131c4ddcc945_img.jpg\)](#) [!\[\]\(88d23a2540f30e34fe00ae025aeeefa9_img.jpg\)](#) /mittechreviewbr

Produzido em parceria com:

 **GENESYS™**