

Programa Equatorial One

Laura Castro – Coordinadora de PDI

Grupo Equatorial | EQT Lab



Contexto & Desafio / Contexto y Desafío

O setor elétrico brasileiro passa por uma transformação profunda. Com a abertura total do mercado livre prevista para 2028, consumidores ganharão mais autonomia para escolher seus fornecedores de energia, inaugurando uma nova era de competitividade e exigência por excelência no **relacionamento com o cliente**.

Nesse cenário, o Grupo Equatorial se viu diante de desafios críticos:

- **Fragmentação de dados em sistemas legados;**
- **Burocracia nas jornadas de atendimento;**
- **Baixa personalização na comunicação com clientes;**
- **Limitações operacionais para decisões estratégicas integradas.**

A resposta a esse desafio foi ousada: **Equatorial One**, um programa estruturante de transformação digital que articula um ecossistema de startups, plataformas tecnológicas e parceiros estratégicos para reconstruir, do zero, a forma como a empresa se conecta com seus consumidores. A abordagem rompe com soluções tradicionais ao ampliar as fronteiras da inovação, incorporando competências externas e tecnologias emergentes para acelerar a entrega de valor. Por trás da mudança, uma convicção: **para competir em um mercado descentralizado e digital, é preciso integrar dados, automatizar processos, empoderar o cliente e inovar em rede.**

Objetivo da Iniciativa / Objetivo de la Iniciativa

O programa Equatorial One foi criado para enfrentar um cenário complexo e urgente:

“transformar digitalmente a operação de um dos maiores grupos do setor elétrico diante da iminente abertura do mercado e da crescente exigência dos consumidores por autonomia, agilidade e personalização”.



Seu principal objetivo é **redefinir a experiência do cliente** a partir de uma jornada mais fluida, integrada e inteligente — superando barreiras como a fragmentação de dados, a burocracia nos atendimentos e a limitação de respostas operacionais.

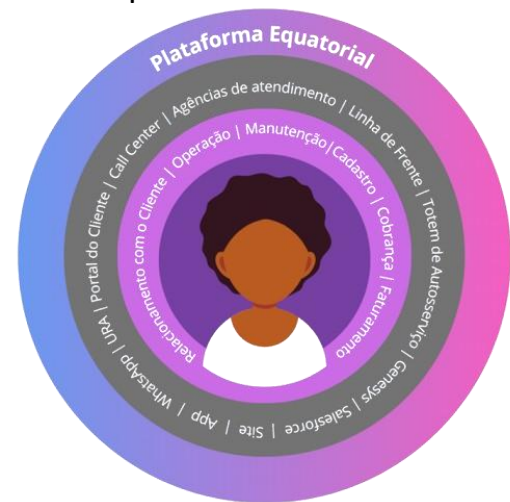
Ao integrar diferentes tecnologias, competências externas e soluções inovadoras de mercado, o programa amplia o potencial de resposta da organização e abre novas possibilidades de relacionamento com o cliente, geração de receita e eficiência operacional.

Mais do que um projeto interno de modernização, o Equatorial One se tornou uma referência prática de como redes colaborativas podem acelerar transformações em setores tradicionais e altamente regulados — gerando resultados reais, escaláveis e replicáveis.

Tipo de Caso & Descrição da Prática

Tipo de Caso y Descripción de la Práctica

O Equatorial One consolidou um ecossistema digital robusto por meio da integração de múltiplas soluções desenvolvidas em colaboração com parceiros estratégicos — incluindo startups, empresas de tecnologia e especialistas em ciência de dados. Entre as principais implementações estão:



- Plataforma de atendimento digital unificado (App, WhatsApp, Web e URA);
- Inteligência artificial generativa para análise de 100% das chamadas do call center;
- Machine Learning para priorização automática de casos críticos;
- Nova jornada digital com autoatendimento, assinatura eletrônica e notificações proativas;
- Visão 360º do cliente com base em 17 dimensões de dados;
- Ambientes seguros e acessíveis para relacionamento e vendas;
- Plataforma de dados integrados para tomada de decisão em tempo real.

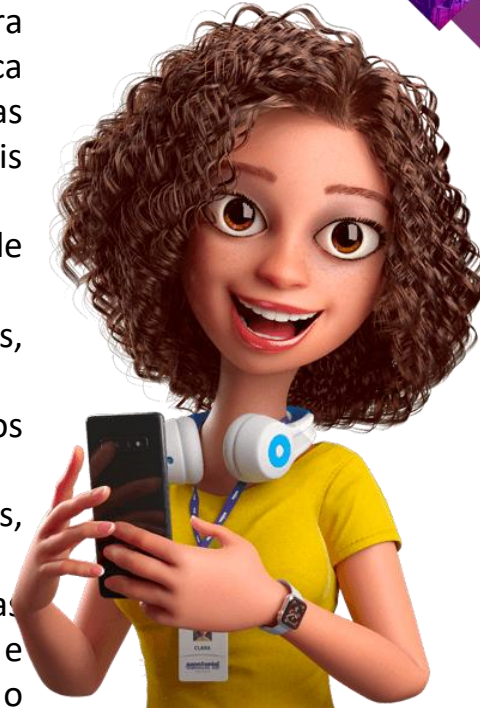
Essas soluções foram desenhadas e ajustadas em ciclos colaborativos, conectando necessidades reais da operação a capacidades tecnológicas emergentes, resultando em melhorias estruturais na experiência do cliente e na eficiência do negócio.

Originalidade & Inovação / Originalidad e Innovación

O setor elétrico enfrenta o desafio de migrar de um modelo tradicional e regulado para um ambiente dinâmico e competitivo, centrado no consumidor. O programa se destaca não apenas pelo uso de tecnologias disruptivas, mas pela forma como foram combinadas e adaptadas a um contexto historicamente resistente à mudança. Entre os diferenciais que caracterizam sua originalidade estão:

- A adoção de **inteligência artificial generativa** para análise de 100% das chamadas de call center;
- A construção de uma **visão 360º do cliente**, com 17 dimensões integradas, permitindo ações proativas e personalizadas;
- A **integração entre sistemas legados e plataformas externas**, como dados meteorológicos e sensores de rede, para antecipar eventos críticos;
- O lançamento de um **ecossistema digital omnicanal**, com jornadas otimizadas, autoatendimento inteligente e comunicação segmentada em tempo real.

Em um setor onde a inovação costuma ser incremental e orientada por exigências regulatórias, o Equatorial One se destaca por sua capacidade de antecipar o futuro e moldar, desde já, uma cultura orientada à experiência, à eficiência e à conexão com o cliente.



Colaboração & Engajamento / Colaboración y Compromiso

O **Equatorial One** reuniu um ecossistema diverso de parceiros, de grandes empresas globais a startups em crescimento, conectando competências complementares em torno de um mesmo desafio.

Essa construção conjunta não apenas ampliou a capacidade de entrega do projeto, como também fortaleceu uma cultura de **inovação aberta e geração de valor distribuído**, com aprendizados compartilhados entre todos os atores envolvidos.



Demonstração de Resultados / Demostración de Resultados

Transformação em escala

A implementação do Equatorial One resultou em avanços expressivos na operação e no relacionamento com os clientes. Processos antes fragmentados passaram a operar de forma integrada, com respostas mais rápidas, fluxos mais simples e decisões mais bem informadas.

Ganhos operacionais relevantes

A adoção de tecnologias como IA generativa e machine learning permitiu ganhos visíveis em eficiência, desde a redução no tempo de atendimento até a agilidade na geração de campanhas personalizadas. A digitalização da jornada também trouxe mais autonomia ao cliente e reduziu custos recorrentes.

Impactos percebidos na ponta

A nova experiência — mais fluida, clara e conectada — foi refletida na confiança dos usuários e na elevação dos níveis de satisfação. Internamente, as equipes passaram a contar com maior previsibilidade nos processos e mais insumos para atuação estratégica.

Um modelo com potencial de referência

Mais do que números, os resultados apontam para uma mudança de cultura e posicionamento: um modelo que equilibra escala, colaboração e inteligência e que passa a inspirar outras frentes de transformação no setor.

Escalabilidade & Replicabilidade / Escalabilidad y Replicabilidad



O Equatorial One foi concebido com arquitetura flexível e componentes modulares, o que permite sua evolução contínua e aplicação progressiva em diferentes contextos do Grupo Equatorial — seja em novas distribuidoras, novos serviços ou diferentes perfis de clientes.

A construção de uma base tecnológica comum, aliada a uma lógica de dados unificada, facilita a expansão de soluções como autoatendimento digital, visão 360º do cliente, análises preditivas e campanhas segmentadas para outras regiões ou negócios do grupo.

Além disso, o modelo de desenvolvimento — ancorado em ciclos ágeis, integração com parceiros externos e foco em problemas reais — abre caminho para replicações adaptadas em diferentes segmentos de infraestrutura, inclusive fora do setor elétrico.

A jornada iniciada com o Equatorial One não apenas resolve desafios locais: ela estabelece um caminho escalável e replicável para organizações que buscam acelerar sua transformação digital com inteligência, colaboração e impacto.



Recomendaciones Prácticas



1. Soluções internas têm limites

Diante de desafios complexos como fragmentação de dados e baixa integração entre áreas, iniciativas tradicionais mostraram-se insuficientes. A abertura para colaboração externa foi fundamental para romper barreiras estruturais e acelerar a transformação.

2. A tecnologia é meio, não fim

Resultados relevantes surgiram quando a tecnologia foi aplicada com foco claro no problema — como a análise de voz para identificar riscos à imagem ou a automação de campanhas para reduzir prazos críticos de resposta.



3. Cocriação gera mais aderência

Envolver áreas internas, startups e especialistas desde a concepção das soluções permitiu entregas mais alinhadas com a realidade operacional e facilitou a adoção das novas ferramentas.

4. A mudança cultural é tão importante quanto a digital

A transformação só avançou com iniciativas estruturadas de gestão da mudança, integração entre equipes e reforço contínuo da visão de futuro — garantindo engajamento e consistência ao longo do processo.



5. A modularidade abre caminhos para escalar

Desenvolver soluções com arquitetura aberta e interoperável ampliou o potencial de replicação do modelo, permitindo adaptações para novas realidades dentro e fora do grupo.

Encerramento & Contato / Cierre y Contacto

O Equatorial One marca um novo capítulo na transformação do setor elétrico — não apenas pela entrega de soluções digitais robustas, mas pela forma como essas soluções foram concebidas: em rede, com diferentes agentes, conhecimentos e perspectivas atuando de forma complementar.

Ao aliar desafios internos a competências externas, o programa demonstrou que a inovação pode (e deve) acontecer além das fronteiras organizacionais, especialmente quando os desafios são complexos, estruturais e urgentes.

A abordagem colaborativa permitiu integrar tecnologia, dados e experiência em tempo real, promovendo ganhos concretos em eficiência, personalização e confiança do cliente. Mais que resultados, o Equatorial One consolidou um modelo de transformação orientado por impacto — replicável, escalável e construído com base em cocriação.

Uma jornada que fortalece a organização e, ao mesmo tempo, amplia as possibilidades para quem acredita que inovação aberta é, acima de tudo, prática e resultado.

4° Congreso
Latinoamericano
de Casos de
Open Innovation

Obrigado!
¡Gracias!



REALIZAÇÃO:

oiweek 100
open innovation week
LATAM

