



Universidade de Pernambuco (UPE)
Escola Politécnica de Pernambuco (POLI)

Coordenação de Pós-Graduação em Engenharia de Sistemas

Proposta de Tese de Mestrado

Área: Sistemas de Informação
Linha de Pesquisa: Sistemas Energéticos
Título Provisório: Impactos da Digitalização em Serviços Energéticos: Experiência do Usuário e Integração de Tecnologias Inovadoras"
Orientador: Manoel Henrique da Nóbrega Marinho
Co-orientador: -

Este projeto de mestrado propõe uma análise abrangente dos impactos da digitalização em serviços energéticos, com foco na experiência do usuário, na integração de novas tecnologias e nos aspectos socioeconômicos. O estudo será baseado no projeto Conexão Digital da Neoenergia, que visa transformar a jornada do cliente através da digitalização e inovação tecnológica.

O objetivo central é investigar como a digitalização dos canais de comunicação, como aplicativos, WhatsApp e agências virtuais, impacta a satisfação do cliente e a eficiência do atendimento. A pesquisa também explorará a integração de tecnologias como RPA (Automação Robótica de Processos), Data Analytics, NLP (Processamento de Linguagem Natural) e Inteligência Artificial, avaliando seus efeitos na operação e na experiência do usuário.

Além disso, o estudo incluirá a antecipação de fraudes elétricas e a regularização do cliente, bem como a atualização precisa do banco de dados utilizando ferramentas tecnológicas legais. A pesquisa buscará identificar os principais desafios e benefícios da digitalização, bem como as melhores práticas para implementar e manter esses canais digitais.

Os experimentos serão conduzidos através de estudos de caso, entrevistas com clientes e funcionários da Neoenergia, e análise de dados de uso e feedback dos clientes. A pesquisa também avaliará os impactos sociais e econômicos da digitalização, incluindo a redução de custos operacionais, a melhoria da eficiência energética e os benefícios para a comunidade.



Universidade de Pernambuco (UPE)
Escola Politécnica de Pernambuco (POLI)

Este estudo estará de acordo com as normas da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), garantindo que todas as práticas e metodologias adotadas estejam em conformidade com as regulamentações vigentes.

Referências Bibliográficas:

Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). (2023). *Portal da ANEEL*. Disponível em [ANEEL — Agência Nacional de Energia Elétrica](#)

Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL). (2023). *Referências Bibliográficas*. Disponível em [12-Ref_bibliograficas.pdf](#)

Neoenergia. (2023). *Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação*. Disponível em [Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação - Neoenergia](#).

Neoenergia. (2020). *Neoenergia lança Conexão Digital e cria novas facilidades para clientes*. Disponível em [12-Ref_bibliograficas.pdf](#)

Alcacer, J., & Moloney, E. (2022). *Iberdrola: Leading the Energy Revolution*. Harvard Business School. DOI: 10.4324/9781003433088-20. Disponível em [Iberdrola: Leading the Energy Revolution | Harvard Business Publishing Education](#)

Majumdarr, S., Jindal, A., Srivastava, S., & Garg, V. (2023). *International Experiences: The Cases of Iberdrola, Enel, and NextEra Energy*. In *The Role of Coal in a Sustainable Energy Mix for India*. Routledge India. DOI: 10.4324/9781003433088-20. Disponível em [International Experiences | 20 | The Cases of Iberdrola, Enel, and Nex](#)