

# Desenvolvimento de Solução de Pagamento Multicanal para o Setor de Utilities: Uma Análise da implantação na CEMIG – ID 5733

**Autores:** *Gilson Paulillo, Lenon Rodrigues, Kleber Couto*

**Coautores:** *Elisa T. Castro, Johmerson S. Neves, Wellington Cancian e Daniel Vendrix*

**Empresa:** *PAGAR e CEMIG*

Realization:

instituto  
**abradee**



Host Company:

**CEMIG**



XXV Seminário  
Nacional de  
Distribuição de  
Energia Elétrica

**SENDI**  
**2025**  
BELO HORIZONTE

# SOBRE NÓS

Somos uma **fintech** que oferece soluções de infraestrutura financeira e de pagamentos por meio do Pix e do Open Finance e com uso aplicado de Inteligência Artificial.

A **PAGAR** possui integrações bancárias e modernos métodos de pagamento **simples, rápidos, digitais e seguros**.



Iniciação de transação de  
pagamento instantâneo



Compartilhamento de  
dados financeiros



Inteligência Artificial  
Multi AgenteS

Apoio



Realization:



HostCompany:



Execução





# DESAFIO

## Arrecadação

R\$0,71

Custo médio de  
arrecadação

25%

Média de pagamentos  
por PIX

49 %

Pagam em Lotéricas e  
Agências Bancárias

10%

Pagamentos no débito  
automático

Obs: Valores médios de mercado, podendo variar por empresas.

## Digitalização

- Impulsioneamento dos canais digitais
- Maior engajamento e fidelização do cliente
- Redução custos operacionais
- Inserção das inovações financeiras advindas do mercado



Apoio



Realization:



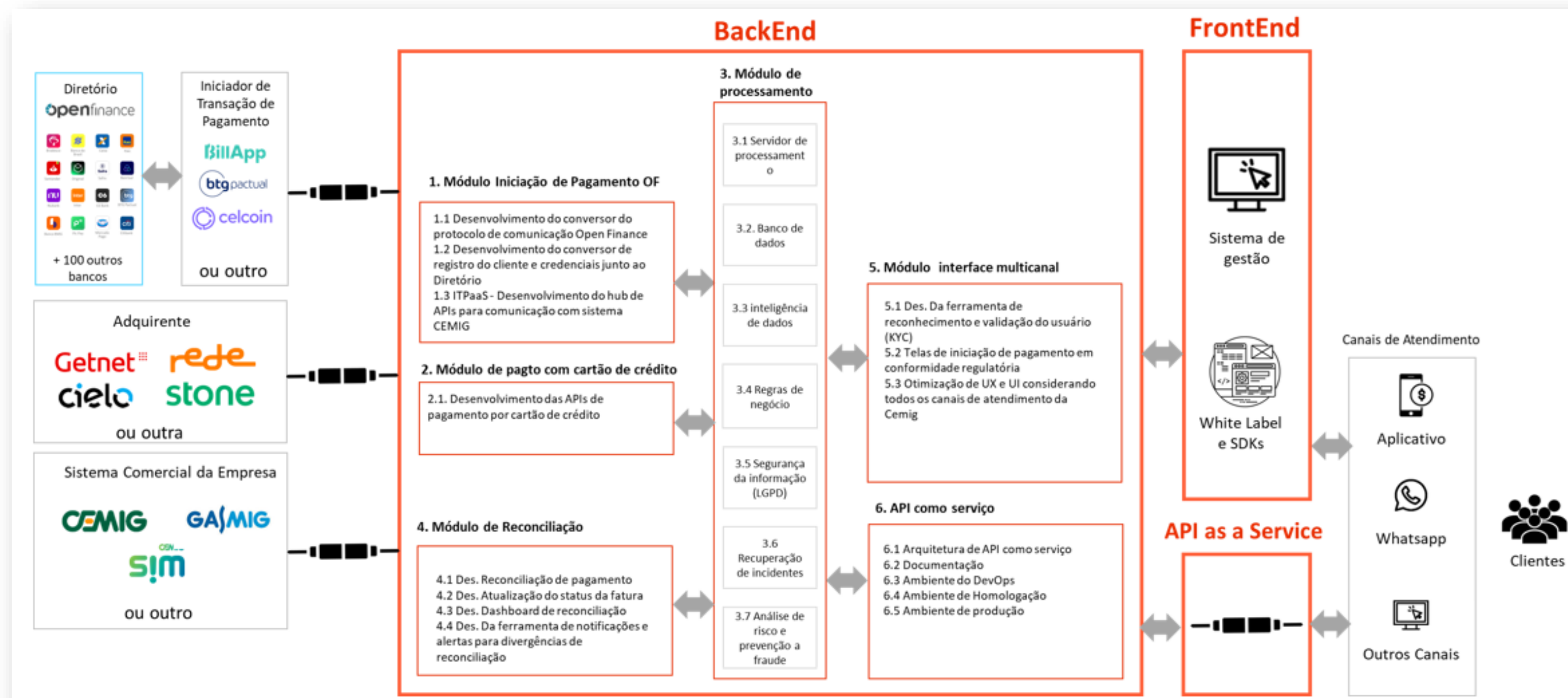
HostCompany:



Execução



# Solução



## PRODUTO

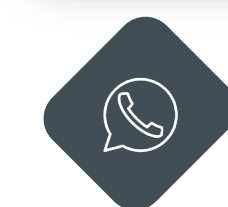
Sistema de pagamento e arrecadação multicanal escalonável

## REDUÇÃO DE CUSTO

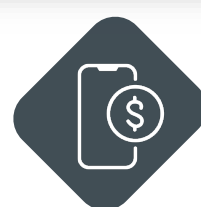
Aumento dos pagamentos PIX

## EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Adesão ao novo modelo de pagamento



WhatsApp



App



E-mail



Totem



Agência Virtual

Apoio



Realization:



HostCompany:

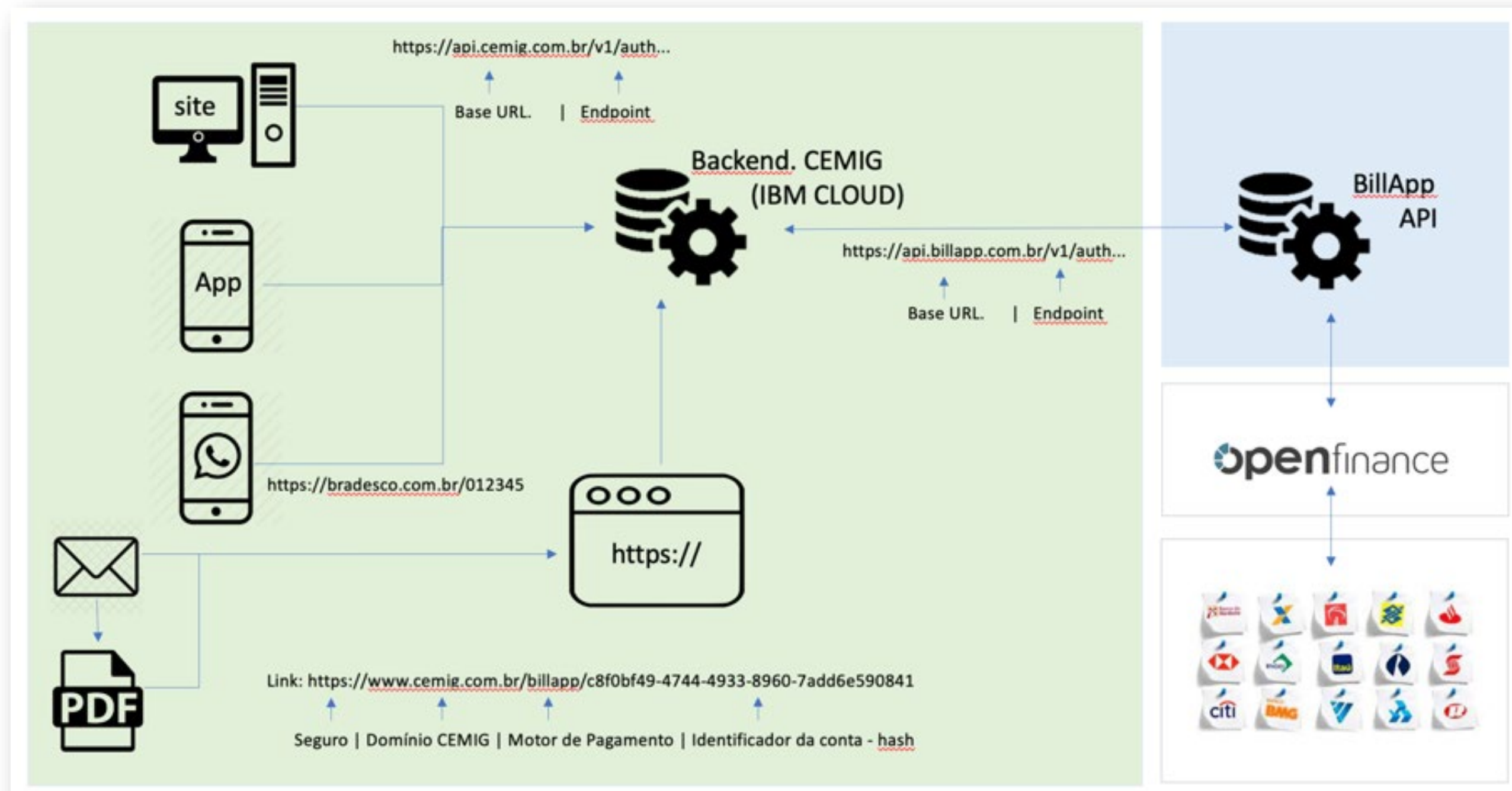


Execução





# Arquitetura



## PRODUTO

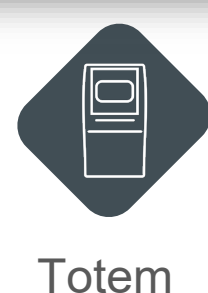
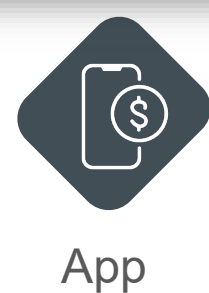
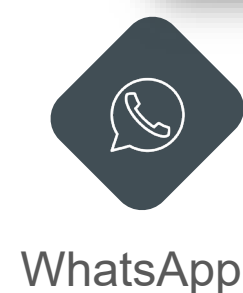
Sistema de pagamento e arrecadação multicanal escalonável

## REDUÇÃO DE CUSTO

Aumento dos pagamentos PIX

## EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Adesão ao novo modelo de pagamento



Apoio



Realization:



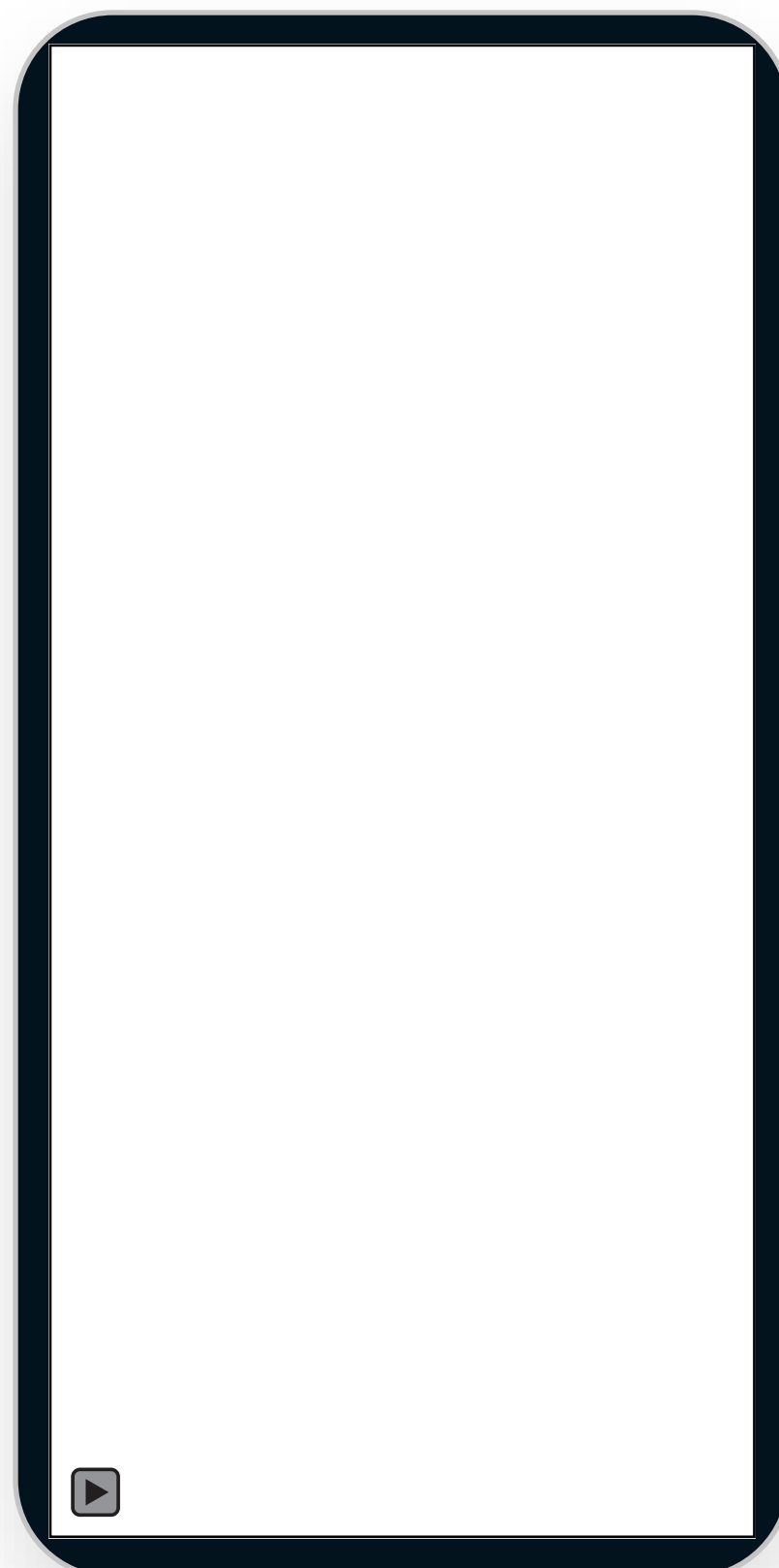
HostCompany:



Execução



# Solução



## Pagamento por e-mail

O **e-mail** é a forma mais comum de recebimento de faturas. Apesar da fatura ser digital, a experiência de pagamento não é a melhor para o cliente, pois ele precisa ler ou copiar o código de pagamento. Com o **PAGAR** a experiência de pagamento do cliente é **simplificada**.

Clique aqui e  
assista pelo



Apoio



Realization:



HostCompany:



Execução



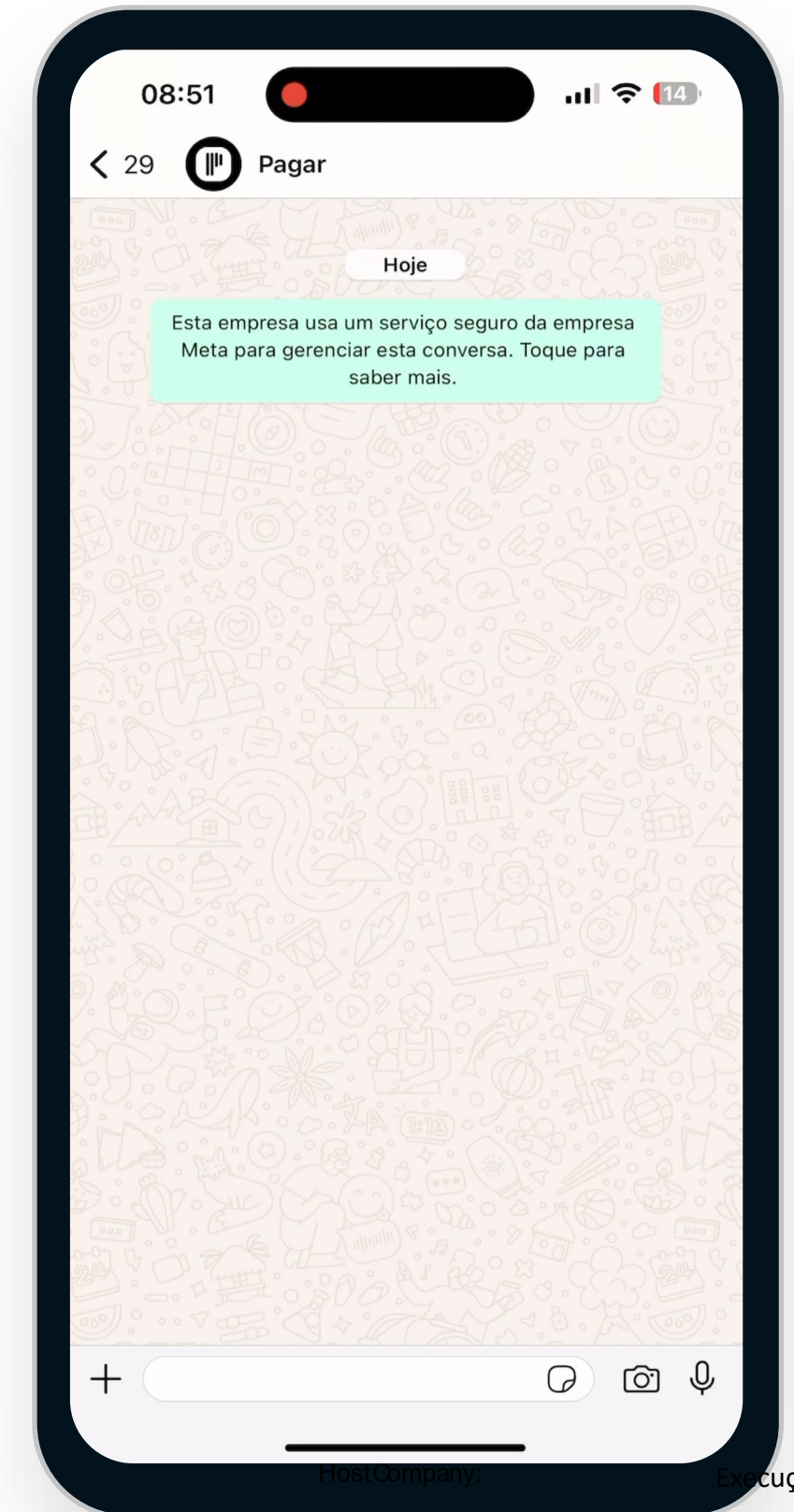


# Solução

## Pagamento remoto por Whatsapp

O **Whatsapp** é o aplicativo mais popular e a melhor maneira de comunicar com as pessoas. Com o **PAGAR** no Whatsapp as pessoas recebem notificações e realizam os seus pagamentos com **segurança** de qualquer lugar.

Clique aqui e  
assista pelo  
 YouTube



Apoio



Realization:

instituto  
**abradee**



Host Company:



Execução



# Solução

Clique aqui e assista  
pelo



## Pix Biometria

### Jornada sem redirecionamento

O **Pix Biometria** da Pagar deixa o pagamento muito **mais rápido** e em poucos cliques o cliente aprova o pagamento.

Apoio



Realization:



HostCompany:

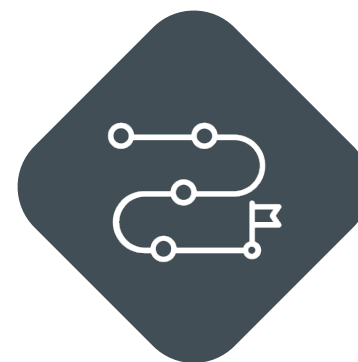


Execução





# Benefícios



## Pagamento Rápido

Oferece a última milha de pagamento dentro do canal de atendimento da empresa



## Simplicidade e segurança

Entrega uma nova experiência de pagamento



## Economia



## Adimplência

Eficiência na cobrança e na oferta de pagamento recorrente

Apoio



Realização:

instituto  
**abradee**



HostCompany:

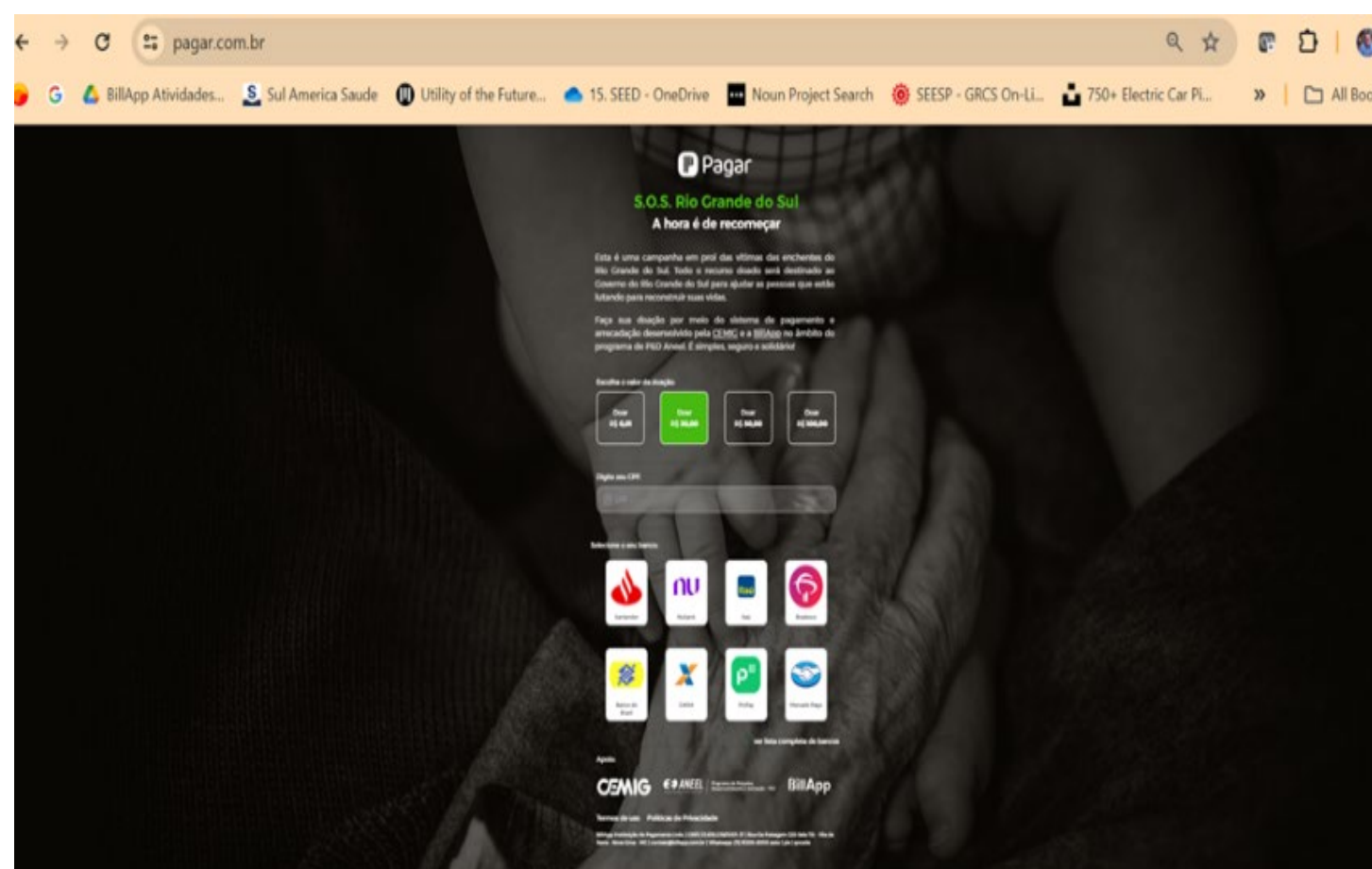
**CEMIG**

Execução

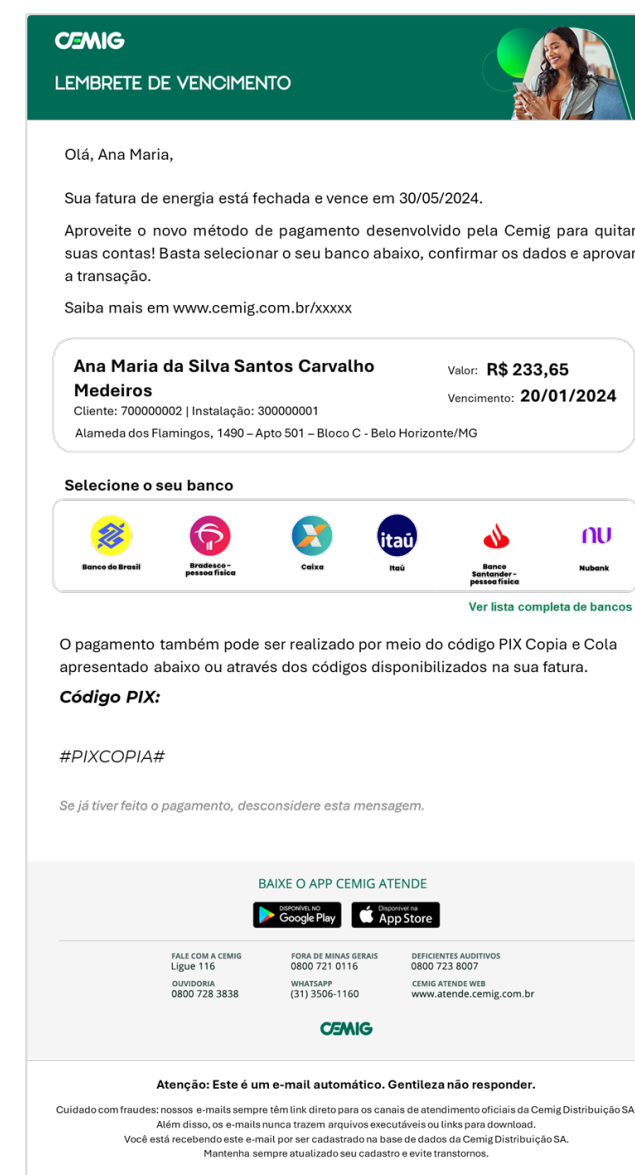


# Validação & Testes

- Site



- Email



- App



Apoio



Realization:



HostCompany:



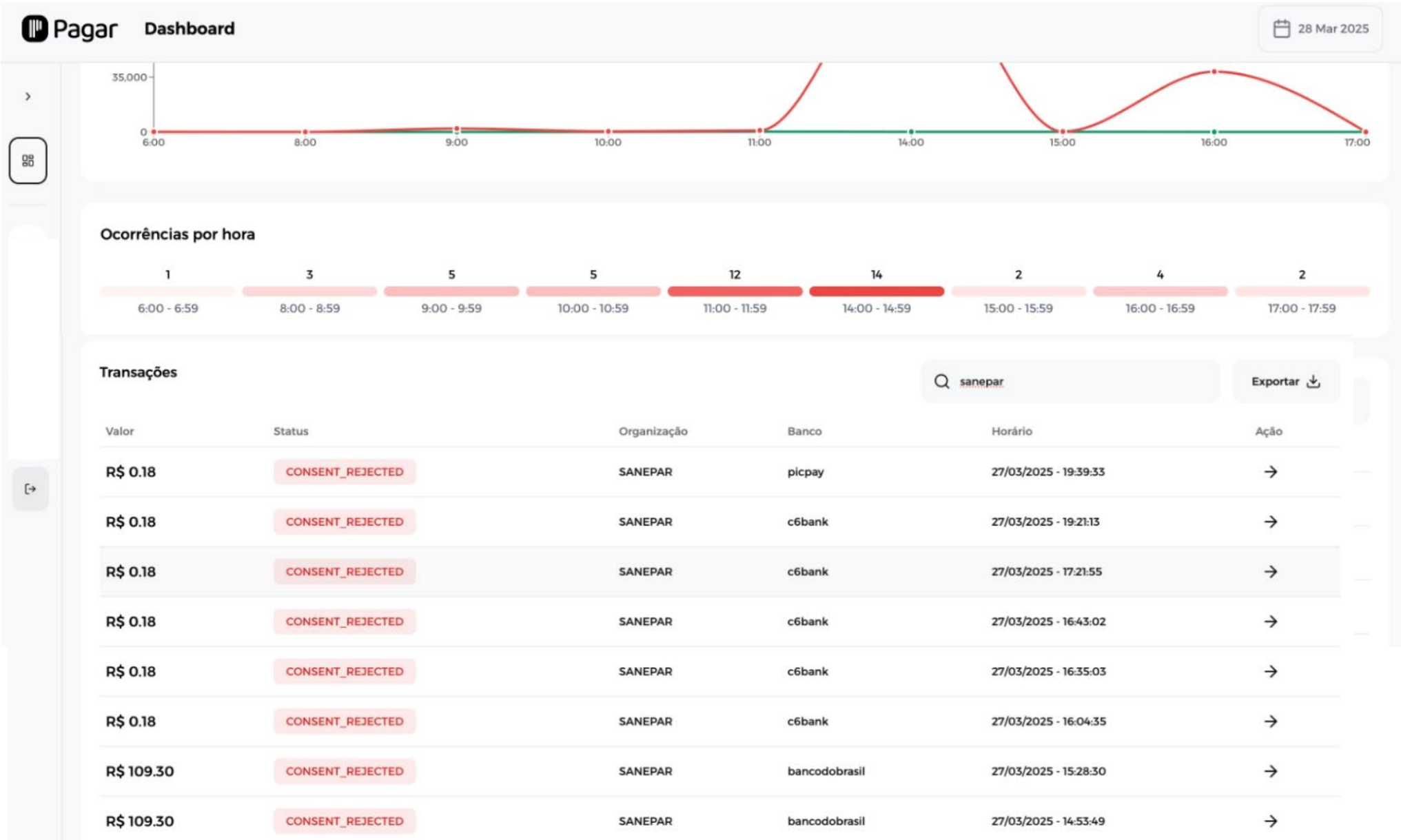
Execução





# Validação & Testes

- WhatsApp
- Dash Gestão



Apoio



Realization:



HostCompany:

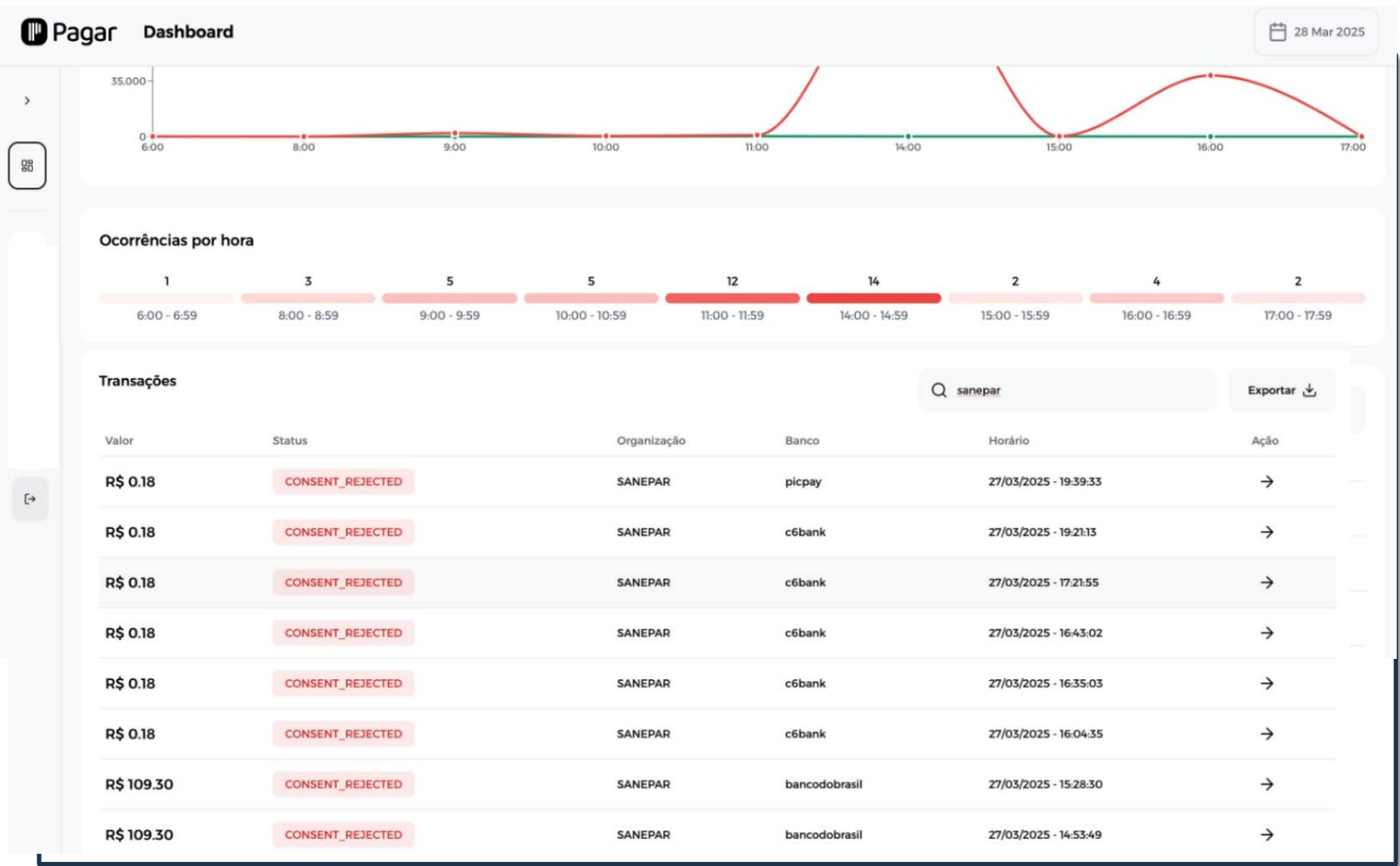


Execução



# Validação & Testes

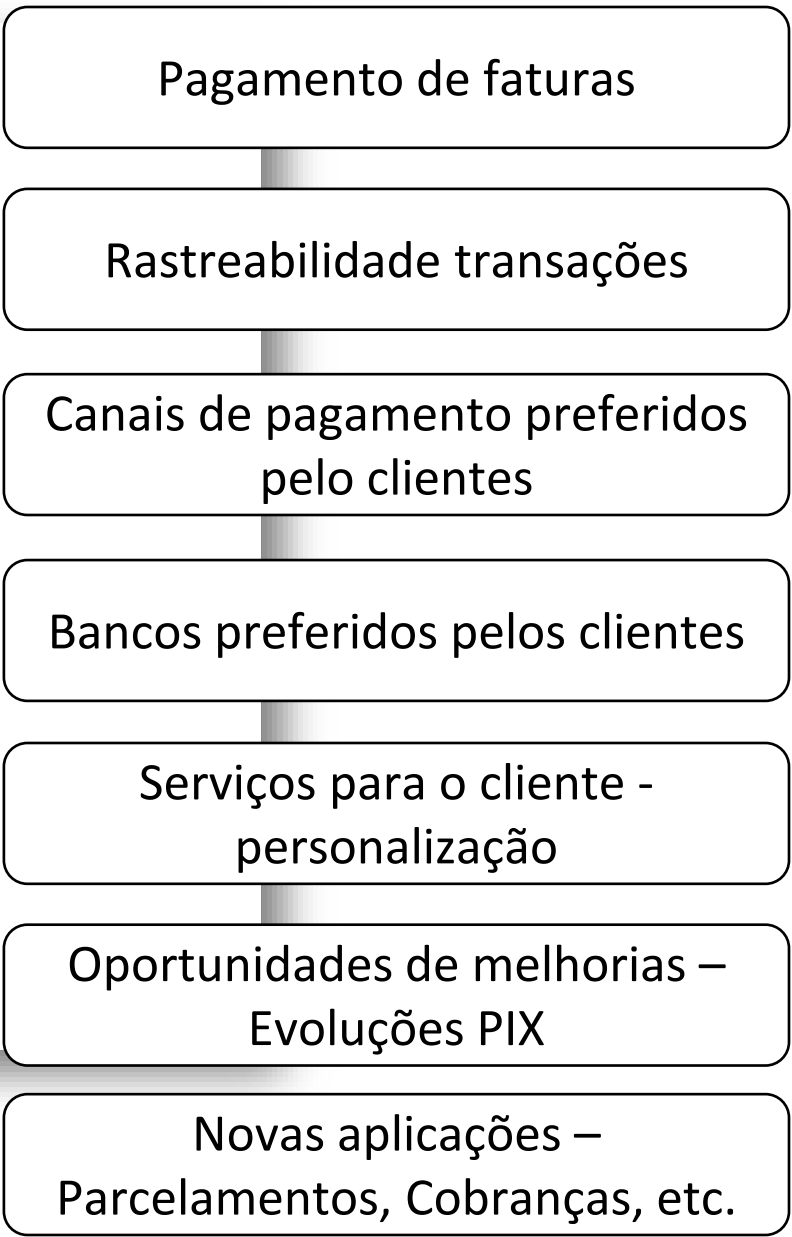
Insights:



Estatísticas:

2. Bancos com Maior Taxa de Sucesso		
Banco	% Sucesso	% Falha (Principais Motivos)
PicPay	~90%	~10% (expirado)
Nubank	~70%	~30% (expirado/rejeitado)
Itaú	~65%	~35% (expirado/erro)
Banco do Brasil	~60%	~40% (expirado)
Santander	~50%	~50% (valor inválido/expirado)
Banco Inter	~45%	~55% (expirado)
Observação:		
• PicPay e Nubank têm <b>melhor UX no celular</b> , facilitando a conclusão.		
• Santander apresenta <b>problemas técnicos</b> (incompatibilidade de valores).		

Insights:





# Conclusões

- Incorporação das Inovações Financeiras – Utilities – Pix e Open Finance;
- Dados mais assertivos em termos de volume de transações por instituição financeira e atividade e perfil de cada cliente;
- Produto operacional, validado e disponível no mercado;
- Produto em evolução para incorporação de inovações e em outras aplicações – financeiras – Pix Biometria, Pix Parcelado, Pix Garantido, Pix Cobrança;
- Arquitetura modular e facilmente integrada a sistemas legados de qualquer utilities – ERPs e outros;
- Novo paradigma na jornada de pagamento, na experiência e na comunicação com o cliente – ágil e assertiva;
- Aumento do grau de satisfação e de confiança, com impacto positivo no engajamento e fidelização do cliente.

Apoio



Realization:



HostCompany:



Execução

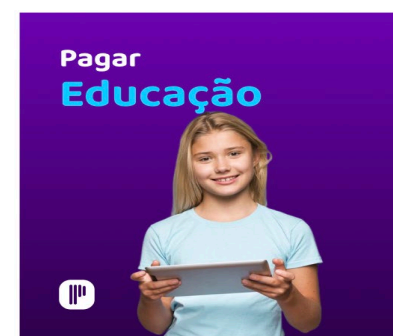


# Conclusões

- WhatsApp – Experiência



- PRODUTO:



Nossos clientes



Apoio



Realization:



HostCompany:



Execução







OBRIGADO!