

PIX: Facilitando Pagamentos e Atraindo Clientes

Tema: Atendimento Digital

Autores: Camila Vasconcelos Silva

Co-Autores: Daniella Oliveira Ramos, Guilherme Guimarães Fernandes Viana, Raquel De Fatima Oriolo e Robson Monteiro da Silva

Empresa: EDP São Paulo Distribuição de Energia S.A

Resumo

O trabalho descrito ilustra uma tendência clara de transformação digital no setor de pagamentos de contas de energia, com foco na migração para canais digitais. A EDP, alinhada a essa tendência, não apenas seguiu o movimento iniciado durante a pandemia de Covid-19, mas também adotou estratégias proativas para acelerar essa transição. A introdução do PIX como modalidade de pagamento foi um divisor de águas, promovendo maior praticidade e conveniência aos clientes.

A cada ano, iniciativas de incentivo e projetos inovadores têm fortalecido essa evolução, reduzindo custos operacionais para a empresa e ampliando os benefícios para os clientes. Em 2024, seguindo esse histórico, a EDP manteve seu compromisso com a digitalização, utilizando campanhas e projetos específicos para continuar a impulsionar o uso dos canais digitais, consolidando essa transformação no comportamento de pagamento dos consumidores.

1. Introdução

- Os clientes da EDP possuem diversas opções para realizarem o pagamento das contas de energia. As opções são tanto de modalidades físicas quanto digitais.

Abaixo, as opções de pagamento disponíveis:

1) Presenciais (local físico):

- Boca de caixa: Pagamento direto nas agências bancárias.
- -Correspondentes bancários: Exemplo clássico em São Paulo são as Casas Lotéricas.
- Agentes arrecadadores: Opção disponível no Espírito Santo.

2) Digitais:

- Autoatendimento: Pagamento em caixas eletrônicos.
- -Débito automático: Oferece conveniência e era a principal modalidade incentivada antes de 2021.
- Internet: Pagamento via plataformas online de bancos ou aplicativos.
- PIX: Implementado em 2021.

PAGAMENTOS FÍSICOS

Boca de caixa



Dentro do banco com um atendente

Correspondente bancário



Empresas contratadas por Bancos


Agente arrecadador EDP ES




Comércios Credenciados Rede Própria EDP

PAGAMENTOS DIGITAIS


Auto atendimento (Caixa eletrônico)



Débito Automático



Cartão
Débito e Crédito para faturas vencidas




Internet

É o pagamento realizado através dos aplicativos bancários, carteiras digitais, como **PicPay** por exemplo, e site de bancos, por meio do leitor do código de barras ou digitação da linha digitável.

PIX

É o pagamento realizado através dos aplicativos bancários e carteiras digitais, por meio da leitura do QR Code PIX ou função **Cópia e Cola do código PIX**, que encontra-se no e-mail da fatura digital.



MODELOS DE ARRECAÇÃO

Código de barras
O custo da tarifa é de acordo com o banco e modalidade (exemplificadas nesse slide ao lado esquerdo) de onde o cliente efetua o pagamento

Boleto bancário
O custo da tarifa é do banco emissor do boleto, independentemente do local onde o cliente efetua o pagamento.

Boleto MT ES: Sicoob e Itaú

Boleto MT SP: Itaú

Boleto BT SP: Itaú – para clientes com pagamento recorrente nas lotéricas.

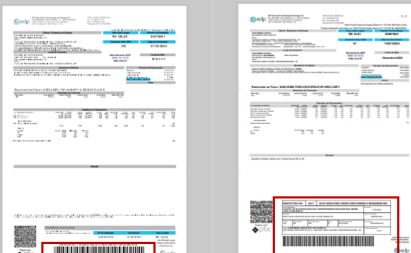


Figura 01 – Ilustração dos meios de pagamentos

1.2 Iniciativas e Estratégias:

Antes de 2021, o débito automático era promovido como a opção preferencial, devido à sua praticidade e ao menor custo de tarifa de arrecadação.

Com o lançamento do PIX em 2021, e considerando o contexto da pandemia, as campanhas de incentivo focaram nesta modalidade, destacando:

- Praticidade superior para o cliente.
- Custo operacional extremamente baixo para a empresa.

2. Desenvolvimento

Abaixo, um resumo da implementação do PIX:

	2020	2021	2022	2023	2024
Ações e implementações	<p>Nesse ano houve uma migração para os canais digitais impulsionada pela pandemia do Covid, e ações de incentivo aos clientes para adesão ao Débito Automático e pagamento via internet.</p> 	<p>Fev/2021 – implementação do PIX no edponline;</p> 	<p>Fev/2022 – implementação do QR Code PIX impresso nas faturas;</p> 	<p>Ações de divulgação e incentivo da modalidade PIX, como rádio, rede social e ônibus.</p> <p>Implementação do PIX nas 2ª vias de faturas;</p> <p>PIX nas faturas MT/AT;</p> <p>Opção de Cópia e Cola do PIX nas faturas digitais;</p> 	<p>Projetos voltados para alavancagem PIX:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modelos de Predição de canais Digitais; - Observatório de Clientes <p>Acompanhamento do indicador de forma segmentada, dos pagamentos via pix da fatura e do gerado no edponline;</p> <p>Intensificação do plano de comunicação.</p>

Figura 02 – Cronograma do desenvolvimento

Em 2020, houve uma significativa migração para os canais digitais, impulsionada pela pandemia da Covid-19, que forçou muitas empresas e consumidores a adaptarem-se rapidamente às novas realidades e restrições impostas pelo distanciamento social. Além disso, foram implementadas diversas ações de incentivo para que os clientes aderissem ao Débito Automático e ao pagamento via internet, facilitando assim a gestão de suas contas e promovendo maior comodidade e segurança nas transações financeiras. No ano seguinte, em 2021, a EDP deu mais um passo importante na modernização de seus serviços ao implementar o PIX no edponline. Essa inovação permitiu que os clientes que desejassem pagar suas contas utilizando o PIX pudessem acessar a agência virtual e gerar o QR Code PIX de forma prática e rápida. A nova funcionalidade não só possibilitou o pagamento de uma única fatura, mas também ofereceu a opção de selecionar várias faturas em aberto para gerar um único QR Code, otimizando o processo de pagamento e proporcionando maior flexibilidade aos usuários.

O serviço de pagamento com PIX foi integrado em diversas áreas do edponline, incluindo a solicitação de segunda via de fatura, o cockpit, a consulta de débitos e no serviço específico denominado 'Pagamento com PIX'. Essa ampla disponibilidade garantiu que os clientes pudessem usufruir da conveniência do PIX em diferentes contextos e necessidades, reforçando o compromisso da EDP em oferecer soluções inovadoras e eficientes para seus consumidores..

Abaixo alguns exemplos dos serviços citados:

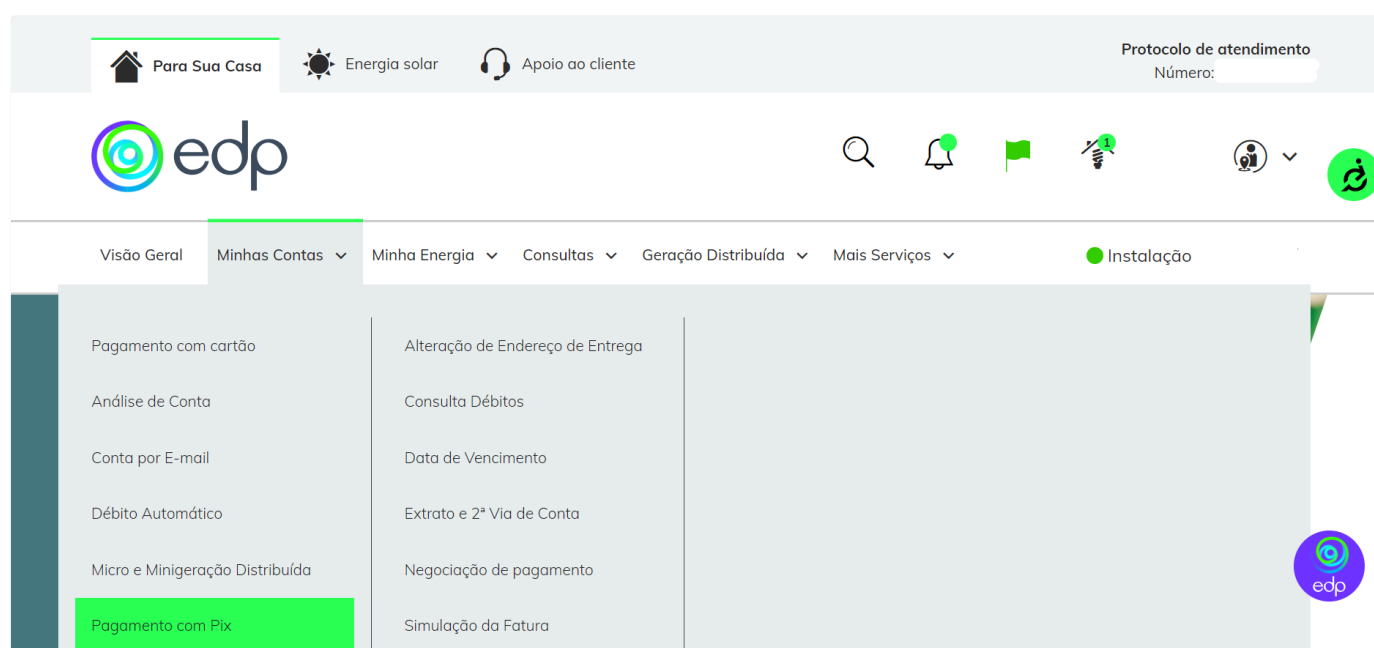


Figura 03 – Pagamento com PIX

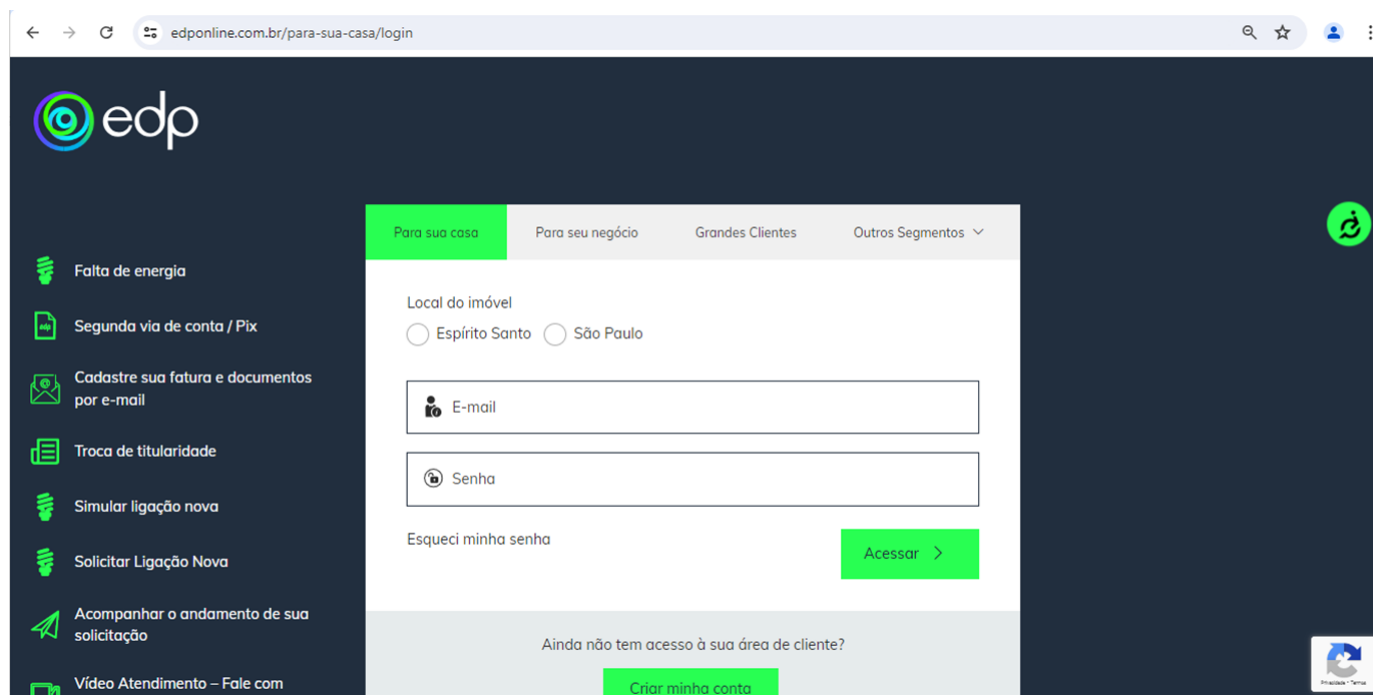


Figura 04 – Segunda via de conta/Pix

Minha última conta

Protocolo de atendimento

Número: [0718867150](#)

Detalhes da conta

Mês	Valor
JUN/2024	R\$ 144,07
Vencimento	Situação
10/07/2024	A Vencer

E-mail cadastrado para receber a conta:

Conta em débito automático: [Descadastrar](#)



Pagar conta com Pix

Abrir essa conta

Ver as últimas contas

Análise de Conta

Figura 05 – Pagar conta com PIX

Em 2022 o QR Code PIX foi implementado nas faturas impressas das duas distribuidoras, contemplando: fatura onsite billing, fatura impressa A4 e fatura digital.

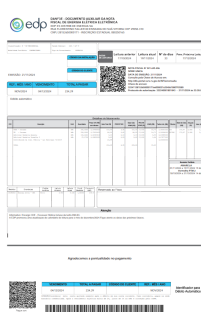


Figura 06 – Implementação do QR Code PIX nas faturas impressas.

Em 2023, a EDP continuou a aprimorar seus serviços digitais, implementando o QR Code PIX em todas as opções de segunda via de fatura. Isso incluiu a segunda via simplificada, que pode ser retirada na agência virtual, e a segunda via completa, disponível tanto na agência virtual quanto na agência presencial. Essa expansão do uso do QR Code PIX garantiu que os clientes tivessem acesso a uma forma de pagamento rápida e eficiente, independentemente do canal escolhido para obter a segunda via de suas faturas.

Além disso, ao final do ano de 2023, a EDP desenvolveu e implementou o código de “Copia e Cola” para o corpo do e-mail das faturas digitais. Essa funcionalidade foi especialmente projetada para facilitar o pagamento para os clientes que recebem suas faturas por e-mail e as abrem em dispositivos móveis, como smartphones. Com o código de “Copia e Cola”, os clientes podem simplesmente copiar o código diretamente do e-mail e colá-lo no aplicativo de pagamento de sua escolha, tornando o processo de pagamento ainda mais conveniente e ágil.

A implementação do QR Code PIX e do código de “Copia e Cola” são exemplos claros de como a empresa está investindo em tecnologias modernas para melhorar a experiência do usuário e facilitar o dia a dia de seus consumidores.

Sua fatura digital mais simples e detalhada.

Instalação:	Classe/Sub-classe:	B1C
Mês Referência:	NOV/2024	Data Vencimento: 04/12/2024

Valor
234,29

Consumo
230 KWh

Faça o pagamento via PIX

Selecione o texto abaixo, copie e cole em seu aplicativo bancário ou carteira digital, na área PIX. Confira os dados e autorize o pagamento. Você também pode escanear o QR Code abaixo ou o impresso na fatura em pdf.

00020101021126960014br.gov.bcb.pix013664dd2ec5-
b23f-459c-b4ad-263c9a5a74710234INSTALACAO:
0160461234 REF:
NOV/245204000053039865406234.295802BR5906EDP
ES6009SAO
05254005800986366190026566623630499D9



Figura 07 – Cópia e Cola nas faturas digitais.

2.1 Projetos implementados

1) Modelo de Predição de Canais Digitais:

O principal objetivo dessa iniciativa foi identificar os clientes mais propensos a efetuarem pagamento via PIX, permitindo que as ações de comunicação fossem direcionadas especificamente a esses clientes. Com essa abordagem segmentada, a EDP buscou obter maior eficiência em seu plano de divulgação e, consequentemente, maximizar os resultados das campanhas de incentivo ao uso do PIX. Ao focar nos clientes

com maior probabilidade de aderirem a essa forma de pagamento, a empresa pôde otimizar seus recursos e esforços, garantindo que as mensagens chegassem ao público-alvo de maneira mais eficaz.

Para alcançar esse objetivo, a metodologia aplicada envolveu o desenvolvimento de um algoritmo em colaboração com a equipe de Digital & Analytics. Esse algoritmo foi projetado para estimar a probabilidade de cada cliente pagar suas faturas utilizando o PIX. Através de técnicas avançadas de análise de dados e machine learning, o modelo foi capaz de identificar padrões e comportamentos que indicavam a propensão dos clientes a adotarem o PIX como método de pagamento.

O modelo gera uma base de dados atualizada mensalmente, que é utilizada para monitorar e segmentar os clientes de cada distribuidora da EDP. Essa base de dados dinâmica permite que a empresa ajuste suas estratégias de comunicação de forma contínua, respondendo rapidamente às mudanças no comportamento dos clientes e garantindo que as campanhas de incentivo ao uso do PIX permaneçam relevantes e eficazes.

Essa abordagem inovadora não só melhorou a eficiência das ações de comunicação, mas também proporcionou uma experiência mais personalizada para os clientes, que passaram a receber informações e incentivos alinhados com suas preferências e comportamentos. Dessa forma, a EDP reafirma seu compromisso com a inovação e a excelência no atendimento ao cliente, utilizando a tecnologia e a análise de dados para oferecer soluções cada vez mais eficientes e adaptadas às necessidades de seus consumidores.

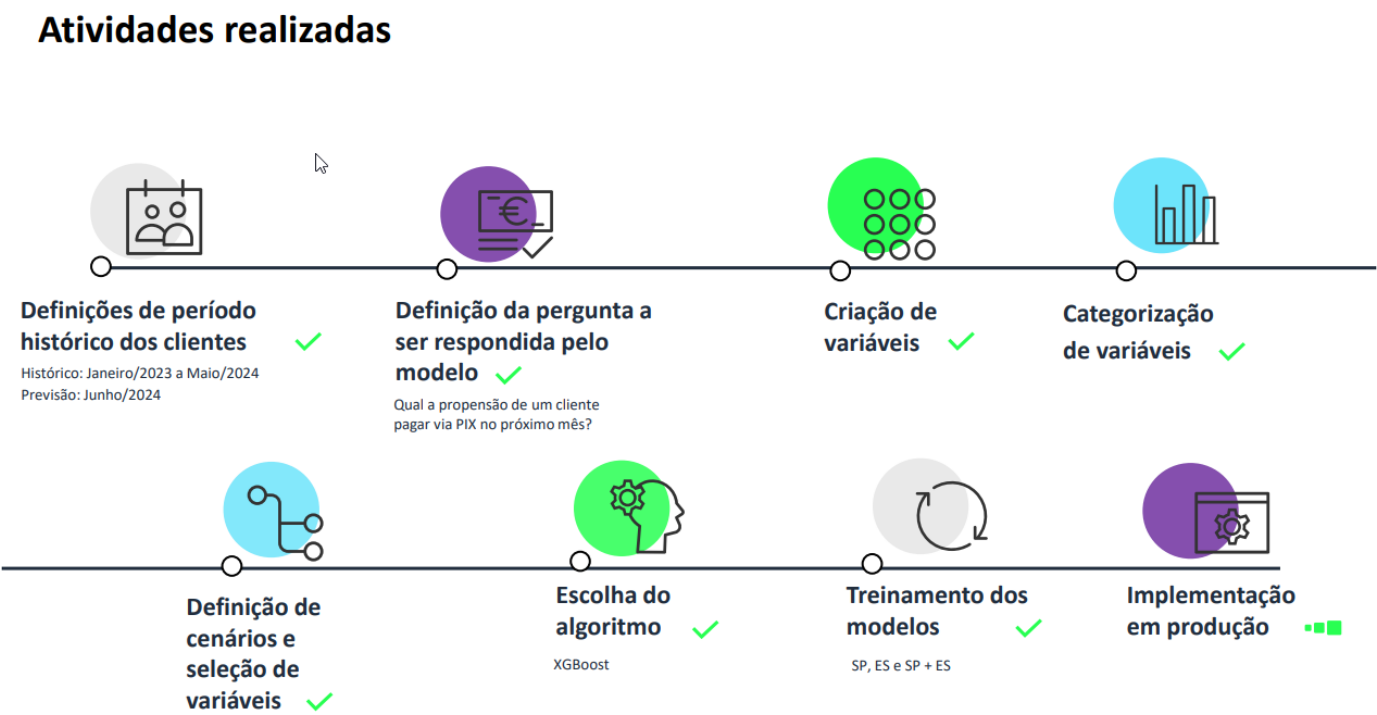


Figura 08 – Metodologia para identificação dos clientes propensos ao pagamento do PIX.

2) Ações voltadas a entender com o cliente oportunidades de melhoria no processo:

Um dos grandes desafios enfrentados pela EDP foi aprimorar a experiência de atendimento dos clientes, com o objetivo de aumentar sua fidelização e, conseqüentemente, melhorar os resultados da empresa. Para alcançar esse objetivo, foi necessário desenvolver uma estratégia abrangente e bem estruturada, que não só tornasse o pagamento via PIX mais atrativo, mas também aumentasse a confiança e a lealdade dos clientes.

Para isso, foram seguidas as seguintes etapas detalhadas:

- Entrevistas com cliente e observação;

- Dados Históricos;
- Dados Externos;

As entrevistas com os clientes em campo desempenharam um papel crucial no processo de aprimoramento dos serviços da EDP. Essas interações diretas permitiram que a empresa obtivesse uma compreensão profunda e detalhada das necessidades e expectativas dos clientes. Durante essas entrevistas, foi possível ouvir diretamente dos clientes como eles enxergam o PIX nas faturas, quais são as facilidades e dificuldades que encontram ao acessar essa forma de pagamento, e quais aspectos específicos o plano de comunicação deve abordar para ser mais eficaz.

Essas conversas revelaram insights sobre a experiência do cliente, destacando pontos de dor e áreas que necessitavam de melhorias. Por exemplo, alguns clientes mencionaram a conveniência do PIX, mas também apontaram dificuldades técnicas ou falta de clareza nas instruções de uso. Outros clientes expressaram a necessidade de maior segurança e confiança no uso do PIX, sugerindo que o plano de comunicação deveria enfatizar esses aspectos para aumentar a adesão.

Além disso, as entrevistas permitiram identificar diferentes perfis de clientes e suas respectivas preferências e comportamentos. Isso possibilitou a criação de estratégias de comunicação mais segmentadas e personalizadas, garantindo que as mensagens fossem relevantes e impactantes para cada grupo específico. Através dessas entrevistas, a EDP pôde ajustar suas abordagens e desenvolver soluções que realmente atendem às necessidades dos clientes. A empresa também conseguiu identificar oportunidades para simplificar o processo de pagamento via PIX, tornando-o mais acessível e intuitivo para todos os usuários. Em resumo, as entrevistas com os clientes em campo foram fundamentais para orientar o desenvolvimento de um plano de comunicação eficaz e para implementar melhorias significativas nos serviços oferecidos.



Figura 09 – Entrevista com os clientes.

3) Monitoramento PIX Fatura e PIX edponline

A criação de dashboards foi uma iniciativa essencial para garantir a eficiência e a confiabilidade das funcionalidades PIX oferecidas pela EDP. Esses dashboards foram desenvolvidos com o objetivo de identi-

ficar rapidamente qualquer instabilidade ou problema que pudesse ocorrer em alguma das funcionalidades relacionadas ao PIX, permitindo uma resposta ágil e eficaz por parte da equipe técnica.

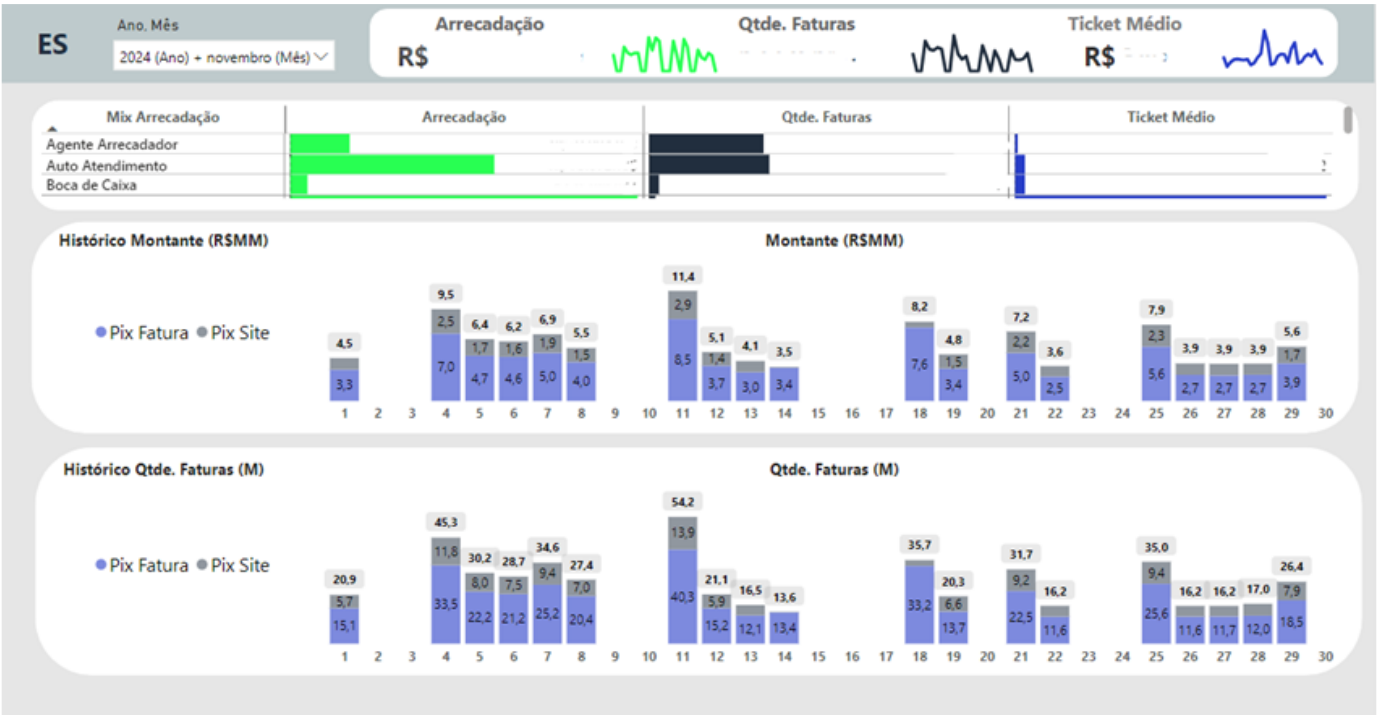


Figura 10 – Dashboards de acompanhamento

2.2 Ações de Comunicação para impulsionamento do PIX em 2024

Além das ações de implementação e dos projetos específicos envolvendo o PIX, o tema sempre esteve inserido de forma estratégica no Plano de Comunicação da EDP. A empresa tem se empenhado em garantir que todas as iniciativas relacionadas ao PIX sejam comunicadas de maneira clara e eficaz aos clientes, utilizando os aprendizados e direcionamentos obtidos com os projetos citados anteriormente neste material. Esses insights têm sido fundamentais para moldar as estratégias de comunicação, assegurando que as mensagens sejam relevantes, informativas e alinhadas com as necessidades e expectativas dos clientes. Em 2024, a EDP continuou a avançar em suas iniciativas relacionadas ao PIX, alcançando marcos importantes e implementando novas funcionalidades e melhorias. Entre os destaques do ano, tivemos:

- Vídeo explicativo e de incentivo
- Redes Sociais
- Influenciadores
- TV
- Rádio
- E-mail marketing

2.3 Resultados alcançados

Houve uma notável evolução na modalidade de pagamento via PIX ao longo dos últimos anos. Na EDP Espírito Santo, o uso do PIX cresceu impressionantes 433% ao comparar 2021 a outubro de 2024, passando de 6% para 32% do mix de arrecadação. Em São Paulo, o crescimento foi ainda mais expressivo, alcançando 900% no mesmo período, com um aumento de 3% em 2021 para 30% em outubro de 2024. Esses números refletem a crescente aceitação e confiança dos clientes na utilização do PIX como método de pagamento.

O aumento na modalidade de pagamento via PIX trouxe benefícios significativos para a EDP, incluindo uma redução na tarifa média de arrecadação. Na EDP Espírito Santo, essa redução foi de 20%, enquanto na EDP São Paulo a redução alcançou 32%. Essa diminuição nas tarifas não só representa uma economia substancial para a empresa, mas também reflete a eficiência e a economia proporcionadas pelo uso do PIX.

Além disso, essa evolução no uso do PIX contribuiu para um aumento significativo no percentual de pagamentos realizados através de canais digitais. Na EDP Espírito Santo, o percentual de pagamentos digitais cresceu de 51% em dezembro de 2021 para 66% em outubro de 2024, representando um crescimento de 29%. Em São Paulo, o percentual de pagamentos digitais aumentou de 66% para 75% no mesmo período, resultando em um crescimento de 14%. Esses números demonstram a eficácia das estratégias implementadas pela EDP para promover o uso de canais digitais e a aceitação do PIX entre seus clientes.

Essa evolução não só melhorou a eficiência operacional da empresa, mas também proporcionou uma experiência mais conveniente e moderna para os clientes. A facilidade e a rapidez do pagamento via PIX, aliadas à redução de custos e ao aumento da segurança, contribuíram para a crescente adoção dessa modalidade de pagamento. A EDP continua comprometida em promover inovações e melhorias que beneficiem tanto a empresa quanto seus clientes, reforçando sua posição como líder em soluções de pagamento digital.

Em resumo, a evolução do PIX na EDP Espírito Santo e na EDP São Paulo é um testemunho do sucesso das iniciativas da empresa para modernizar seus serviços e atender às necessidades dos clientes de maneira eficiente e eficaz. A significativa adoção do PIX e o aumento dos pagamentos digitais são indicadores claros de que a EDP está no caminho certo para continuar oferecendo soluções inovadoras e de alta qualidade para seus consumidores.

3. Conclusão

A digitalização de serviços tem transformado profundamente a experiência dos consumidores, promovendo maior conveniência, agilidade e acessibilidade. No contexto do pagamento de contas, a EDP tem se destacado ao investir em soluções tecnológicas que atendam às necessidades dos clientes, garantindo não apenas praticidade, mas também satisfação. A empresa tem implementado uma série de inovações, como o pagamento via PIX, a disponibilização de QR Codes, e a funcionalidade de "Copia e Cola" para faturas digitais, que facilitam o processo de pagamento e tornam a experiência do cliente mais fluida e eficiente.

Ao incorporar ferramentas digitais e aprimorar processos, a EDP não apenas melhora a experiência do cliente, mas também otimiza recursos internos, reduzindo custos operacionais. A digitalização permite uma gestão mais eficiente dos serviços, com a automação de processos e a redução de erros humanos, o que resulta em uma operação mais ágil e econômica. Essa abordagem reforça o compromisso da empresa com a eficiência, a inovação e a entrega de serviços de alta qualidade, consolidando-se como uma parceira confiável e moderna no setor de energia.

Além disso, a EDP tem investido em campanhas de educação e conscientização para garantir que os clientes estejam bem informados sobre as novas ferramentas e funcionalidades disponíveis. A empresa utiliza múltiplos canais de comunicação, como e-mails, redes sociais, e materiais impressos, para alcançar um público amplo e diversificado, assegurando que todos os clientes possam aproveitar os benefícios das soluções digitais oferecidas.

A busca contínua por excelência e inovação posiciona a EDP como uma empresa preparada para enfrentar os desafios e aproveitar as oportunidades do mundo digital, sempre com o foco no cliente. A empresa está constantemente monitorando as tendências do mercado e as necessidades dos consumidores, ajustando suas estratégias e implementando melhorias contínuas para manter-se à frente da concorrência e oferecer um serviço de ponta.

A EDP também valoriza o feedback dos clientes, utilizando essas informações para aprimorar ainda mais seus serviços. Através de pesquisas de satisfação, entrevistas e análises de dados, a empresa consegue identificar áreas de melhoria e desenvolver soluções que realmente atendam às expectativas dos consumidores.

Em resumo, a digitalização de serviços pela EDP tem sido um fator crucial para transformar a experiência dos consumidores, promovendo maior conveniência, agilidade e acessibilidade. Ao investir em soluções tecnológicas inovadoras e focar na satisfação do cliente, a empresa não só melhora a experiência do usuário, mas também otimiza seus recursos internos, reforçando seu compromisso com a eficiência e a qualidade. A EDP está bem posicionada para continuar liderando o setor de energia no mundo digital, sempre com o objetivo de oferecer serviços de alta qualidade e manter a confiança e a lealdade de seus clientes.

4. Referências bibliográficas

MICROSOFT. *Arrecadação – Fechamento* [Power BI]. 2023. Disponível em rede interna. Acesso em: 16 nov. 2024

MICROSOFT. *DMRA Informações Gerenciais* [Power BI]. 2024. Disponível em rede interna. Acesso em: 20 nov. 2024

VIANA, Guilherme. *Observatório Desafio PIX*. 2024. Apresentação de slides (PowerPoint). Disponível em rede interna. Acesso em: 01 ago. 2024

SIMAS, Sara. *Modelos Propensão PIX*. 2024. Apresentação de slides (PowerPoint). Disponível em rede interna. Acesso em: 03 set. 2024