

XVIII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2008 - 06 a 10 de outubro

## Olinda - Pernambuco - Brasil

### Pagamento da Conta de Energia com Cartão de débito Visa

Rosimeri Xavier de Oliveira	Jorge Menezes
Light S.E.S.A	Light S.E.S.A
rosimeri.beninca@light.com.br	jorge.menezes@light.com.br

### **Palavras-chave:**

Cartão de débito Pagamento de conta Light S.E.S.A. Terminal de auto-atendimento VisaNet

## **RESUMO**

Segundo o site da VisaNet Brasil, o país está entre os maiores emissores de cartões do mundo. Especificamente sobre cartões de débito, a emissão está em alta, já que toda a pessoa que possui conta corrente tem cartão de débito.

Acompanhando a evolução do mercado e aliado ao desejo de disponibilizar aos seus clientes um agente arrecadador nas agências comerciais, a Light estabeleceu parceria com a VisaNet para pagamento da conta da Light com cartão de débito Visa.

Com esse novo serviço, o cliente pode efetuar o pagamento de qualquer conta em aberto, de forma ágil e segura, pois o processo é totalmente informatizado. O cliente pode optar em realizar o pagamento através do atendente comercial ou pelo terminal de auto-atendimento. O comprovante é gerado no ato do pagamento, o que facilita a solicitação de outros serviços como religação por falta de pagamento, pagamento da conta final.

Para avaliar a adesão dos clientes e a *performance* dos sistemas envolvidos, o projeto iniciou com a implantação de piloto, em outubro de 2007, em 3 (três) agências comerciais. Desde sua implantação, o crescimento de contas pagas com cartão de débito Visa foi de 149%, o que indica a boa aceitação dos clientes.

## 1. INTRODUÇÃO

Com o objetivo de inovar no atendimento ao cliente, buscando serviços que agreguem valor relativo à comodidade e praticidade, e mantendo o foco na redução dos custos operacionais, a Light estabeleceu uma parceria com a VisaNet a fim de oferecer aos seus clientes o serviço de pagamento da conta de energia com cartão de débito Visa. Este serviço permite que os clientes tenham atendimento completo,

sem precisar que se desloquem até uma agência bancária ou lotérica para efetuar o pagamento, o que facilita a solicitação de outros serviços. O pagamento é efetuado de forma segura e ágil e o comprovante de pagamento é gerado no ato do atendimento.

O processo de pagamento da conta de energia com cartão de débito Visa é totalmente informatizado com interface entre o sistema SAP da Light e o sistema da VisaNet, e a baixa de pagamento ocorre diariamente por meio de transação eletrônica de troca de arquivos.

A partir de outubro de 2007 foi implantado o projeto piloto em 3 (três) agências comerciais, cujo resultado evolutivo de utilização desse novo canal de arrecadação aponta para viabilidade de sua expansão para outras agências comerciais da Light. O gráfico 1 apresenta o crescimento do volume de contas pagas nessas agências, o qual registra um crescimento de 149% desde sua implantação.



Gráfico 1 – Evolução do pagamento com cartão de débito Visa.

O presente trabalho aborda os aspectos técnicos e funcionais para o desenvolvimento da solução, as modalidades de pagamento da conta na agência comercial (posto de atendimento e terminal de autoatendimento), o treinamento das equipes e o plano de comunicação.

# 2. DESENVOLVIMENTO

O projeto tem por objetivo possibilitar o pagamento de qualquer conta da Light em aberto com cartão de débito Visa na agência comercial, evitando que o cliente tenha que se dirigir a um agente arrecadador (banco ou lotérica) e retornar à Light para dar continuidade a sua solicitação de serviço. Além da praticidade para o cliente, pois para pagar a conta no ato do atendimento não há a necessidade de ter a conta em mãos, o projeto colabora também com a redução dos custos operacionais visto que a tarifa de arrecadação dessa modalidade de pagamento é inferior aos preços praticados pelas lotéricas e balcão dos bancos conveniados.

As três agências que integram o projeto piloto estão localizadas no centro da cidade do Rio de Janeiro, Copacabana e Barra da Tijuca.

Ao adentrar em uma das agências do piloto, o cliente tem a opção de pagamento da sua conta da Light da seguinte forma:

- Pontos de Atendimento (PAs), onde o atendente comercial realizará o papel de caixa do agente arrecadador;
- Terminais de Auto-Atendimento (TAA), onde o próprio cliente efetuará o pagamento.

Após a efetivação do pagamento, o sistema de faturamento da Light emite o comprovante de pagamento tanto no atendimento pela PA quanto pelo TAA.

O fluxo do processo é completamente automatizado onde o atendente (PA) e o cliente (TAA) não precisam digitar o valor a ser pago, o que restringe a possibilidade de erros na efetivação do pagamento. Todas as informações são exibidas na tela do TAA ou do computador do atendente (PA) para confirmação e posterior efetivação do pagamento mediante digitação da senha pelo cliente. Após a confirmação do débito pelo sistema da VisaNet, o sistema de faturamento da Light (SAP-CCS) passa a reconhecer que a fatura já está paga antes mesmo do recebimento da baixa de pagamento, a qual ocorre mediante envio de arquivo de arrecadação pelo VisaNet no dia posterior.

Para o desenvolvimento da solução do pagamento com cartão de débito no sistema de faturamento da Light (SAP), foi necessário o cumprimento dos seguintes requisitos funcionais:

Requisitos para a aplicação nos terminais de auto-atendimento (TAA):

- Realizar consulta às faturas em aberto no sistema SAP-CCS para seleção;
- Executar a Aplicação de Automação Comercial;
- Registrar contato no SAP-CRM das solicitações de pagamento;
- Registrar no SAP-CCS as operações de pagamento autorizadas pela VisaNet;
- Imprimir comprovante de pagamento;
- Confirmar a impressão de comprovante de pagamento à Aplicação de Automação Comercial.

Requisitos para atendimento no PA:

- Utilização da mesma tela do sistema SAP "Lista de faturas de energia elétrica", que hoje é utilizada para a consulta das faturas e impressão de segunda via, a fim de possibilitar também o pagamento da conta em aberto e impressão do comprovante de pagamento;
- Utilização de aplicativo de Automação Comercial para integração das operações de pagamento entre o SAP-CCS e a VisaNet;
- Registro do contato no SAP-CRM de todas as solicitações de pagamento, incluindo as que não tiveram sucesso;
- Registro no SAP-CCS das operações de pagamento autorizadas pela VisaNet, que devem permanecer armazenadas para baixa das faturas. O SAP-CCS deverá manter os registros de todas as operações efetuadas. Para isso, uma função deverá incluir os dados em "tabela Z" possibilitando a execução do processo de arrecadação e disponibilização de dados para relatórios, validações e consultas;
- Impressão de comprovante de pagamento que será o espelho da segunda via de conta, sem o código de barras, mas com a indicação da data do pagamento e do agente arrecadador.

Requisitos para a Aplicação de Gerenciamento e Automação Comercial:

- Inicializar o módulo de pagamento com a VisaNet através do sistema Pay&GO esse sistema interage com a VisaNet com o objetivo de realizar as transações de pagamento;
- Para que as operações de pagamento com a VisaNet sejam realizadas, é necessária a inicialização do serviço. Este processo deverá ser feito diariamente ou toda vez

que o computador for ligado. O processo de inicialização consiste na validação do *pinpad* e do PA ou TAA da Light junto à VisaNet;

- Realizar as operações de pagamento eletrônico com a VisaNet através do sistema Pay&Go;
- Após a seleção da fatura para pagamento, a Aplicação de Automação Comercial será acionada através da disponibilização de um arquivo contendo as informações da operação. Este arquivo será utilizado para acionar o sistema Pay&Go, que por sua vez enviará a solicitação à VisaNet. As respostas recebidas do sistema Pay&Go e da VisaNet deverão ser monitoradas para que o resultado seja informado ao cliente;
- Registrar em servidor de banco de dados as operações de pagamento eletrônico;
- Os pagamentos eletrônicos devem ser armazenados em base de dados, servindo como *log* das transações;
- Prover interface de comunicação para os TAA's e os PA's.

#### 2.1. Como funciona o pagamento junto ao Atendente (PA)

A seguir são descritos os principais passos para a efetivação do pagamento da conta da Light utilizando o cartão de débito Visa:

Passo 1 – o cliente dirige-se a uma agência comercial da Light e solicita o pagamento de uma conta de energia em aberto.

Passo 2 – o atendente ao receber a solicitação de pagamento, entra no Sistema SAP-CRM – transação CICO, digita o número do código do cliente e clica em : Faturas / Pagamento VisaNet.



Figura 1 – Tela do SAP-CRM com a transação de pagamento.

Passo 3 – O sistema SAP-CRM exibe a tela "Lista de Faturas de Energia Elétrica", onde deverá ser selecionada a fatura a ser paga.

Lista de	le fati	uras de	energ	ia elétric.	a								
C Visual	liza fatu	ra 🚨 imp	rimir 2*	la fatura [ 🖓	Seleciona f	ira 🖏 Paga	ment		omprovar	nte Pgto Cartão			
	in this	/	_				lo.	mento	(Shift+F7)	1			
Restaint I	ropas	200440	10	ANTONIO D M		0.46.303.CAM	No. I A	DA LEE	80				
Cta contri	rato	100007	12195	ALLOWED D M	PERCENT/0723	049-390 0746		00100	10				
Instalação	io	412017	584										
												_	Campo Status:
													I I I I I I I I I I I I I I I I I I I
O.	AV	2 66 57 1			() a () a	-10 Bb							🕂 – Fatura em aberto
R St.pag	pto Fahu	173	Mès ref.	Dt. emissão	Otvenc.	Dt.pagto.	Mon	ante Sta	itus Orige	m Doc. ref.	Doc. impress &	un doc cân	
000	500	000102616	2007/02	04.09.2007	17.09.2007		1	0,33 1	S	0200709010000008			📕 A - Fatura naga aguardanda
000	500	000102617	2007/02	04.09.2007	17.09.2007		1	1,10-1	\$	0200709010000000			I i uturu paga, aguaruanu
000	500	000102615	2007/01	04.09.2007	17.09.2007			0,21 1	8	0200723010000007			haixa do nagamento
000	500	000102614	2006/12	04.09.2007	17.09.2007	13.09.2007		0,25 A		0200709010000008			baixa do pagamento
000	500	000102613	2006/11	04.09.2007	17.09.2007	11.09.2007	-	0,22 A	5	0200709010000005			2 Fatura paga (com ba
	500	000102565	2006/10	30.08.2007	12.09.2007	31.08.2007		163 2	8	0200708010000060			Z – Patura paga (Com Da
	621	400035012	2006/08	03.08.2006	16.08.2006	09.08 2006		1.62 2	8	0200608070006138			pagamanta)
000	521	400026703	2006/07	05.07.2006	17.07.2006	14.07.2006		3,69 2	S	0200607070004155			pagamento)
000	513	800023303	2006/06	02.06.2006	13.06.2006	14.06.2006	1	3,87 2	8	0200606070003005			
000	513	000014706	2006/05	04.05.2006	15.05.2006	11.05.2006		1,89 2	\$	0200605070006213			
000	513	800006861	2006/04	04.04.2006	18.04.2006	28.04.2006		3,94 2	S	0200604070002316			
000	529	000000354	2006/03	07.03.2006	16.03.2006	29.03.2006	1	3,88 2	\$	0200603070005835			
000	000	261250107	2006/02	06.02 2006	17.02.2006	10.02.2006		,75 2	L.	00000088000261250103	300000384042	12035004	

Figura 2 – Tela do SAP-CRM para seleção da fatura a ser paga.

Passo 4 - Para iniciar o pagamento, o atendente marca a linha correspondente à fatura que deseja pagar e clicar no botão PAGAMENTO.

• Caso a fatura selecionada esteja em débito automático, o sistema exibe um alerta, pedindo confirmação se o pagamento deve ser efetuado assim mesmo.

🕱 Visualiza	a fatura 🛛 🚨 In	nprimir 2ª	via fatura 🛛 🛃	Seleciona fatu	ira 🖓 Pagar	nento [	Com	provar	ite Pgto Cartão		
Dados princij	pais /	_				_	-	-			
Parceiro ne	góc. 20011	239	TEREZINHA	IC SILVA / 238	25-840 VL MAR	GARIDA / I	TA				
Cta.contrate	o 10000	397472									
Instalação	41214	4935									
		TerEatur	a em débito a	domátice		_	_	R			
Q E	2002	0	Em débito aut	omático,confirm	na pagamento (	S/N)?					
St.pagto	Fatura								Doc. ref.	Doc. impressão	Nº doc
000	52900000570	2	SIM	NÃ					0200609070032592		
000	52900000230	3						-	0200608070034473		
000	51190004100	2006/07	19.07.2006	01.08.2006	01.08.2006	60,77	2	S	0200607070034859		
000	51190003010	2006/06	19.06.2006	03.07.2006	03.07.2006	65,13	2	S	0200606070032507		
000	52710001340	3 2006/05	17.05.2006	01.06.2006	01.06.2006	60,90	2	S	0200605070032551	[	
000	52710000759	3 2006/04	19.04.2006	03.05.2006	03.05.2006	65,38	2	S	0200604070034538		
000	52710000249	4 2006/03	21.03.2006	03.04.2006	03.04.2006	87,23	2	S	0200603070033224		
000	00026356201	3 2006/02	19.02.2006	09.03.2006	09.03.2006	74,00	2	L	00000088000263562013		12025
000	00025976583	5 2006/01	23.01.2006	01.02.2006	01.02.2006	30,67	2	L	00000088000259765835		12025
000	00025597854	2005(12	26 12 2005	04 01 2006	04 01 2006	60.24	2	1	00000088000255978548		12024

Figura 3 – Tela do SAP-CRM com alerta de fatura em débito automático.

• Da mesma forma que as faturas em débito automático, caso seja selecionada uma fatura já paga, o sistema exibe um alerta informado que o pagamento não pode ser efetuado.

Passo 5 - Após clicar no botão <PAGAMENTO>, o sistema Pay&Go é iniciado, onde o atendente solicita ao cliente a confirmação do valor a ser pago e em seguida insere ou passa o cartão no *pinpad*.

Dad Pa Ct	ta de i Visualiza os princip rceiro nei a.contrato italação	fatura i fatura pais góc.	288448: 1088871 288448:	energ. primir 2* v 29 8 82195 584	ia elé la fatura ANTONI	io s Maria	Seleciona fatu RLHEIROS / 23	ura <b>Şa</b> Paga 845-390 CAMF	mento	Com	iprovante	Pgto Cartão		
B	St.pagto	5000001	1 <b>7</b> 0	a   <b>∑2</b> 15 Mês ref. 2007/02	Dt. ei	Arquivo	Ajuda	Pay8	Go	É	7		Doc. impressão	N° doc.cái
		5000001 5000001 5000001 5000001 5138000 5214000 5138000 5138000 5138000 5138000 5138000	102617 102615 102614 102613 102565 052762 035012 026703 023003 014786 006861 000354	2007/02 2006/12 2006/12 2006/10 2006/09 2006/09 2006/08 2006/06 2006/05 2006/04 2006/04	04.05 04.05 04.05 04.05 30.05 02.05 03.05 05.05 02.05 04.05 04.05 04.05			PAS CZ	SSE ARTA	.0 C	)			
		0002612	250107 445733	2006/02 2006/01	06.02.2 05.01.2	2006 2006	17.02.2006 16.01.2006	10.02.2006 16.01.2006	7,75	2 2	L L	0000008800026125010 0000008800025744573	300000384042 300000384043	12035004 12035004

Figura 4 – Tela do SAP-CRM com a inicialização do sistema Pay&GO.

O cartão é validado e caso o usuário não passe (ou insira) o cartão no equipamento em até 30s, a operação é cancelada por timeout.

Payd Go Cliente Arguire Apale					-		
	Pay&Go	• 🗁			Pay&G	•	
C#	ARTAO N	ZENCIDO	<b>)</b>	CA	RTAO II	NVALIDO	þ
	1	2	3		1	2	3
	4	5	6		4	5	6
LIMPA	7	8	9	LIMPA	7	8	9
CANCELA	0	0	к	CANCELA	0	0	к

Figura 5 – Telas do Sistema Pay&GO com exemplos de validação do cartão.

Passo 6 - Após passar (ou inserir) o cartão no equipamento, o sistema solicitará ao cliente a digitação da senha.



Figura 6 – Tela do SAP-CRM onde o Sistema Pay&GO solicita a digitação da senha.

Passo 7 - Efetivado o débito do valor da fatura na conta corrente do cliente, o sistema Pay&GO informa que a operação foi efetuada com sucesso e exibe o número da autorização da transação.

🕄 Visualiz	a fatura 🔒 I	mprimir 2ª	via fatura	Seleciona fatura	S Pagamento	🕒 Comprovante Pgto Cartão	
ados princi	pais						
Parceiro ne	góc. 2004	4829	ANTONIO	S MALHEIROS / 2384	5-390 CAMPO LINE	0/SERO	
Cta.contrat	1000	8782195					,
Instalação	4120	17584	Pa	y&Go Cliente	Statement of the local division in which the local division in the local division in the local division in the		
			A	rquivo Ajuda			
C 4	900	8 2 8			Day P.C.		
St.pagto	Fatura	Més ref.	Dt. ei		ayacau		Doc. impress
000	50000010261	6 2007/02	04.05				
000	50000010261	7 2007/02	04.05				
000	50000010261	15 2007/01	04.05				
000	50000010261	4 2006/12	04.05				
000	5000001026	3 2006/11	04.05				
000	50000010256	35 2006/10	30.08		ATTOPT	7202	
000	51380005276	32 2006/09	02.05	4	ROIORI		1
000	52140003501	2006/08	03.08		0004	40	
000	52140002670	2006/07	05.07		0001	.10	
000	51380002330	3 2006/06	02.08				
000	51380001478	2006/05	04.01				
000	51380000686	51 2006/04	04.0+				
000	152900000024	2008/02	107.01				

Figura 7 – Tela do SAP-CRM com o código de autorização do Pay&GO.

Passo 8 - Após a efetivação do pagamento da fatura, o status da conta no sistema SAP muda para A – conta paga, aguardando baixa do pagamento.

Li	ista de i	faturas	de en	ergi	ia elétric	а						
Q	🛚 Visualiza	fatura 🔒	Imprim	ir 2ª vi	ia fatura 🛛 🛃	Seleciona fatu	ra 🖏 Pagar	mento 🗧	Com	provante	Pgto Cartão	
Da	dos princip	ais /										
F	arceiro ne	aóc. 200	344829	7	ANTONIO S M	ALHEIROS / 23	845-390 CAMP	0 LINDO /	SERO			
0	ta.contrato	100	0007821	95								
h	nstalação	412	2017504									
	Q 4		78	28		🖓 ti 🛃 ti			_			
E	St.pagto.	Fatura	Mê	s ref.	Dt. emissão	Dt.venc.	Dt.pagto.	Montante	Status	Origem	Doc. ref.	Doc. impressão
	010	500000102	616 200	J7/02	04.09.2007	17.09.2007		19,33	1	s	0200709010000008	
	010	500000102	617 200	07/02	04.09.2007	17.09.2007		19,10-	1	S	0200709010000009	
	000	500000102	615 200	07/01	04.09.2007	17.09.2007	17.09.2007	0,21	A	S	0200709010000007	
	000	500000102	614 200	06/12	04.09.2007	17.09.2007	13.09.2007	0,25	A	S	0200709010000006	
	000	500000102	613 200	06/11	04.09.2007	17.09.2007	11.09.2007	0,22	A	6	0200709010000005	
	000	500000102	565 200	06/10	30.08.2007	12.09.2007	31.08.2007	0,01	A	S	0200708010000060	
	000	513800052	762 200	06/09	02.09.2006	15.09.2006	11.09.2006	3,63	2	S	0200609070003751	

Figura 8 – Tela do SAP-CRM com o status das faturas após o pagamento

Passo 9: Ao finalizar o serviço de pagamento, o sistema da Light informa o número do protocolo do

atendimento efetuado.



Figura 9 - Tela do SAP-CRM com o número do protocolo de atendimento.

Passo 10 - O registro da atividade é efetuado no SAP-CRM.

Parceiro de n	egócios		Processamento de chamadas
Nome M Telefone 2	ALHEIROS ANTO 198991532	ONIO DOS	Olá MARCOS ASSIS DE OLIVEIRA. Você executou uma transação às 16:50:14. Somente para suas transações são registradas no sistema
Parceiro 2	0044829	₩ 🖌	📝 Cadastro 🗉 🏷 Instalac 🗉 🛱 Lig Nova 🗟 🔚 Faturas 🗉 🖀 Contato 🗉 🖧 Consulta 🗟
Nome			
Parceiro	O Princ.	0.	
segundo	Período	Ē.	Visão: IS-U Ambiente do Cliente 📵 Personalizar
Válido desde	28 88 2887		Visao: 15 C Ambiente do Cirente da Treisondazda
Válido até	17.09.2007		
Status			
	Início	1	Parceiro 0020044829 ANTONIO DOS SANTOS MALHEIROS Varejo

Figura 10 – Tela do SAP-CRM com o registro do pagamento Visa

Passo 11 - Para imprimir o comprovante de pagamento, o atendente seleciona a fatura cujo comprovante se deseja imprimir e clica no botão "Comprovante Pgto Cartão".



Figura 11 - Tela do SAP-CRM de impressão do comprovante de pagamento.

Passo 12 - Modelo do comprovante de pagamento emitido pelo atendente através do sistema SAP-CRM.

C	comprovant	te de	e Cont	a Pag	а	
Agente arrecadador: V	/ISANET - LIGHT					
DOC: 8117					AUT: 5798	
Data do nagamento: 1	7/09/2007				Valor: 0.21	
(A) Liott						
Ushi Cenigori de Berlicidare C.A. Av. Barechal Floritano, 168 - No de Janetio - M CENI do sec astrocor-sé Inc. Ella (1990 22) - Inc. Burle, 003 94678	Esta via dest comprovaçã de fatura	ina-se e o de pag	xclusivamer amento	nte à		Mês: JAN/2007 Kamero da Rota Floom 7
Usin's recycle 4 Bencland CA. Ar. Barchal Tholano, 186 - No. 46 Janelie - KJ Child Gi Li + 2010001-6 Mice, Bill 18800 22 - Yec, Barley, 007 Hol 35 Child 28800 27 - Yec, Barley, 007 Hol 35 Child 28800 27 - No. 58 Lo 1778 2 19 Child 28800 27 - No. 58 Lo 1778 2 19	Esta via dest comprovaçã de fatura	ina-se e o de pag	xclusivamer amento <sup>Unidade de</sup> 02 506	nteà Leikra	Nümero Alo med Hor 577 5943 Kümero da fa buza Sacobo iza ki	Mês: JAN/2007 Kamero de Robe Floral 7 Balavie Binicido 04/09/2007 Referência Sancari 10000752/15
Unit organization control to a	Esta via dest comprovaçã de fatura	ina-se e o de pag	xclusivamer amento <sup>Undade de</sup> 02 596	nte à Isikra   	Num eto do medidar S773943 Kum eto da Falua S00001026 iS Código da Cilente 2004+629	Mês: JAN/2007 Namero da Neth Floral 7 Balade Bhilisto Netereda Sansat 10000782105 hitikação Hitikação Hitikação
Unit Compose de Internant CAX. Man Compose de Internant CAX. Marcine Training. Net Net a Cardinio - No CPT // Compose de Internant CAX. CPT // Compose de Internant CAX. CPT // CAX.	Esta via dest comprovaçã de fatura	ina-se e o de pag r	xclusivamer amento <sup>Unidade de</sup> 02 506	leikra Guantidade	Numero do medifor 5775943 Namero da Polizia Sociolo 25 is Collipo do Cliente 2004-625 Preço Unit Rij	Mês: JAN/2007 Kênero da Rob Floral 7 Baladre Buissão avegazar Petrofica sancal socionazios histologão Histologão Valor Rê

Figura 12 - Comprovante de pagamento de conta.

#### 2.2 Como funciona o pagamento no terminal de auto-atendimento (TAA)

O processo de pagamento através do terminal de auto-atendimento ocorre da mesma forma do PA. A diferença é que o pagamento é efetuado pelo próprio cliente onde ele terá acesso a todas as faturas em aberto, com emissão automática do comprovante de pagamento.



Figura 13 – Utilização do TAA para pagamento VisaNet.

A seguir é apresentada a seqüência de telas de navegação para efetuar o pagamento no terminal de auto-atendimento:

Ligili		
Consulta Débito /	Alteração de	Alteração de
Segunda Via de Conta	Dados Cadastrais	Data de Vencimento
Pagamento de	Autorização para	Histórico de
Conta de Luz	Débito Automático	Consumo
Comprovante de	Encerramento de	Pontos de Atendimento
Pagamento	Contrato	ao Cliente
Abertura de	Entrega de Conta	Tarifas e Custos
Contrato	em Endereço Especial	de Servicos Vigentes

Figura 14 - Menu inicial de serviços com a opção de pagamento de fatura.

Mēs: SET/2006 Vencimento: 02/10/2006 Valor: R\$ 46,81
Vencimento: 02/10/2006 Valor: R\$ 46,81
• Valor: R\$ 46,81
**********
Atencao:
A operação não poderá ser desfeita.
operação não poderá ser desfeita.

Figura 17 – Alerta para confirmação da fatura a ser paga.



Figura 18 – Momento em que o cliente passa o cartão e digita a senha.





₹) L	Igni		9	VULIAR	
_			Con	ulta Débito/Segund	a Via de Conta
	Ма	irque a conta	que você desi	eja imprimir ou pagar	
	Mês	Vencimento	Valor	Imprimir Cont	
	) SET/2006	21/09/2006	R\$ 79,89		$\sim$
				Pagar Conta	VISA

Figura 16 – Tela de Seleção da fatura a ser paga.



Figura 19 – Tela do Pay&GO com código de autorização da transação.

Comprovante de conta paga	Uph-Senters de Britidair SA Ac. Mar. Solaro, 50 - No de Javeiro - NJ CLEITO DB OLIVEIRA OT, 464 - 682 - 01 - 40	Esta via destina-se exclusivamente à compro de pagamento de fatura capitatione di fatura interne de la compro de pagamento de fatura interne de la compro de pagamento de la compro de la compro de pagamento de la compro de la compro de pagamento de la compro de la	Interced ds Falua     Perkeificia Sancada       515700054556     010000151973       Vação     0412249976       Collup do Climbe     2001233       Mitario do Eguidor     Dable e estimado       413 5552297, 14109/200     1409/200	C	omprovante de Conta Paş	ga
Comprovante da Light	R JUMERAL ROSA SILVA 228 CEP 23815-3 Deroit50 COMENNO COMPRESSIO DE ILOMEN PALICA MULTA FOR ATVASO DE REGAMENTO	500 1000E / 12560A1 - RJ	Site Quanklater Preco Ini I Fi   Valor - (Fi 0, 46020	Agente arrecadador: DOC=000000030007 Data do Pagamento: Valor: 84.05	: VISANET S.A. AUT=001136 11/09/2007	
Determinal Serceta     Data     Data <thdata< th="">     Data     Data<th></th><th>m fei</th><th></th><th>Pagamento realizado</th><th>o mediante uso de senha pess</th><th>oal.</th></thdata<>		m fei		Pagamento realizado	o mediante uso de senha pess	oal.
CUINE CLEITO DE OLIVEIRA	Base de Calculo Natural Value 13, 39	02/10/2006	with Piscel With Piece - (15)	Comercial 0800 2820120	Agência Virtual www.light.com.br	Emergência 0800 210196

Figura 20 – Comprovante de pagamento de conta emitido pelo terminal de auto-atendimento.

## 2.3. Treinamento e Divulgação:

Para a implantação foi elaborado um programa de treinamento, onde todos os atendentes foram capacitados na utilização da nova funcionalidade no PA e no TAA. A campanha de divulgação compreendeu a distribuição de folders e fixação de móbile e banner nas agências comerciais; veiculação no site da Light e na conta de energia. Abaixo, exemplo de alguns materiais utilizados na campanha:



Figura 21 - Display de computador







Figura 23 – Foto do espaço de auto-atendimento com sinalização do serviço de pagamento Visa.



Figura 24 - Foto do ponto de atendimento (PA)

# 3. CONCLUSÕES:

A utilização de cartões de débito nas transações comerciais tem-se intensificado no mercado brasileiro. Segundo informações disponibilizadas no site da VisaNet Brasil, a emissão de cartões de débito está em alta, totalizando, em 2005, 171 milhões de cartões de débito Visa no Brasil. O projeto de pagamento da conta da Light com cartão de débito Visa nas agências trouxe para os clientes uma solução inovadora, que valoriza ainda mais o tempo dos clientes e permite o atendimento completo nas agências comerciais, sem necessitar que se desloquem para efetuar o pagamento em uma agência bancária.

A implantação do projeto piloto nas três agências comerciais teve por objetivo avaliar a adesão dos clientes, a *performance* do sistema SAP-CCS na operacionalização dessa funcionalidade tanto no pagamento através dos atendentes comerciais (PA) quanto nos terminais de auto-atendimento (TAA). A evolução de 149% no volume de contas pagas sinalizou para a Light o bom nível de aceitação dessa solução pelos seus clientes.

Algumas considerações foram relevantes para que a Light implantasse essa nova modalidade de pagamento:

- Inovação e modernização dos serviços oferecidos;
- Ampliação da rede de agentes arrecadadores, com tarifa de arrecadação inferior a praticada pelas lotéricas e balcão dos principais bancos;
- Incentivo o uso dos terminais de auto-atendimento;
- Aumento da satisfação do cliente com uma solução que promove maior agilidade e praticidade no atendimento.

Os resultados técnicos e comerciais do piloto e o volume de atendimento nas agências comerciais, 1,5 milhões em 2007, proporcionaram uma avaliação positiva em expandir esse projeto para as demais agências comerciais e em outros locais estratégicos localizados na área de concessão da empresa.