



**XX Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica**  
**SENDI 2012 - 22 a 26 de outubro**  
**Rio de Janeiro - RJ - Brasil**

<b>Cristiana Valente</b>	<b>Thais Barbosa Vallim</b>	<b>JULIA FERRAZ DUAYER</b>
<b>Light Serviços de Eletricidade S/A</b>	<b>Light Serviços de Eletricidade S/A</b>	<b>Light Serviços de Eletricidade S/A</b>
cristiana.valente@light.com.br	thais.vallim@light.com.br	julia.duayer@light.com.br

**Ações de Incentivo a Adimplência - Promoção Ricardo Eletro**

**Palavras-chave**

Adimplência  
Light Sesa  
Promoções  
Rio de Janeiro

**Resumo**

Acompanhando a evolução do mercado, nos últimos três anos a Light vem intensificando as ações de incentivo a adimplência, utilizando como estratégia a realização de parcerias com empresas de segmentos diversos: Telecom, Varejo, Beleza e Entretenimento.

O presente projeto tem como objetivo incentivar a adimplência através de promoção exclusiva destinada aos 4 milhões de clientes residenciais BT em parceria com empresa do segmento de varejo - Ricardo Eletro.

Tendo em vista este propósito, os clientes adimplentes podem acessar, através do site da Light, o hot site do parceiro e obter descontos exclusivos e diferenciados, contribuindo consequentemente para aumento da satisfação do cliente e melhoria da imagem da empresa.

**1. Introdução**

**INTRODUÇÃO**

Visando estímulo a adimplência, a Light tem investido em parcerias com foco no cliente adimplente oferecendo descontos exclusivos e atrativos em produtos e serviços.

Através da agência virtual da Light, localizada no site [www.light.com.br](http://www.light.com.br), foi desenvolvida uma funcionalidade que viabiliza aos clientes adimplentes (com a conta de energia paga até a data do vencimento) acesso a desconto exclusivo. A comunicação com o cliente é realizada de forma estratégica

através da conta de energia - divulgação do site da Light como canal que oferece benefícios aos clientes com a conta em dia - e nas agências comerciais, onde foram expostas peças alusivas e afins (como geladeiras eficientes). É importante ressaltar que as campanhas e respectivas mídias, são planejadas e realizadas respeitando as condições estabelecidas na Resolução Aneel 414/10.

Devido aos bons resultados obtidos, a Light pretende continuar investindo no desenvolvimento destas ações de incentivo a adimplência.

## **2. Desenvolvimento**

### **DESENVOLVIMENTO**

O projeto de incentivo a adimplência permite que o cliente, através da Agência Virtual da Light, possa obter descontos exclusivos em produtos da Ricardo Eletro (loja virtual).

Para que o cliente tenha acesso ao site da promoção, deve seguir os seguintes passos:

**Passo 1: Acessar o site da Light ([www.light.com.br](http://www.light.com.br)) e clicar no banner da promoção, conforme você poderá observar na figura 1 abaixo.**

The image shows the home page of the Light website. At the top, there is a navigation bar with the Light logo and several menu items: Portal Light, Light, Light Esco, Light Energia, and Light Soluções. Below the navigation bar, there are links for Ouvidoria, Fale Conosco, Clique Light, Banco de Currículos, Links, Mapa, and Acesso. The main banner area has a green background with the text "FALTOU LUZ? LIGHT JÁ!" and "EM 2 PASSOS VOCÊ ENTRA EM CONTATO COM A GENTE." Below this, there are three columns of services: Light (Serviços e informações para você e sua empresa.), Light Esco (Comercialização e serviço de energia.), and Light Energia (Geração e emissão de energia elétrica.). A central banner for Ricardo Eletro features the text "CLIENTE LIGHT COM A CONTA EM DIA TEM DESCONTO ESPECIAL" and three sub-sections: "Atendimento Agendado", "Facilite a sua vida!", and "Simulador: Ligação Nova". On the right side, there is a "Notícias" section with two news items and an "AGÊNCIA VIRTUAL" section with various service links. At the bottom right, there is a "RECICLA" logo.

Figura 1: Banner da Ricardo Eletro - Home do Site da Light

**Passo 2: Homologação do cliente adimplente (código do cliente e seu CPF/CNPJ), conforme figura abaixo.**

The screenshot shows the 'Agência Virtual' login page. At the top left is the 'Light O RIO É LIGHT' logo. At the top right, it says 'PORTAL LIGHT LIGHT LIGHT ESCO LIGHT ENERGIA'. Below the logo is a navigation menu with items like 'A EMPRESA', 'CLIENTES', 'AGÊNCIA VIRTUAL', 'MEUS DADOS', 'CONSULTA DÉBITOS E SEGUNDA VIA DE CONTA', 'AUTORIZAÇÃO PARA DÉBITO AUTOMÁTICO', 'HISTÓRICO DE CONSUMO', 'LIGAÇÃO NOVA', 'PARCELAMENTO DE DÉBITO', 'ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAS', 'ENCERRAMENTO DE CONTRATO', 'DENÚNCIAS', 'OUTROS SERVIÇOS', 'FALE CONOSCO', and 'GRANDES CLIENTES'. The main content area is titled 'Identificação do Usuário' and contains a form with the following fields: 'Você já é um cliente cadastrado na Agência Virtual?' with radio buttons for 'Sim' and 'Não'; 'Código de Cliente' with a text box containing '20087530' and a link '(se não souber, clique aqui)'; 'CPF / CNPJ do titular da conta' with a text box containing '05542235034' and the note '(somente números)'; and 'Código de segurança' with a text box containing 'JWYU' and the note '(digite o código que é exibido acima)'. A 'Entrar' button is located below the security code field.

Figura 2: Tela de Acesso a Agência Virtual

Passo 3 : O cliente especial (adimplente) deve concordar em participar da promoção, conforme figura abaixo.

The screenshot shows a promotional message on a dark teal background. The text reads: 'PARABÉNS, VOCÊ É UM CLIENTE ESPECIAL DA LIGHT! Para participar desta promoção você precisa concordar em disponibilizar seus dados (nome completo e CPF/CNPJ) para a empresa Ricardo Eletro, durante o período de 23/05/2011 a 31/03/2012.' At the bottom, there are two orange buttons: 'Concordo' and 'Não Concordo'.

Figura 3: Tela de acesso a promoção.

Passo 4 – Após o aceite pelo cliente, ele é direcionado ao hot site da Ricardo Eletro, conforme figura abaixo.

**Ricardo**  
eletrô

Cadastre-se Minha Conta Meus Pedidos Cancelamento Nossas Lojas Atendimento Lista de Casamento Televendas

Boa tarde, Visitante (Entrar)

Preço é todo!

Buscar em todo o site

OK

Acompanhe sua entrega

Automotivos Bebês Beleza & Saúde Brinquedos Cama, Mesa & Banho Câmeras & Filmadoras Celulares & Telefones Colchões Dvds & Blu-Ray

Eletrônicos Retroportáteis Esporte & Lazer Ferramentas & Jardim Games Informática Livros Perfumaria Relógios Tablets

VOCÊ É UM CLIENTE ESPECIAL DA LIGHT.  
APROVEITE O DESCONTO QUE PREPARAMOS PARA VOCÊ.

**10%  
DE DESCONTO**

+ FRETE GRÁTIS EM ELETRODOMÉSTICOS\*

**5%  
DE DESCONTO**

NOS DEMAIS PRODUTOS DO SITE.

**CLIQUE E CONFIRA!**

\*VEJA O REGULAMENTO



Figura 4: Tela do Hot Site da Ricardo Eletro.

**Passo 5: O cliente seleciona o produto de sua preferência, já com o desconto exclusivo, conforme figura abaixo.**

The screenshot shows the Ricardo Eletro website interface. At the top, there is a navigation bar with the Ricardo Eletro logo and various user links like 'Cadastro', 'Minha Conta', and 'Meus Pedidos'. Below this is a search bar with the text 'Buscar em todo o site' and an 'OK' button. A secondary navigation bar lists various product categories such as 'Automotivos', 'Bebês', 'Beleza & Saúde', etc. The main content area displays a product page for a 'Springer Carrier' window air conditioner. The product title is 'Ar Condicionado Janela 21.000 Btus Quente e Frio Mecânico Silentia ZQA215BB - Springer'. The price is shown as 'Por: R\$ 1.529,10' with a crossed-out original price of 'De: R\$ 1.699,00'. A 'FRETE GRATIS BRASIL' badge is visible. Below the product image, there are buttons for 'Adicione à lista' and 'Indique para o seu amigo'. A section for 'Acessórios' lists four humidifiers with their respective prices and 'Comprar' buttons. At the bottom right, a price update box shows 'Preço atualizado: R\$ 1.529,10'.

**Figura 5: Tela de simulação de compra de produto no Hot Site da Ricardo Eletro.**

**Passo 6 – Ao finalizar o pedido, o frete é gratuito , conforme figura abaixo.**

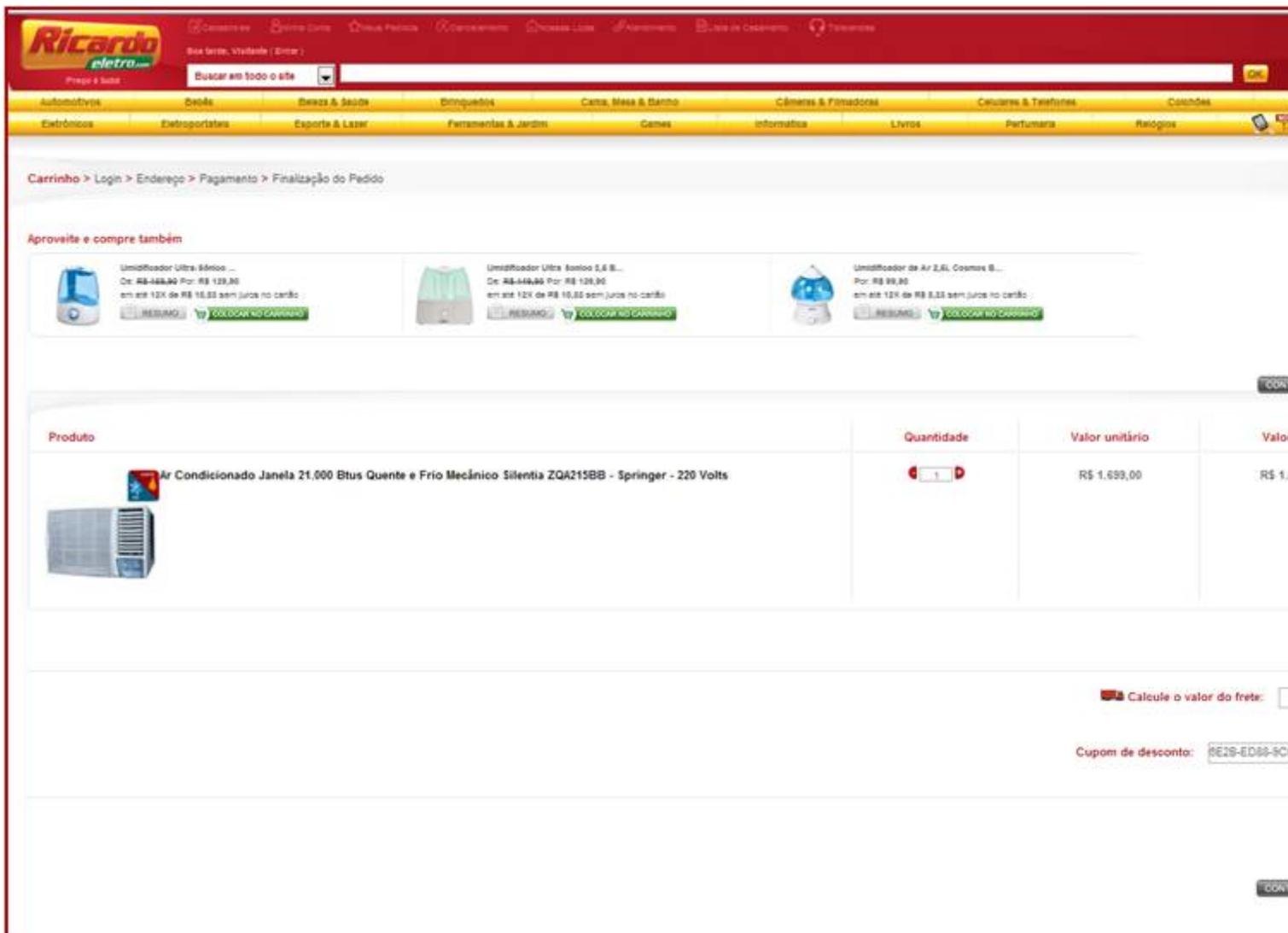


Figura 6: Tela de simulação de compra de produto no Hot Site da Ricardo Eletro.

A comunicação da promoção destinada aos clientes adimplentes é realizada através das seguintes mídias:

**Conta de Energia.**

Destinada a 4 milhões de clientes por mês, julho e setembro de 2011 (comunicação em conformidade com a Resolução Aneel 414/10)- conforme figura abaixo.

The image shows a promotional graphic for Light energy. At the top, it features the Light logo and the text "VOCÊ ESTÁ COM SUAS CONTAS DE ENERGIA EM DIA? A LIGHT PREPAROU UM DESCONTO ESPECIAL PARA VOCÊ! ACESSSE WWW.LIGHT.COM.BR E CONFIRA!". Below this is a section titled "AGÊNCIA VIRTUAL DA LIGHT" with a navigation menu on the left and a central heading "Mais comodidade para você.". The bottom part of the graphic displays several service cards, including "Canais de Atendimento", "Atendimento Comercial", "Serviço de Emergência", and "Serviço de Manutenção". The overall design uses a color palette of orange, blue, and white.

Figura 7: Imagem da conta de energia.

Agências Comerciais.

Exposição de peças alusivas (geladeiras eficientes) - conforme figura abaixo.



Figura 8: Imagem da exposição das geladeiras eficientes.

Banners e Cartazes - Conforme figura abaixo

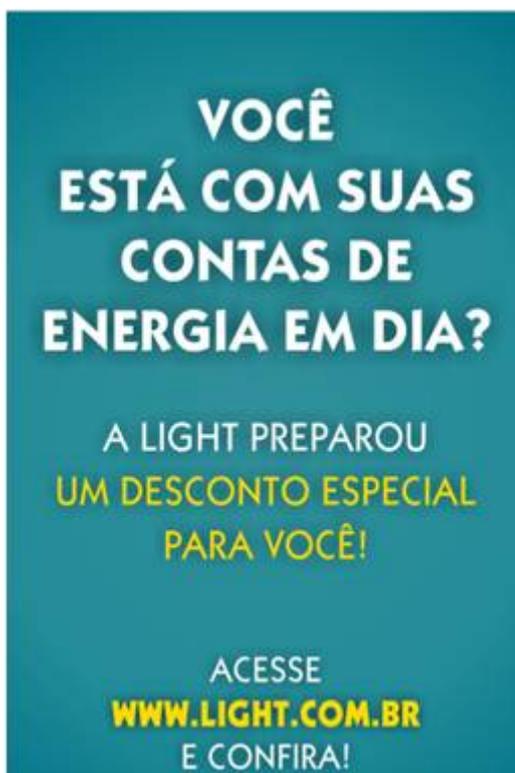


Figura 9: Imagem dos banners e cartazes expostos nas agências comerciais.

### 3. Conclusões

#### RETORNO DO PROJETO

- **Acesso:** No total, 92.000 clientes acessaram o banner da promoção no período de Junho de 2011 a Março de 2012.
- **Veiculações - Mídia Espontânea:** O projeto gerou 07 matérias advindas de mídia espontânea positiva, em veículos de grande visibilidade contribuindo consequentemente para melhoria da imagem da empresa, conforme figura abaixo.

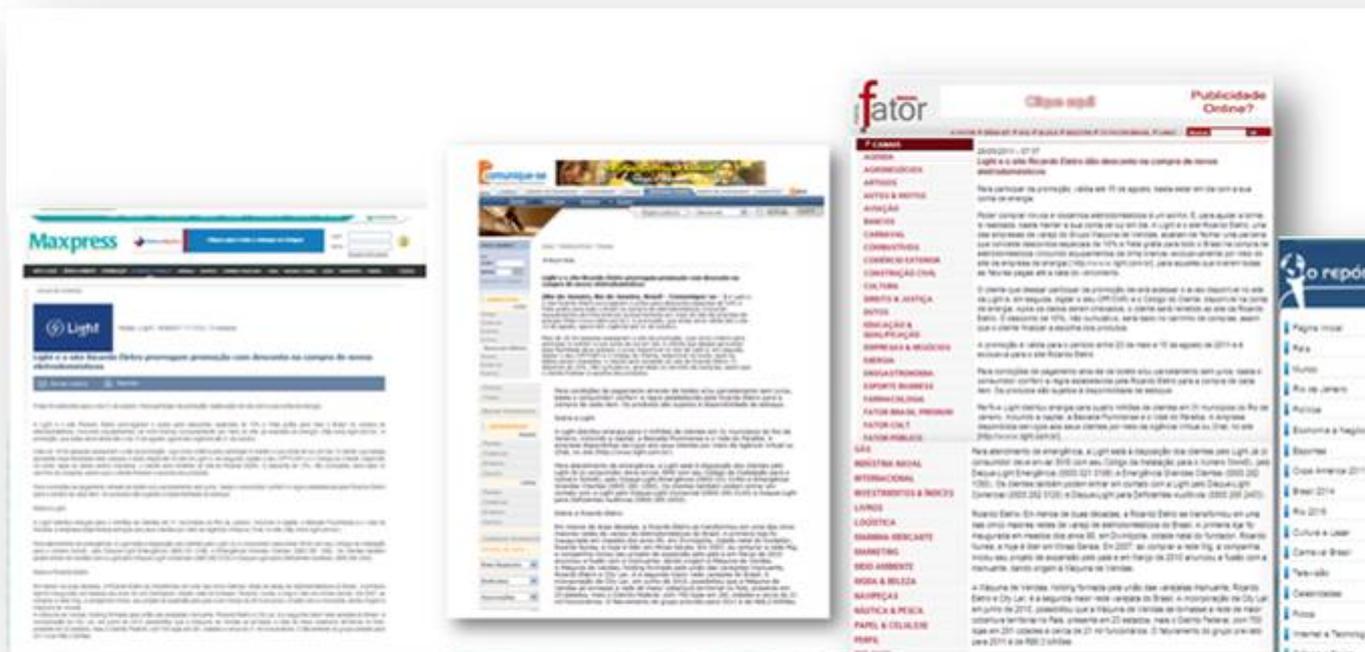


Figura 10: Imagem das mídias veiculadas alusivas a promoção.

#### CONCLUSÕES

Dentre as ações que levam o cliente adimplente aderir a promoção, destacam-se:

- Oferta exclusiva para a Light.
- Facilidade em aderir ao produto - compra via hot site da empresa parceira.
- Benefícios da compra (comodidade, praticidade e segurança).

- **Impacto na comunicação visual (layout na conta de energia, e comunicação através da exposição do produto, cartazes e banners nas agências comerciais).**
- **Abordagem através de mídia espontânea em veículos em grande porte.**

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS E/OU BIBLIOGRAFIA**

### **PALAVRAS CHAVE (de 3 a 5)**

- **Relacionamento**
- **Adimplência**
- **Campanha**
- **Conta de Energia**
- **Agência Virtual**

### **4. Referências bibliográficas**

---