

Cemig inaugura agência conceito totalmente inclusiva em Belo Horizonte

Sex 17 março

A Agência Você, inaugurada nesta sexta-feira (17/3) pela [Cemig](#), em Belo Horizonte, vai mudar a maneira com que o consumidor busca o atendimento de concessionárias de serviços públicos. A agência, concebida e instalada de forma experimental com recursos do Programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) Cemig/Aneel e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), é a primeira do país no setor a oferecer formas de interação exclusivas e inovadoras, especialmente para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

A inauguração da Agência Você contou com a presença do presidente da Companhia, Bernardo Alvarenga, empregados, parceiros, convidados e imprensa. Eles conheceram, em primeira mão, o resultado da conjunção entre a proposta da empresa de colocar o cliente em primeiro lugar e a arquitetura minimalista, que, junto aos objetivos de igualdade e acessibilidade universal, ajudaram a compor uma agência que transmite coerência e eficiência ao visitante.

Minas Gerais também está representada de forma sutil e contemporânea nas chapas metálicas aplicadas nas paredes, fazendo alusão às montanhas e ao relevo mineiro, traço físico marcante do estado.

Autonomia

O atendimento pode ser feito inteiramente de forma autônoma pelo consumidor, a começar pelas boas vindas de uma recepcionista virtual, explica e apresenta os serviços disponíveis no local. Na Cabine de Atendimento, o cliente acessará o sistema e poderá realizar consultas e solicitar serviços e informações de maneira autônoma.

No entanto, se preferir, atendentes estarão prontos para orientar os clientes sobre todos os recursos da agência, e o cliente poderá ainda conversar com um representante da empresa por meio da ferramenta videoconferência.

O ambiente possui telas interativas com tecnologia touchscreen, som direcional com áudio privativo, sistema de senha e diversos serviços digitais. As tecnologias e os equipamentos da agência têm know-how nacional e foram produzidos no Brasil.

Acessibilidade

A Agência Você foi desenvolvida após três anos de pesquisas e envolveu investimento de R\$ 5 milhões e vai melhorar o atendimento de todo o público, mas os grandes beneficiados serão as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Para os clientes cadeirantes, a nova unidade de atendimento disponibiliza uma área exclusiva, com local físico sinalizado. Para as pessoas com deficiência visual, há um mapa em braille logo na entrada, além de piso tátil para guiá-los até o local de atendimento, após a retirada da senha.

“A intenção da Cemig é que todos os clientes tenham condição de acessar produtos, serviços e informações. Levamos em consideração as necessidades de cada um deles e buscamos os recursos tecnológicos necessários para tornar a interação mais eficiente e eficaz entre atendentes da Cemig e clientes, otimizando a comunicação e o acesso às informações disseminadas pela Empresa”, explicou o presidente da Cemig, Bernardo Alvarenga.

As pesquisas elaboradas durante o P&D que originou a Agência Você estão sendo utilizadas pela Cemig para implementação de novos conceitos de atendimento em outros canais de atendimento, como o atendimento no Portal da Companhia, aplicativo para smartphones e autoatendimento.

A agência conceito fica na Avenida Cristiano Machado, número 4000, bairro União, em Belo Horizonte.