

Cemig registra 26 milhões de atendimentos por canais digitais

Ter 19 fevereiro

O consumidor da [Cemig](#) recorre cada vez mais aos canais digitais de atendimento. É o que constatou a companhia ao analisar o número de serviços prestados por estas plataformas no último ano. Os canais de autoatendimento mais utilizados pelos clientes foram a Agência Virtual, hospedada no site da empresa, e o aplicativo Cemig Atende, disponível para smartphones e tablets. Juntos, eles foram responsáveis por mais de 42% do total de atendimentos registrados em 2018.

De acordo com a empresa, a Agência Virtual teve 9,5 milhões de acessos em 2018, aumento de 5,7% em relação ao ano anterior. No mesmo período, o aplicativo teve 10 milhões de acessos, quase duas vezes mais do que o registrado em 2017.

Para o gerente de Planejamento e Controle da Receita e Relacionamento com Clientes da Cemig, Eron Lopes Pereira, a expectativa é que o atendimento pelos canais digitais aumente ainda mais, devido à crescente inserção dos dispositivos móveis na vida das pessoas. “Atualmente, grande parte da população possui smartphones ou tablets com acesso à internet. Dessa forma, eles podem encontrar soluções rapidamente e sem precisar se deslocarem até as agências de atendimentos da Cemig”, afirma.

No aplicativo Cemig Atende, os principais serviços solicitados são referentes à consulta de débitos, obtenção de segunda via de fatura, acesso a histórico de contas, envio de leitura, consulta ao histórico de atendimentos e alerta sobre falta de energia. O aplicativo está disponível para aparelhos que possuem os sistemas operacionais Android, IOS e Windows Phone.

Além disso, o Cemig Atende disponibiliza o Pagamento Mobile, em parceria com o Banco Bradesco. Assim, clientes do banco podem pagar as contas de energia por meio do aplicativo. O Pagamento Mobile permite a redução dos custos com tarifas, agiliza o atendimento e oferece mais segurança ao consumidor. O novo serviço é pioneiro no país e está disponível para o sistema Android. A participação de outros bancos já está sendo negociada pela empresa.

Facilidades

Tanto na Agência Virtual quanto no aplicativo da Cemig, o consumidor pode solicitar a segunda via tradicional, visualizar os códigos de barras das faturas, ter acesso ao histórico de suas contas e ainda emitir o comprovante anual de quitação.

Os clientes da Cemig têm todas essas opções para retirar a segunda via, mas o jeito mais fácil de receber a conta de luz é por e-mail.

Recebendo a fatura digitalizada, o cliente evita atrasos na entrega da conta e, por isso, tem um

prazo maior para pagamento. Ele conta também com mais privacidade, já que a fatura por e-mail não corre o risco de ser extraviada. Seus dados ficam mais seguros e menos expostos. É mais fácil de mantê-la em arquivos, pois está em meio digital, além de não ocupar espaço físico.

“Um grande benefício da conta por e-mail é o ganho ambiental. Além de obviamente poupar árvores, ao não utilizar o papel, quando passamos a receber a conta por e-mail, nós deixamos de utilizar, por exemplo, o combustível fóssil que faz as contas chegarem até nós. Ou seja, trata-se de um meio muito mais sustentável”, afirma Eron Pereira.