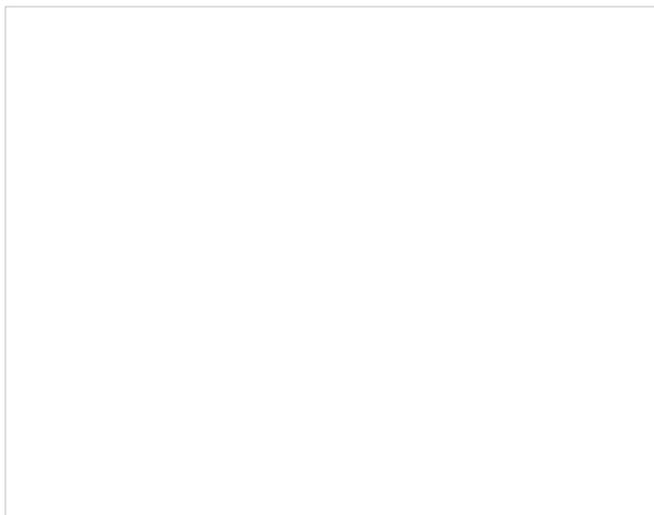


Cemig oferece novos serviços na agência virtual de atendimento ao cliente

Ter 17 janeiro



A agência virtual de atendimento da [Cemig](#) está de cara nova. Diferentes serviços e novas funcionalidades foram inseridos na plataforma para facilitar o acesso e simplificar a comunicação entre a companhia e seus clientes. As novidades entraram no ar neste mês e pretendem levar ainda mais inovação e agilidade para o atendimento digital da empresa.

A partir de agora, ao acessar o *Cemig / Divulgação* [Cemig Atende](#) pelo site da companhia, com o login e senha cadastrados, o cliente verá, logo de início, se ele tem alguma conta em aberto, além de verificar o histórico de consumo da instalação informada, por exemplo.

Outra novidade é sobre débitos vencidos de instalações diferentes ao endereço indicado, mas pertencentes ao mesmo cliente informado no momento da consulta ao sistema. Com as mudanças feitas na ferramenta, o cliente poderá receber um alerta sobre alguma solicitação de serviço ou uma comunicação através de caixa postal.

Para o analista de relacionamento com o cliente da Cemig, Daniel Mourão, o aprimoramento do canal web de atendimento da empresa é uma constante, tendo em vista o crescimento no volume de atendimentos feitos por meio desta plataforma. “Todas as melhorias e as padronizações feitas nos serviços ofertados na agência virtual têm o objetivo de simplificar a comunicação e facilitar o acesso dos usuários. Atualmente, os atendimentos digitais da Cemig chegam a aproximadamente 80%, sendo que quase metade desse total está direcionada para o Cemig Atende Web, ou seja, a agência virtual”, destacou.

Inovação

Além desses aprimoramentos, para agilizar a efetivação de novos contratos e serviços que demandam a apresentação de documentos pelo cliente, será possível enviar o arquivo com os dados solicitados pela nova interface do Cemig Atende. Uma inovação que promove um resultado mais rápido e eficiente.

De acordo com Daniel Mourão, toda essa evolução no sistema de atendimento ao cliente continuará no próximo ano. “Estamos aperfeiçoando, cada vez mais, nossos canais digitais. A previsão é de que, em 2023, novas funcionalidades sejam inseridas no Cemig Atende, como

informações de rastreamento da equipe técnica de atendimento, por exemplo”, comentou.

Atendimento digital

Quem ainda não tem acesso à Agência Virtual, pode fazer o cadastro na própria plataforma do Cemig Atende, pelo site da companhia, ou pelo aplicativo de celular (IOS ou Android). E, a partir do registro na ferramenta, várias informações e serviços estarão disponíveis ao usuário, tais como atualização cadastral, visualizar contas em aberto e detalhes da conta, pagar com Pix ou código de barras, informar leitura atual, pedir a religação, conexão nova e troca de titularidade, entre outros.