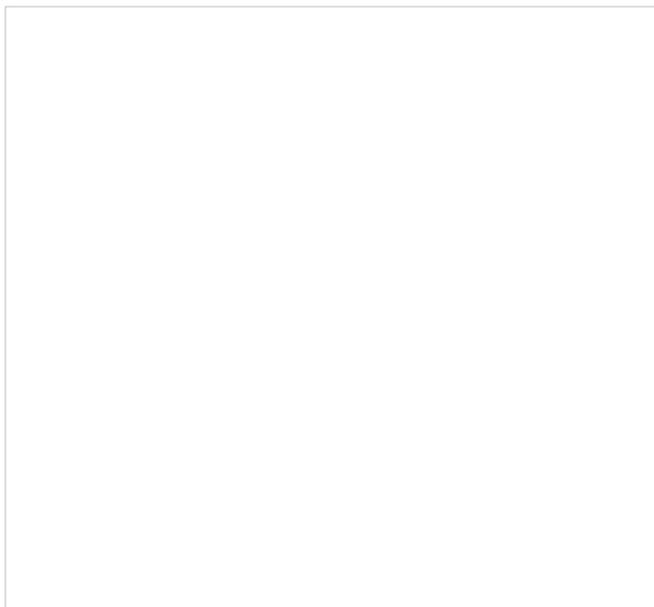


# Em 2023, Cemig já atendeu 65 milhões de solicitações nos canais digitais

Qui 14 setembro



*Cemig / Divulgação*

A [Cemig](#) está se tornando cada vez mais digital. Prova o investimento em digitalização pela companhia, que está trazendo importantes resultados: na sexta-feira (15/9), data em que é comemorado o Dia do Cliente, a empresa destaca que, somente este ano, já foram realizados quase 65 milhões de solicitações de serviços nos canais digitais da empresa.

Os três principais serviços solicitados pelo meio digital são a segunda via de conta (32 milhões), consulta validação de débitos (12,6 milhões) e histórico de consumo (10 milhões). Na sequência, vem informar à companhia falta de energia (1,8 milhão).

Os clientes da companhia podem solicitar serviços por meio do Aplicativo Cemig Atende ou pela Agência Virtual no [site da empresa](#), além de outras possibilidades como nos aplicativos Whatsapp (pelo número 31 3506-1160).

Recentemente, a Cemig lançou o projeto "Cliente+", que reúne todas as facilidades do atendimento digital para levar praticidade e agilidade para os consumidores. Além disso, essa iniciativa visa aplicar a mesma identidade visual em todos os seus canais de atendimento, sejam presenciais ou digitais, para que o cliente tenha facilidade em solicitar os serviços e também mais conforto em um ambiente padronizado.

## Atendimento pelo Whatsapp

Uma forma ágil e ao alcance de um clique para solicitação de serviços à Cemig é por meio do Whatsapp. O cliente só precisa salvar o contato (31) 3506-1160 e mandar um "oi". Logo na sequência, o atendimento virtual da companhia vai pedir para que o cliente descreva em poucas palavras o serviço desejado. Assim, a inteligência virtual vai interagir com o usuário até o atendimento encerrar.

Neste canal, estão disponíveis as seguintes solicitações: informar leitura, consultar débitos (meus débitos), avisar sobre falta de energia (estou sem luz), religação, parcelamento de débitos, alterar

data de vencimento da fatura, encerramento de contrato, cadastrar débito automático/ descadastrar débito automático e informações de demais serviços.

“O Whatsapp é um dos aplicativos que o brasileiro maios utiliza em seu dia a dia. Neste ano, quase 20% dos nossos atendimentos foram solicitados pelo nosso canal nessa ferramenta. Ele é muito fácil e intuitivo. Essa via de atendimento dá todas as informações necessárias para que a solicitação seja feita com êxito”, destaca o analista de atendimento da Cemig, Wagner Pereira Duarte.

## **Solicitações**

Para fazer uma solicitação por meio deste canal, é importante que o cliente tenha o CPF ou CNPJ e o Número de Instalação – que está presente na conta de energia.

“O Número de Instalação é a principal identificação dos clientes da Cemig. É um número essencial para que possamos atender às solicitações, como, por exemplo, deslocar equipes de campo para fazer a manutenção da rede elétrica, enviar a segunda via de conta ou possibilitar que o cliente informe que a conta foi paga”, explica.

## **Cemig Atende web e aplicativo**

Uma das principais ferramentas disponibilizadas pela companhia é o Aplicativo Cemig Atende, que pode ser baixado por meio das plataformas Android e IOS. Depois de concluído o download, o cliente precisa fazer um simples cadastro na ferramenta. Dessa forma, ele poderá solicitar serviços como emissão de segunda via de contas, avisar sobre falta de energia, atualização de cadastro, optar por conta por e-mail, entre outros. A ferramenta está disponível para download nas lojas Apple Store ou Google Play.

Já o Cemig Atende Web, disponível no site [atende.cemig.com.br](http://atende.cemig.com.br), apresenta quase todos os serviços disponibilizados no atendimento presencial. Por meio dessa plataforma, o cliente pode solicitar ligação nova, troca de titularidade, segunda via de conta, optar por conta por e-mail, parcelar débitos, cadastrar débito automático, dentre outros serviços.

“Os canais digitais da Cemig oferecem comodidade e segurança para os nossos clientes. Nossas plataformas contêm todas as informações para que todos possam fazer suas solicitações de forma clara, ágil e sem nenhuma dificuldade”, afirma Wagner Pereira Duarte.

Vale destacar que o Cemig Atende Web e o aplicativo Cemig Atende compartilham o mesmo cadastrado do cliente.

## **Outros canais**

Mais dois canais digitais disponibilizados pela Cemig são o Bot no [site da companhia](#), e o Telegram (digitar @cemigbot no campo de busca). “A empresa está sempre buscando disponibilizar mais serviços em seus canais digitais, proporcionando mais conforto e aprimorando a experiência do usuário. Além disso, é importante destacar também que a Cemig segue a Lei de Proteção de Dados (LGPD) e tem o compromisso de manter a segurança das informações dos seus

clientes”, conclui o analista da companhia.