

Conheça os principais canais de atendimento da Cemig e saiba como solicitar serviços sem sair de casa

Qua 02 outubro

A [Cemig](#) está ampliando sua presença digital e oferece cada vez mais possibilidades de os consumidores realizarem solicitações sem sair de casa. Somente no primeiro semestre de 2024, a empresa realizou 66 milhões de atendimentos, sendo que 46 milhões foram em ambientes digitais.

Os dois principais serviços solicitados pelo meio digital são a segunda via de conta (2,5 milhões) e histórico de consumo (1 milhão). Os clientes da Cemig podem solicitar serviços por meio do Aplicativo Cemig Atende ou pelo portal Cemig Atende no [site da empresa](#), além de outras possibilidades como no aplicativo WhatsApp (pelo número 31-3506-1160).

Confira os principais canais de atendimento da Cemig:

1. Aplicativo e Portal Cemig Atende

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 36 serviços como emissão de 2ª via de contas, avisar sobre falta de energia, atualização de cadastro, optar por conta por e-mail, entre outros.

No primeiro semestre deste ano, o aplicativo Cemig Atende recebeu mais de 13 milhões de solicitações de serviços.

Já o Cemig Atende, disponível no [site da Cemig](#), disponibiliza 62 serviços à população. Por meio dessa plataforma, o cliente pode solicitar conexão nova, troca de titularidade, 2ª via de conta, optar por conta por e-mail, parcelar débitos, cadastrar débito automático, dentre outros serviços. Somente nos seis primeiros meses de 2024, o Cemig Atende Web foi responsável por 17,7 milhões de serviços ao cliente.

“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 o supervisor de Relacionamento com Clientes da Cemig, Rosano Figueiredo.

Também é importante destacar que o portal Cemig Atende e o aplicativo Cemig Atende compartilham o mesmo cadastro do cliente.

2. Postos de atendimento presencial

A Cemig possui postos de atendimento presencial em todos os municípios da sua área de concessão, que abrange 774 cidades mineiras. Os endereços podem ser acessados [no site da companhia](#).

3. Fale com a Cemig pelo telefone 116

O telefone 116 é um dos canais de atendimento mais tradicionais da Cemig. A opção funciona 24 horas por dia e os clientes podem solicitar, principalmente, serviços emergenciais, como falta de luz, religação e outros relacionados a acidentes com a rede elétrica.

4. Unidade de Resposta Audível

Atendimento realizado pelo telefone por meio do número 116, que utiliza a inteligência artificial para interpretar a fala humana reconhecendo e registrando as necessidades dos clientes para 53 funcionalidades. No primeiro semestre de 2024, foram registrados mais de 1,1 milhão de solicitações por esse canal.

5. WhatsApp

Um serviço que vem ampliando sua aceitação com o público em função da sua agilidade é o Whatsapp. Somente no primeiro semestre, os clientes da Cemig solicitaram quase 14 milhões de serviços.

Para utilizar a ferramenta, o cliente só precisa salvar o contato (31) 3506-1160 e mandar um “oi”. Logo na sequência, o atendimento virtual da companhia vai pedir 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 54 funcionalidades. Dentre as principais, estão 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.

6. Totem

A Cemig oferece 16 serviços nos totens de autoatendimento, possibilitando aos seus clientes maior agilidade, comodidade e simplicidade. Nesse canal foram realizados mais de 1,2 milhão de solicitações e o principal serviço procurado pelos clientes é a emissão da segunda via de conta.

7. Telegram

Os clientes da Cemig também podem utilizar o Telegram, digitando @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”, afirma Rosano Figueredo.

O que o cliente precisa ter em mãos para facilitar atendimento?

Para fazer qualquer solicitação à Cemig, 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 e, mesmo, receber o código para pagamento da conta”, explica Rosano Figueiredo.