

Cemig apresenta novo modelo de fatura para melhorar a experiência do cliente

Seg 22 dezembro

A [Cemig](#) está finalizando um novo modelo de fatura de energia para tornar a experiência do cliente mais simples, clara e moderna. A iniciativa, que passou por testes de usabilidade com consumidores reais, marca um importante avanço no compromisso da companhia com a melhoria contínua de seus serviços e com a comunicação transparente com o cliente.



De acordo com o gerente de Faturamento e Leitura da Cemig, Daniel Vendrix, o novo layout foi planejado para facilitar a leitura da conta e destacar rapidamente as informações mais importantes, como o número da unidade consumidora, o período de referência, o vencimento e o valor total a pagar.

"Além de mudanças visuais, o projeto também investe na *Cemig / Divulgação* simplificação da linguagem e na reorganização das informações,

adotando uma abordagem mais didática e acessível", explica.

Entre os principais pilares da reformulação estão a redução de termos técnicos, a separação mais clara dos conteúdos e o uso de elementos visuais que ajudam o cliente a localizar o que precisa em poucos segundos. A fatura também passa a contar com um QR Code em destaque na área superior, facilitando o pagamento via PIX.

Para garantir que a nova versão atendesse às necessidades reais dos consumidores, a Cemig realizou testes de usabilidade com dez clientes em agências de atendimento. Eles foram convidados a executar tarefas e avaliar aspectos como clareza das informações, facilidade de navegação e preferência visual. Os resultados contribuíram diretamente para ajustes finais no layout.

A previsão é que a nova fatura chegue às residências dos clientes a partir da primeira semana de janeiro de 2026.

Entenda a sua conta da Cemig

O documento agora apresenta, logo no início, um bloco consolidado com as informações essenciais do cliente, como número da unidade consumidora, endereço, período de referência, data de vencimento e valor total. Esses dados, que antes estavam distribuídos pela página, agora aparecem agrupados e com maior destaque.

Outra mudança importante está na apresentação de avisos relevantes, como débitos anteriores e comunicados obrigatórios. Antes posicionadas ao final da conta e com pouca visibilidade, essas mensagens passaram a ser exibidas de forma mais organizada e acessível. A área fiscal da SEFAZ permanece com as informações exigidas, incluindo número da nota, chave de acesso e QR Code para conferência.

O novo layout também reorganiza dados técnicos da unidade consumidora, como tipo de medição, número do medidor, leituras e consumo apurado, mantendo todas as informações necessárias de maneira clara. Os itens da fatura continuam detalhados com quantidade, preços, tributos, tarifas e subtotais, garantindo transparência sobre a composição do valor cobrado.

Outra novidade é a consolidação das datas de leitura, que antes estavam distribuídas pela conta. Agora, o cliente encontra em um único local as informações sobre leitura anterior e atual, quantidade de dias entre leituras, data da próxima leitura e origem da medição — indicando se foi realizada presencialmente ou estimada. O histórico de consumo dos últimos doze meses também permanece disponível, permitindo ao consumidor acompanhar a evolução do seu uso de energia.

As informações de pagamento foram reorganizadas. A antiga área destacável deixou de existir, enquanto o código de barras permanece no rodapé e o QR Code foi movido para a parte superior da fatura para facilitar o pagamento digital. “Com o novo modelo, a Cemig busca tornar a leitura da conta mais intuitiva e melhorar a experiência dos clientes, oferecendo um documento mais organizado, direto e alinhado às melhores práticas do setor”, reforça Daniel Vendrix.

Saiba mais [aqui](#) sobre a conta de energia da Cemig.