

Cemig informa que canais de atendimento estarão disponíveis apenas para serviços essenciais entre 15 e 21/8

Sex 09 agosto

Com o objetivo de dar mais segurança, confiabilidade e estabilidade aos canais de atendimento, a [Cemig](#) irá realizar, entre 15 e 21/8, atualização no sistema SAP, que é o software responsável pela gestão dos processos.

Neste período, apenas serviços considerados essenciais poderão ser solicitados por meio das agências de atendimento, do telefone 116, do portal Cemig Atende (www.cemig.com.br) e do WhatsApp (31) 3506-1160.

Serviços essenciais como falta de luz, fio partido e demais ocorrências relacionadas a acidentes com a rede elétrica devem ser solicitados pelo telefone 116 ou no WhatsApp (31) 3506-1160. Já pedidos de religação de energia e códigos de pagamentos de faturas podem ser feitos pelo WhatsApp.

Cemig / Divulgação

O portal Cemig Atende (www.cemig.com.br) e os postos de atendimento presenciais existentes em todos os 774 municípios da área de concessão da empresa estarão disponíveis para o cadastramento dessas solicitações de serviços essenciais, no horário comercial.

O serviço de ligação nova também estará disponível nos canais presenciais e no Portal Cemig Atende. Importante lembrar que, em Belo Horizonte e outros municípios, 15/8 será feriado, então, neste dia, não haverá funcionamentos dos postos de atendimento nessas localidades.

Mais qualidade

De acordo com o supervisor de Relacionamento com Clientes da Cemig, Alexandre Ribeiro, a atualização do sistema é essencial para garantir a qualidade e a disponibilidade dos canais de atendimento da companhia para os mais de 9 milhões de clientes.

“A atualização do sistema SAP é necessária para que os canais de atendimento aumentem a confiabilidade, a segurança e a estabilidade para os clientes”, explica.

O supervisor destaca ainda que nos últimos anos as solicitações digitais estão crescendo na área de concessão da Cemig. "Assim, o aprimoramento dos softwares é fundamental para que a empresa ofereça ainda mais qualidade no atendimento aos consumidores”, reforça.

Agilidade no atendimento

Para fazer qualquer pedido, 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 Alexandre Ribeiro.

Impacto

Durante o período de atualização do sistema SAP da Cemig, alguns serviços comerciais estarão indisponíveis nos canais de atendimento.

Dessa forma, os clientes poderão antecipar suas solicitações até o dia 14/8 nos canais de atendimento da companhia.

Os principais serviços comerciais da companhia são: informar leitura, atualização cadastral, adesão à fatura por e-mail, informar conta paga, parcelamento de débitos, dentre outros.

A previsão da Cemig é de que os serviços estejam disponíveis para a solicitação dos clientes a partir do dia 22/8.