

# Novas funcionalidades dos canais digitais da Cemig oferecem mais facilidade na solicitação de serviços

Sex 14 março

Pensando em melhorar cada vez mais o atendimento, a [Cemig](#) vem ampliando sua presença digital para oferecer mais possibilidades para os consumidores realizarem solicitações sem sair de casa. A companhia implementou recentemente novas funcionalidades em seus canais digitais.

O objetivo da modernização é facilitar o dia a dia dos mais de 9 milhões de clientes da empresa, a partir de ferramentas como envio de notificações para acompanhamento de serviços e novas formas de emissão de segunda via. As implementações visam propiciar ainda mais transparência e assertividade aos canais digitais, que hoje representam a principal forma de solicitação de serviços junto à companhia.

Uma das inovações é a push notification no aplicativo Cemig Atende. Trata-se do envio de notificações para o cliente com as alterações de status dos serviços de Conexão Nova e Troca de Titularidade. A melhoria fornece atualizações em tempo real e apresenta a previsão das próximas etapas do processo, permitindo o acompanhamento de todos os passos da solicitação de maneira ágil e direta.

De acordo com Pollyana Jeruza de Faria, gerente de Estratégia e Controle do Relacionamento com Clientes da Cemig, o incremento garante que o consumidor fique atualizado sobre o andamento de suas solicitações.

"Para utilizar a ferramenta, basta baixar a versão mais atualizada do app, disponível gratuitamente para Android e IOS", comenta a gerente.

## Outras novas funcionalidades disponíveis

- Disponibilização - na plataforma [Cemig Atende Web](#) e app Cemig Atende, além dos totens de autoatendimento disponíveis das agências e postos de atendimento presenciais - da emissão de segunda via da fatura retida para pagamento pelo PIX, ou seja, aquelas faturas de menor valor que são acumuladas para pagamento em uma próxima conta.
- Disponibilização, tanto no portal quanto no app, de informações de consumo diário para aqueles clientes que possuem instalado o equipamento chamado AMI (sigla em inglês para advanced metering infrastructure), também conhecido como "medidor inteligente".
- Mais assertividade e transparência nas informações relativas ao calendário de leitura, para que o cliente possa informar seus dados no período mais adequado e evitar o faturamento por média de consumo.

## **Confira os canais digitais de atendimento da Cemig**

Os canais digitais da Cemig oferecem comodidade e segurança no atendimento, por meio de plataformas modernas e intuitivas, para que todos possam fazer suas solicitações sem dificuldades.

- Aplicativo e portal Cemig Atende

Uma das principais ferramentas disponibilizadas pela companhia é o app Cemig Atende. Depois de concluído o download, basta fazer um cadastro rápido. Dessa forma, é possível solicitar mais de 30 serviços, como 2ª via, falta de energia, atualização de cadastro e opção de conta por e-mail, entre outros. Já o Cemig Atende Web, disponível no site da companhia, disponibiliza mais de 60 serviços à população.

- Unidade de Resposta Audível

Atendimento realizado pelo telefone por meio do número 116, que utiliza inteligência artificial para interpretar a fala humana reconhecendo e registrando as necessidades dos clientes para mais de 50 funcionalidades.

- WhatsApp

Para utilizar a ferramenta, o cliente só precisa salvar o contato (31) 3506-1160 e mandar um “oi”. Logo na sequência, o atendimento virtual vai pedir que descreva o serviço desejado. Neste canal, estão disponíveis mais de 50 funcionalidades.

- Totem

A Cemig oferece 16 serviços nos totens de autoatendimento, possibilitando aos seus clientes mais agilidade e comodidade.

- Telegram

Os clientes da Cemig também podem utilizar o Telegram, digitando @cemigbot no campo de busca.

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

Para qualquer solicitação, é importante que o consumidor saiba o CPF ou CNPJ e o Número de Instalação, informação presente na conta de energia e principal identificação dos clientes da companhia.