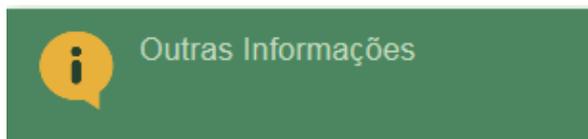


Manual de Atendimento Imobiliárias

Item	ÍNDICE	Página
1	Objetivo	<u>3</u>
1.1	Como logar	<u>3</u>
1.2	Identificação do Cliente	<u>4</u>
1.3	Protocolo de Atendimento	<u>4</u>
1.4	Alterar senha	<u>5</u>
1.5	Editar Informações	<u>5</u>
1.6	Encerramento do atendimento	<u>6</u>
2	Serviços disponíveis na Agência Virtual – AGV	<u>7</u>
2.1	Análise para ligação nova rural	<u>7</u>
2.2	Atualizar endereço de entrega de conta	<u>10</u>
2.3	Cadastrar novo cliente	<u>12</u>
2.4	Código de pagamento online	<u>13</u>
2.5	Comprovante anual de quitação de débitos	<u>14</u>
2.6	Consultar débitos	<u>15</u>
2.7	Conta por e-mail	<u>15</u>
2.8	Correção Cadastral	<u>17</u>
2.9	Encerramento de contrato	<u>18</u>
2.10	Histórico de conta	<u>21</u>
2.11	Informar leitura	<u>22</u>
2.12	Interrupção programada	<u>23</u>
2.13	Ligação nova	<u>24</u>
2.14	Marcar local de instalação de padrão de entrada	<u>27</u>
2.15	Poda de árvore	<u>28</u>
2.16	Poste em mau estado	<u>29</u>
2.17	Religação	<u>30</u>
2.17.1	Religação de IN sem débito	<u>30</u>
2.17.2	Religação de IN com débito	<u>31</u>
2.18	Segunda Via	<u>33</u>
2.19	Troca de titularidade	<u>34</u>
2.20	Troca de disjuntor	<u>37</u>
2.21	Estou sem luz	<u>38</u>
2.22	Vistoriar instalações com análise de rede aprovada	<u>39</u>
2.23	Locais de atendimento	<u>41</u>
2.24	Outras informações	<u>42</u>

1. Objetivo

Este manual tem como objetivo orientar usuários do canal **Imobiliárias** na utilização dos serviços disponíveis na Agência Virtual (AGV). Este manual estará disponível em “Outras Informações”:



1.1 Como Logar

Informe o nome do usuário, a senha, marque a opção **Não sou um robô** e clique em **Entrar**.

A imagem mostra a interface de login do sistema CEMIG ATENDE. No topo, há uma barra verde com o logo "CEMIG ATENDE". Abaixo, o texto "Bem-vindo à CEMIG ATENDE" é exibido. O formulário de login contém as seguintes opções: "Entre com" seguido por botões de login via Facebook e Google; "ou faça login" com campos para "Usuário" e "Senha"; "Esqueceu sua senha?"; uma caixa de seleção "Não sou um robô" com o ícone do reCAPTCHA; e um botão verde "Entrar". Linhas vermelhas apontam para os campos de usuário e senha, a caixa de seleção "Não sou um robô" e o botão "Entrar". Na base do formulário, há o texto "Não possui usuário? Cadastrear-se ou Entre sem cadastro".

Dependendo da quantidade de acessos, poderá aparecer uma página de validação de imagens para validar que o usuário não é um robô. Após selecionar as imagens desejadas, clique em **Confirmar**.

Bem-vindo à CEMIG ATENDE

Entre com

 Facebook

 Google

Usuário
pcfa03t

Senha

Não pos
ou Entre

**Selecione todos os quadrados com
placas de rua.**



CONFIRMAR

1.2 Identificação do cliente

O **número do cliente** que fica no canto superior direito da fatura será solicitado para obtenção dos serviços da AGV. Através dele serão relacionadas todas as instalações vinculadas ao cliente. Outra opção é através do CPF / CNPJ do titular da conta.

CEMIG
Distribuição S.A.

116 FALE COM A CEMIG

Código individual e único referente àquele que possui algum tipo de relacionamento com a Cemig, seja pessoa física ou jurídica. Deverá ser utilizado em qualquer contato com a Cemig, visando facilitar e agilizar o atendimento.

CEMIG Distribuição S.A. CNPJ 08.581.180/0001-10 / Insc. Estadual 052.328

SEU NOME SEU ENDEREÇO DE ENTREGA SEU BAIRRO 00000-000 SUA CIDADE, UF SEU CPF	Referente a FEV/2009 Código de Débito Automático 00000000	Nº DO CLIENTE 7000000000
--	--	---

NOTA FISCAL - CONTA DE ENERGIA ELÉTRICA - SÉRIE U - Nº 0000000000 - PTA Nº 00.000000000.00

CEMIG
ATENDE

CPF, CNPJ ou Nº Cliente Número da instalação 🔍

Olá, pcfa01
PCFA

O **número da instalação** (que também fica no canto superior direito) individualiza a unidade consumidora sobre a qual se deseja serviços. O cliente pode ter várias instalações vinculadas sendo que para cada uma delas é emitida fatura (exceto clientes com fatura globalizada).

Classificação Residencial Bifásico	Medição AEP000000000	Datas de Leitura Anterior: 03/01 Atual: 03/02 Próxima: 03/03	Datas da Nota Fiscal Emissão: 04/02 Apresentação: 10/02	Nº DA INSTALAÇÃO 3000000000
Tipo de Medição Energia	Leitura Anterior 41.539	Info Número que identifica a instalação/unidade consumidora (imóvel). Poderá ser utilizado em qualquer contato eletrônico com a Cemig, visando facilitar e agilizar o atendimento.		Wh

1.3 Protocolo de Atendimento

Após a identificação do cliente é exibido o número do protocolo.

CEMIG
ATENDE

LUCAS ANTONIO

RUA [...] 7 AP 302 - Nº 3012

Olá, pcfa01
PCFA

A versão do seu navegador já está ultrapassada, e algumas funções podem não funcionar como deveriam. Sugerimos que você atualize seu navegador. ✕

Seu protocolo de atendimento é: **2000005480** ✕

O atendente Cemig Fácil deverá preencher o formulário “Protocolo de Atendimento” entregando-o ao solicitante, conforme modelo abaixo:

1.4 Alterar senha

Para alterar a senha, acesse o perfil do seu login no canto superior direito da tela e selecione a opção **Trocar Senha**.



Informe a Senha Atual, a Nova Senha e Confirmar Nova senha. Clique em **Salvar**.

1.5 Editar informações

Para alterar informações, acesse o perfil do seu login no canto superior direito da tela e selecione a opção **Editar informações**.



Atualize os dados do seu login e clique em **Salvar**.

Editar informações

Nome pcfa03teste	CPF/CNPJ	E-mail
CEP	Logradouro	
Número	Complemento	Bairro
Município	Telefone	Data de Expiração 31/12/2999

Fechar
Salvar

1.6 Encerramento do atendimento

Finalizado o atendimento ao cliente, vá até a parte superior da tela e cliquem sobre o nome do cliente identificado. Em seguida clique em **Fechar atendimento ou Trocar Instalação**.

The screenshot shows the CEMIG ATENDE interface. At the top, the user's name 'LUCAS ANTONIO CORREA MARTINS' is displayed. To the right, there is a user profile icon and the text 'Olá, pcfa03teste' and 'PCFA Guichê.01'. A green button labeled 'Fechar atendimento ou Trocar Instalação' is highlighted with a white box and a red arrow pointing to it. Below this, a yellow notification bar states 'Seu protocolo de atendimento é: 2000007691'. A search bar with the placeholder 'Procure pelo serviço' is visible. At the bottom, there are three green buttons: 'Alterar Data de Vencimento da' (with a subtext 'Possibilita alterar o atual vencimento para:'), 'Alterar Data de Vencimento' (with a subtext 'Possibilita o encaminhamento da solicitação'), and 'Análise para Ligação Nova' (with a subtext 'Permite o encaminhamento de solicitação').

2. Serviços disponíveis na Agência Virtual – AGV

2.1 Análise para Ligação Nova Rural



O prazo para atendimento é de até 5 dias úteis para BT e 7 dias úteis para MT, contados a partir da aprovação da vistoria. Esta é a segunda mensagem inicial do serviço de Análise para Ligação Nova Rural.

Preencha os dados do formulário com os dados do cliente e da nova instalação.

Caso o cliente possua algum débito, será informada a pendência existente. Caso o cliente já tenha efetuado o pagamento da fatura, mas ainda esteja no período de processamento da baixa (até 4 dias úteis após o vencimento), a confirmação poderá ser realizada por meio dos serviços “Informar Conta Paga” (criar hiperlink)

Número do Protocolo: 2000006728

Número do Cliente: 7200000000

Nome do Cliente

LUCAS

Nome da Propriedade

Área da Propriedade (Hectares)

Nº de Cômodos da Edificação

Localização da Propriedade

Distrito/Comunidade/Região

Município

Possui coordenada UTM?

Sim Não

Telefone

Celular

E-mail

Preencha o formulário de análise de carga da instalação.

Veja que a potência individual de cada equipamento está em kW. Ou seja, uma lâmpada com consumo de 60W deverá ser informada como 0,06.

Formulário de Análise de Carga

Equipamento	Quantidade	Potência Individual(KW)	Potência Total(KW)
Lâmpada	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Chuveiro	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Geladeira	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Televisão	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Freezer	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Micro-ondas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Ferro de Passar Roupas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Máquina de Lavar Roupas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Forno Elétrico	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Microcomputador	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Equipamento de Som	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="button" value="Adicionar item"/>		POTÊNCIA TOTAL EM KW*	<input type="text"/>
Há motores, máquinas de solda ou outras cargas especiais?* <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim			
			<input type="button" value="Salvar Formulário de Carga"/>

Após clicar em salvar formulário de carga, aparecerá a mensagem abaixo:

Formulário cadastrado com sucesso.

Observação: Quando o cliente deixar de apresentar documentos e/ou informações necessárias à realização do estudo o prazo do mesmo de resposta será suspenso. A Cemig comunicará automaticamente ao cliente a relação de pendências. Quando cessar o motivo da suspensão o prazo será retomado após a solicitação de reanálise de formulário de análise de carga/rede reprovado. A Cemig comunicará automaticamente ao cliente a retomada do prazo.

Para dar continuidade à solicitação do cliente é necessário que os documentos obrigatórios, informados na mensagem inicial do serviço sejam anexados.

Você poderá anexar até 8 arquivos. Cada arquivo de possuir um tamanho máximo de 3MB.

Anexos

Envie os arquivos que comprovam a posse do imóvel.



Tamanho máximo de cada arquivo: 3MB

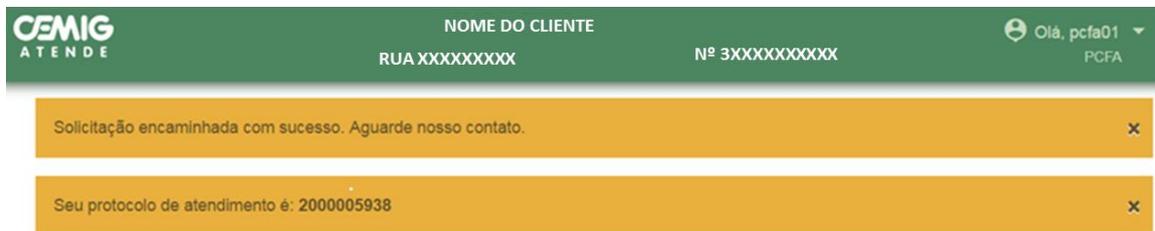
Cancelar

Enviar

Após o preenchimento do formulário e anexada a documentação, verifique se algum campo está em branco.

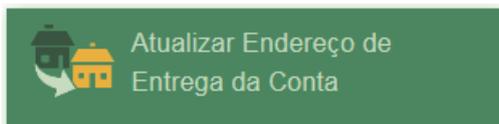
Para confirmar a solicitação do serviço, clique em **Enviar**.

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.



Informe ao cliente que a resposta da Cemig será enviada, em até 30 dias, para o endereço de e-mail informado na solicitação ou estará disponível nos canais de atendimento presenciais ou CAC (116).

2.2 Atualizar Endereço de Entrega de Conta



Este serviço permite ao cliente solicitar a alteração do endereço de entrega das contas.

Identifique o cliente e clique em “Atualizar Endereço de Entrega de Conta”.

Após a identificação do cliente, informe qual a opção de alteração de endereço de entrega de fatura o cliente deseja (**Agente Alternativo, Caixa Postal ou Informado pelo cliente**).



CEMIG ATENDE

LUCAS ANTONIO

RUA DOS - Nº 3012.

Olá, pcfa01 PCFA

Atualizar Endereço de Entrega da Conta

Serviço permite alterar endereço de entrega da fatura. Para entrega em endereços fora de MG entre em contato com o 116 ou 08007210116 [Leia mais](#)

Endereço de entrega atual
RUA DOS AP

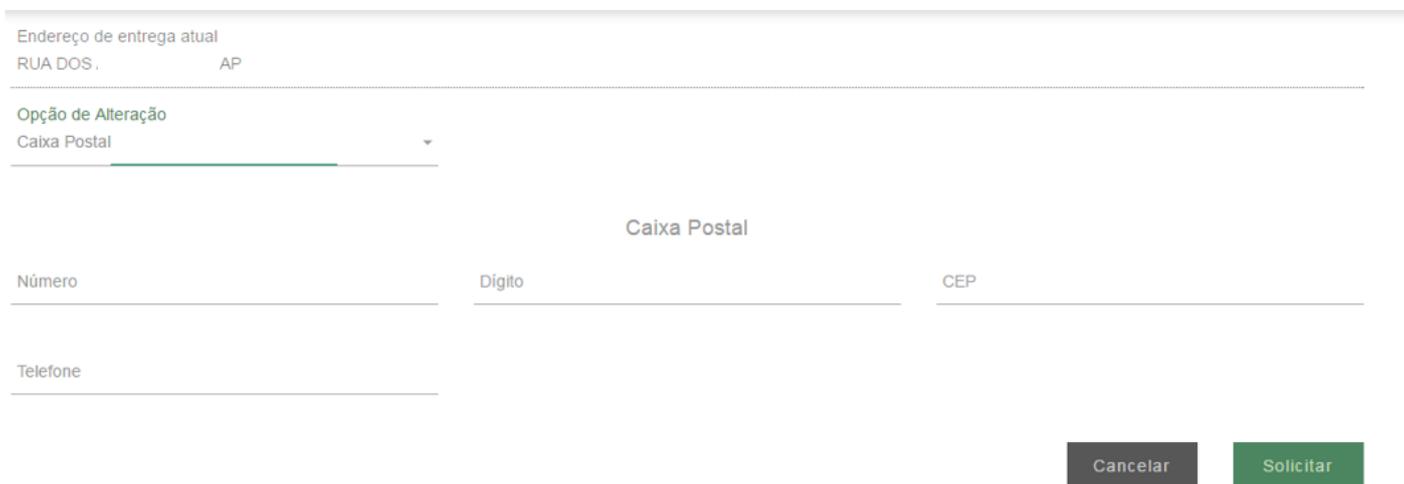
Opção de Alteração
Selecione...

- Agente Alternativo
- Caixa Postal
- Informado Pelo Cliente

Voltar

A opção de entrega **em Agente Alternativo** (Clientes Rurais) é exclusiva para instalações localizadas em área rural. Nesta situação, o sistema apresentará lista de municípios para seleção dos Agentes cadastrados.

A opção de entrega **em Caixa Postal** será necessário informar os dados da caixa postal desejada pelo cliente.



Endereço de entrega atual
RUA DOS AP

Opção de Alteração
Caixa Postal

Caixa Postal

Número _____ Dígito _____ CEP _____

Telefone _____

Cancelar Solicitar

Quando a opção do cliente é para **Informado pelo Cliente** do endereço da instalação serão apresentados inicialmente os endereços já vinculados ao cliente.

Endereço de entrega atual
RUA DO: AP

Opção de Alteração
Informado Pelo Cliente

Selecione um endereço já cadastrado ou cadastre um novo

Logradouro	Número	Complemento	Bairro	Cidade	Estado	CEP
<input type="radio"/> AV FREI ORLANDO			CAICARA	BELO HORIZONTE	MG	
<input type="radio"/> RUA DOS AIMORES			SANTO AGOSTINHO	BELO HORIZONTE	MG	
<input type="radio"/> RUA DOS AIMORES			FUNCIONARIOS	BELO HORIZONTE	MG	
<input type="radio"/> RUA FLORIANO PEIXOTO PAULA			SAO GABRIEL	BELO HORIZONTE	MG	
<input type="radio"/> AV FREI ORLANDO			CAICARA	BELO HORIZONTE	MG	

Caso nenhum dos endereços selecionados seja o endereço desejado pelo cliente, também é possível cadastrar um novo endereço para entrega de fatura. Clique em **Cadastrar Outro Endereço** e preencha os dados do novo endereço de entrega de fatura.

<input type="radio"/> RUA DOS AIMORES			SANTO AGOSTINHO	BELO HORIZONTE	MG	
<input type="radio"/> RUA DOS AIMORES			FUNCIONARIOS	BELO HORIZONTE	MG	
<input type="radio"/> RUA FLORIANO PEIXOTO PAULA			SAO GABRIEL	BELO HORIZONTE	MG	
<input type="radio"/> AV FREI ORLANDO			CAICARA	BELO HORIZONTE	MG	

Novo Endereço

CEP Logradouro Número Complemento

Bairro Cidade Estado

Clique em **Salvar**, depois clique em **solicitar**.

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.

CEMIG ATENDE

NOME DO CLIENTE
RUA XXXXXXXXX

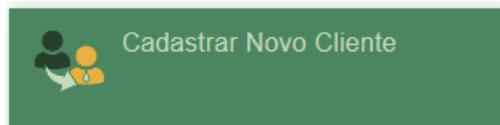
Nº 3XXXXXXXXXX

Olá, pcfa01
PCFA

Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato.

Seu protocolo de atendimento é: 2000005938

2.3 Cadastrar Novo Cliente



Caso cliente não possua cadastro na Cemig, selecione o ícone do serviço Cadastra Novo Cliente. Informe o CPF (pessoa física) ou o CNPJ (pessoa jurídica) do cliente para verificar se este já possui cadastro na Cemig.



Este serviço encaminha solicitação de cadastramento de Novo Cliente para a área de suporte. Atenção - A solicitação de Ligação Nova somente deve ser criada após o tratamento desta solicitação.

[Leia mais](#)

CPF/CNPJ do Cliente

Verificar

Verificado que o cliente não possui cadastro na base de dados da Cemig, preencha o formulário abaixo, informando o CPF, RG ou outro documento original com foto (carteira de trabalho, passaporte, habilitação, etc.) e endereço de correspondência. Caso o cliente seja pessoa jurídica, deverá ser informado os dados da composição da junta comercial da empresa.

CEP	Q	
Logradouro	Número	Complemento
Bairro	Cidade	Estado
Nome	RG	
Telefone	Celular	Email

Documentos:
Identidade(RG) ou outro documento oficial com foto (apresentar os documentos). No caso de indígenas basta apenas o documento RANI - Registro Administrativo de Nascimento Indígena; Cadastro de Benefícios sociais (quando houver).

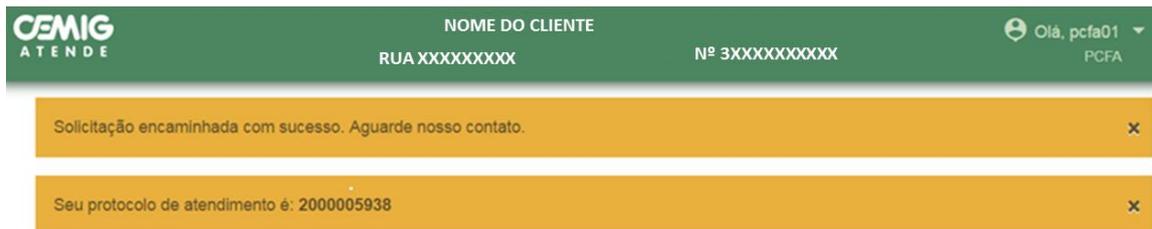
 Tamanho máximo de cada arquivo: 3MB

Para dar continuidade à solicitação de novo cadastro do cliente é necessário que os documentos obrigatórios, informados na mensagem inicial do serviço, sejam anexados.

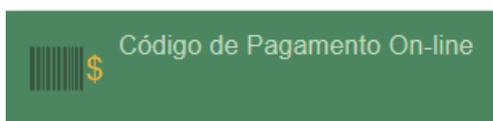
Você poderá anexar até 8 arquivos. Cada arquivo de possuir um tamanho máximo de 3MB.

Para confirmar a solicitação do serviço, clique em **Salvar**.

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.



2.4 Código de Pagamento On-line



Este serviço permite ao cliente ter acesso apenas ao código de barras para pagamento da fatura.

Serão listados todos os valores em aberto, ou vencidos, para a instalação escolhida que estiverem sob a responsabilidade do cliente.



Este serviço permite visualizar o código para pagamento da fatura. Caso seja necessário imprimir a fatura, utilize o serviço Segunda Via ou ainda Histórico de Contas

[Leia mais](#)

Mês/Ano	Valor	Vencimento	Situação	Código Pgto
07/2016	R\$ 27,98	05/08/2016	Vencido	

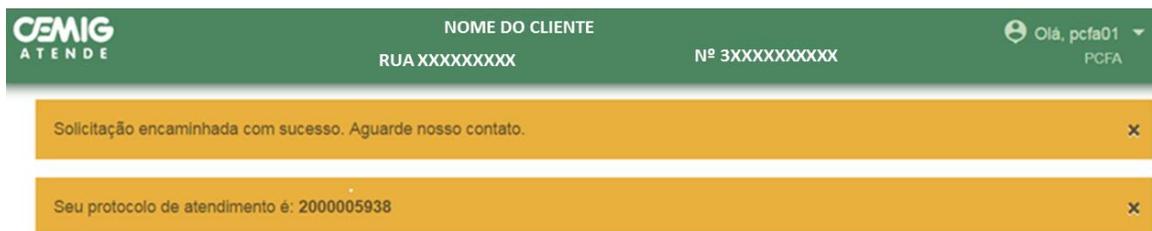
Página 1 de 1

Veja que foi exibido apenas o código de barras, diferente da segunda via.

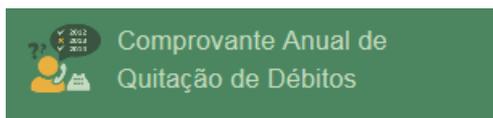


Imprima ou anote o código e entregue ao cliente. Clique em “**Voltar**” para imprimir o código de outra conta ou clique em “Finalizar” para encerrar.

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.



2.5 Comprovante Anual de Quitação de Débitos



Este serviço permite informar se o cliente está adimplente em relação aos meses de Janeiro a Dezembro dos anos anteriores.



Este serviço possibilita a emissão da segunda via do comprovante anual de quitação de débitos, referente aos vencimentos ocorridos de 01 de janeiro a 31 de dezembro do ano anterior. Este serviço é exclusivo para as instalações atendidas em Baixa Tensão.

[Leia mais](#)

Ano		
2015	Enviar por E-mail	Baixar PDF
2014	Enviar por E-mail	Baixar PDF
2013	Enviar por E-mail	Baixar PDF
2012	Enviar por E-mail	Baixar PDF

Basta o cliente selecionar o ano desejado e escolher a forma que deseja receber esta informação (download do arquivo ou enviar por e-mail).

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.



2.6 Consultar Débitos



Este serviço permite o cliente consultar a existência (ou não) de débitos nas instalações sob sua responsabilidade.

Caso o cliente possua algum débito em aberto que já tenha sido pago, mas ainda não deu baixa no sistema, aparecerá a opção para informar que o cliente já efetuou este pagamento. Caso débito esteja em aberto, o cliente tem a opção de emitir uma segunda via para pagamento, ou enviar para o próprio e-mail.



Esta é a mensagem inicial do serviço de Consultar Débitos.

[Leia mais](#)

Vencimento	Valor	Situação			
05/08/2016	R\$ 27,98	Em Atraso	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF 📄	Informar Conta Paga 💰

Página 1 de 1

1

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.



2.7 Conta por e-mail



Este serviço permite o cliente residencial escolher a forma de receber a sua fatura via e-mail. Basta o cliente informar o e-mail em que deseja receber a fatura e clicar em **Enviar**.



Conta por E-mail

Este serviço permite selecionar a forma de recebimento mensal da conta de energia (CORREIOS ou EMAIL). Para a instalação classificada como residencial, uma vez optando por recebimento através de EMAIL, deixará de receber a conta pelos CORREIOS. Para demais instalações de baixa tensão, mesmo havendo a adesão pela opção EMAIL, a conta impressa continuará a ser encaminhada por orientação da SEF - Secretaria de Estado da Fazenda de Minas Gerais. A qualquer tempo, o cliente poderá rever esta opção através de novo acesso a este serviço.

[Leia mais](#)

E-mail

Cancelar

Enviar

Após a confirmação da solicitação do serviço, aparecerá uma mensagem com orientações sobre a opção por receber a fatura via e-mail.

Conta por E-mail ×

Prezado cliente, alteração realizada com sucesso. A partir do próximo faturamento você receberá a fatura de acordo com a opção selecionada.

Por exigências tributárias, para instalações não pertencentes a classe residencial, a Cemig permanecerá encaminhando a conta pelo Correio por tempo indeterminado. Se a opção for pelo envio através de e-mail, poderá ocorrer a entrega por até 2 ciclos ainda da conta impressa.

É importante que você adicione o domínio @faturacemig.com.br aos remetentes confiáveis no seu provedor de e-mails para evitar que as mensagens sejam enviadas para a lixeira e classificada como spam.

Para clientes que fazem a recuperação de ICMS (empresas), por orientação da Secretaria de Estado da Fazenda de MG, deverá ser quitada a versão impressa encaminhada pelos Correios.

É importante informar ao cliente as seguintes observações:

- A partir do próximo faturamento você receberá a fatura de acordo com a opção selecionada;
- Se a opção for pelo envio através de e-mail, poderá ocorrer a entrega por até 2 ciclos ainda da conta impressa.
- É importante que você adicione o domínio @faturacemig.com.br aos remetentes confiáveis no seu provedor de e-mails para evitar que as mensagens sejam enviadas para a lixeira e classificada como spam.
- Para clientes que fazem a recuperação de ICMS (empresas), por orientação da Secretaria de Estado da Fazenda de MG, deverá ser quitada a versão impressa encaminhada pelos Correios.

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.

CEMIG
ATENDE

NOME DO CLIENTE
RUA XXXXXXXXXX

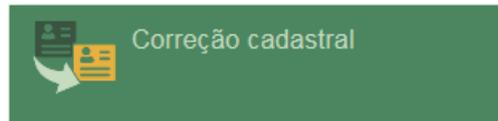
Nº 3XXXXXXXXXXX

Olá, pcfa01 ▼
PCFA

Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato. ×

Seu protocolo de atendimento é: 2000005938 ×

2.8 Correção Cadastral



Identifique o cliente.

Devido a exigências do órgão regulador, ANEEL, a solicitação de alguns serviços está condicionada aos dados cadastrais do cliente estarem atualizados. Este serviço permite que o cliente possa atualizar os seus dados cadastrais.

Nome do cliente	Identidade	CPF
Outros documentos <input type="radio"/> RANI <input type="radio"/> Benefício social <input checked="" type="radio"/> Não se aplica		
Data de Nascimento <small>O campo Data de Nascimento é obrigatório.</small>	Filiação 2	Filiação 1
Telefone	Celular	E-mail

Anexos: UPLOAD DO DOCUMENTO COMPROBATÓRIO REFERENTE A CORREÇÃO.

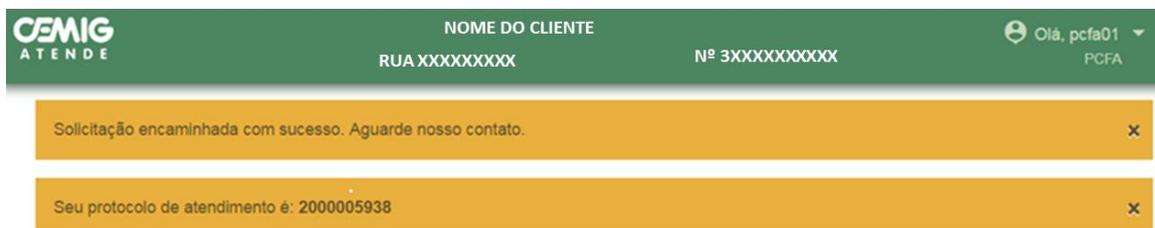
Tamanho máximo de cada arquivo: 3MB

Para dar continuidade à atualização de cadastro do cliente é necessário que os documentos obrigatórios, informados na mensagem inicial do serviço, sejam anexados.

Você poderá anexar até 8 arquivos. Cada arquivo de possuir um tamanho máximo de 3MB.

Para confirmar a solicitação do serviço, clique em **Salvar**.

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.



2.9 Encerramento de Contrato



Identifique o cliente.

Quando do encerramento contratual, solicite ao consumidor, se possível, que forneça a leitura do consumo final, com o intuito de gerar a última conta referente ao encerramento contratual.

Este serviço permite ao cliente solicitar o encerramento do contrato junto à CEMIG, com desligamento físico, ou não, da instalação.

A solicitação de encerramento contratual somente poderá ser feita pelo titular ou representante legal.

Informe a leitura atual do medidor.

 Encerramento de contrato

Quando emitida fatura de consumo final, esta deve ser quitada juntamente com eventuais faturas pendentes de pagamento. Faturas em débito automático - Após o encerramento e pagamento das faturas, solicitar o descadastramento junto ao banco. Instalações com benefício da Tarifa Social - haverá o descadastramento do benefício para esta instalação.

[Leia mais](#)

Informar Leitura
01232

Medidor com 5 relógios



< > < > < > < > < >

Cancelar Enviar

Após a informação da leitura será exibida a simulação de cálculo do consumo final, conforme leitura inserida. Clique em **Enviar**.



Encerramento de contrato

Quando emitida fatura de consumo final, esta deve ser quitada juntamente com eventuais faturas pendentes de pagamento. Faturas em débito automático - Após o encerramento e pagamento das faturas, solicitar o descadastramento junto ao banco. Instalações com benefício da Tarifa Social - haverá o descadastramento do benefício para esta instalação.

[Leia mais](#)

Valor Estimado da Fatura

R\$ 221,38

Data de Vencimento

23/08/2016

Enviar por E-mail -

Baixar PDF

Cancelar

Gravar

Será exibido o valor estimado da fatura e sua respectiva data de vencimento. O cliente terá a opção de baixar a conta em PDF ou de enviar para o próprio e-mail. Clique em **Gravar** para confirmar a solicitação de encerramento contratual.



Encerramento de contrato

Quando emitida fatura de consumo final, esta deve ser quitada juntamente com eventuais faturas pendentes de pagamento. Faturas em débito automático - Após o encerramento e pagamento das faturas, solicitar o descadastramento junto ao banco. Instalações com benefício da Tarifa Social - haverá o descadastramento do benefício para esta instalação.

[Leia mais](#)

Leitura informada com sucesso.



Listagem de débitos pendentes

Sem registros para exibir

Informe os critérios para encerramento

Retirar Medidor

Cancelar

Enviar

Em seguida aparecerá a opção se o cliente deseja desligar a instalação no físico. Em caso positivo, marque a caixa **Retirar Medidor**. Clique em **Enviar** para finalizar o serviço. Esse tipo de desligamento deve ser tratado como exceção. Informe que esse serviço somente é executado quando há a necessidade da desativação permanente do padrão de entrada.
Ex: Demolição do padrão ou da edificação
Assim serão retirados o ramal e o medidor ou apenas o medidor dependendo da situação. Portanto caso o desligamento não seja pelos motivos acima, selecione não solicite a remoção do medidor.

IMPORTANTE: Se para a instalação houver débitos, informe que posteriormente deverão ser quitados para que não haja impedimentos futuros quando da solicitação de outros serviços na Cemig.

Peça ao cliente que deixe o acesso livre ao padrão para execução do serviço, no caso de desligamento físico da instalação.

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.



2.10 Histórico de Conta



Identifique o cliente.

Este serviço permite ao cliente a verificação do histórico de consumo, valores das faturas e situação de pagamentos da instalação selecionada.

Histórico de Conta

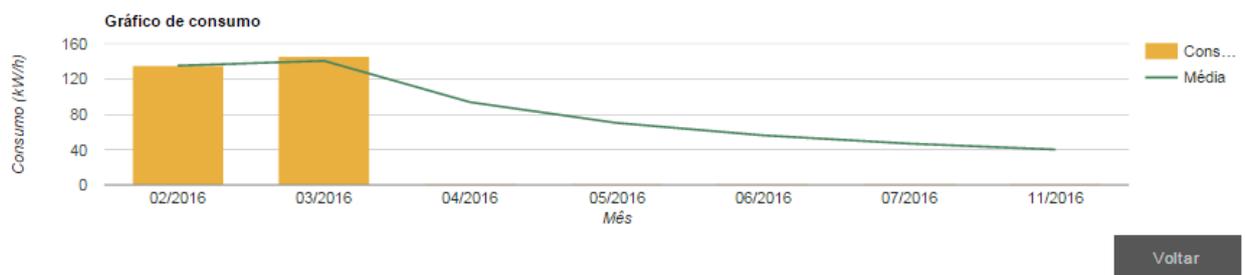
Este serviço permite verificar informações das faturas dos últimos 12 ciclos, limitado ao contrato vigente. Atenção especial para a coluna SITUAÇÃO.

[Leia mais](#)

Mês/Ano	Consumo	Valor	Vencimento	Situação		
11/2016	0	R\$ 0,00	05/12/2016		Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF Ⓞ
07/2016	0	R\$ 0,00	18/08/2016		Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF Ⓞ
06/2016	0	R\$ 0,00	18/07/2016		Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF Ⓞ
05/2016	0	R\$ 0,00	18/06/2016		Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF Ⓞ
04/2016	0	R\$ 0,00	18/05/2016	Pago	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF Ⓞ
03/2016	146	R\$ 121,29	18/04/2016	Vencido	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF Ⓞ Informar Conta Paga \$
02/2016	135	R\$ 118,82	18/03/2016	Vencido	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF Ⓞ Informar Conta Paga \$

Página 1 de 1

1



Para os ciclos em que o faturamento esteja com o pagamento pendente é possível que o cliente faça o download do PDF da segunda via de fatura, envie a cópia da fatura por e-mail ou informar conta paga não baixada.

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.

Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato. ✕Seu protocolo de atendimento é: 2000005938 ✕

2.11 Informar Leitura



Identifique o cliente.

Normalmente este serviço é utilizado para instalações de clientes localizadas na área rural. Para informar a leitura em medidores de tarifa noturna, é necessário que o cliente apresente a **leitura**.

Digite o valor informado e clique em **Simular**.

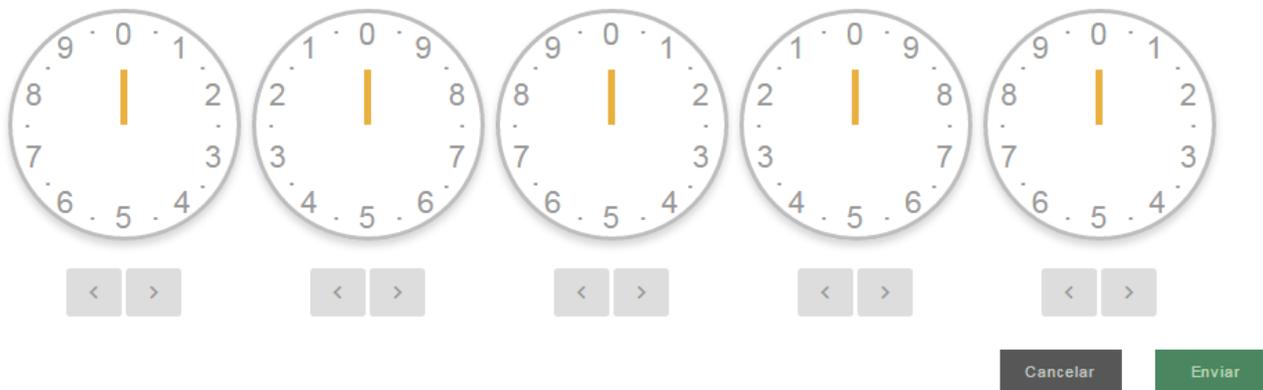


Esta é a mensagem inicial do serviço de Informar Leitura.

[Leia mais](#)

Informar Leitura

Medidor com 5 relógios



O formulário contém cinco relógios digitais, cada um com um ponteiro amarelo apontando para o zero. Abaixo de cada relógio há dois botões de navegação: um com uma seta para a esquerda (<) e um com uma seta para a direita (>). Na parte inferior direita do formulário, há dois botões: 'Cancelar' (cinza) e 'Enviar' (verde).

Será exibido o valor a ser faturado e sua respectiva data de vencimento.

Caso o valor a ser faturado esteja incorreto, clique em **Repretir Simulação** e informe novamente o valor a ser faturado.

Se os dados estiverem ok, clique em **Simular**.

Informar Leitura

Esta é a mensagem inicial do serviço de Informar Leitura.

[Leia mais](#)

Valor Estimado da Fatura
R\$ 9.117,53

Data de Vencimento
05/01/2017

Esta leitura está fora da média. Confirma envio da leitura?

Cancelar

Repetir Simulação

Enviar

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.



The screenshot shows the CEMIG ATENDE mobile app interface. At the top, there is a green header with the CEMIG logo and 'ATENDE' text. Below the header, the user's name 'NOME DO CLIENTE' is displayed as 'RUA XXXXXXXXX' and the account number 'Nº 3XXXXXXXXXXXX'. The user is logged in as 'Olá, pcfa01' with the role 'PCFA'. Two orange notification banners are visible: the first says 'Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato.' and the second says 'Seu protocolo de atendimento é: 2000005938'.

2.12 Interrupção Programada



Identifique o cliente.

Este serviço permite ao cliente verificar informações sobre ocorrência de interrupções de energia (Desligamento feito pela distribuidora para manutenções no circuito) da instalação escolhida.

Interrupção Programada

Este serviço permite verificar existência de interrupção programada no circuito da instalação consultada.

[Leia mais](#)

Instalação: FAZENDA PAI JOSE 99999 CS

Sem registros para exibir

O sistema retornará a informação sobre início programado e término previsto da interrupção, caso haja registro.

Para encerrar basta clicar em **Voltar**.

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.

The screenshot shows the top navigation bar of the CEMIG ATENDE system. It includes the logo on the left, the client's name and address (RUA XXXXXXXXX) in the center, and the user's name (Olá, pcfa01) and role (PCFA) on the right. Below the navigation bar, there are two orange notification boxes. The first box states: "Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato." with a close button (X). The second box states: "Seu protocolo de atendimento é: 2000005938" with a close button (X).

2.13 Ligação Nova



Este serviço permite ao cliente registrar pedido de ligação nova ou fornecimento inicial. Identifique o cliente e clique em **Verificar**.

Caso cliente não possua cadastro na Cemig, é necessário **Cadastrar Novo Cliente**.



Principais itens que causam reprovações: -Altura da(s) caixa(s) incorreta: A altura ideal é de 1,5m com tolerância de erro de +/- 10 cm; -Endereço informado não-encontrado pela equipe Cemig;-Falta de identificação interna/externa da caixa de medição; -Falta de disjuntor; -Falta de numeração em placa esmaltada ou número metálico; -Local Fechado; -Padrão de Entrada inacabado; -Sem rede de distribuição no local/à porta. Para esta situação, entrar em contato com a CEMIG pelo 116 para obtenção de orçamento estimativo;

[Leia mais](#)

Número do cliente, CPF/CNPJ

Verificar

Voltar

Confirmada a existência de cadastro do cliente, certifique-se que o cliente identificado é realmente o cliente desejado. Confirmado o cadastro do cliente, clique em **Continuar**.



Principais itens que causam reprovações: -Altura da(s) caixa(s) incorreta: A altura ideal é de 1,5m com tolerância de erro de +/- 10 cm; -Endereço informado não-encontrado pela equipe Cemig;-Falta de identificação interna/externa da caixa de medição; -Falta de disjuntor; -Falta de numeração em placa esmaltada ou número metálico; -Local Fechado; -Padrão de Entrada inacabado; -Sem rede de distribuição no local/à porta. Para esta situação, entrar em contato com a CEMIG pelo 116 para obtenção de orçamento estimativo;

[Leia mais](#)

Protocolo: 2000006779
Cliente: 720000006 - LUCAS

Cancelar

Continuar

Preencha o formulário com os dados da nova instalação.

CEP	<input type="text"/>	Logradouro	<input type="text"/>	Número	<input type="text"/>
Tipo Local	<input type="text"/>	Complemento	<input type="text"/>	Bairro	<input type="text"/>
Cidade	<input type="text"/>	Estado	<input type="text"/>	Telefone	<input type="text"/>
E-mail	<input type="text"/>	Dia Vencimento	<input type="text"/>	Tipo SubClasse	<input type="text"/>
Tipo Ligação	<input type="text"/>	Tipo Disjuntor	<input type="text"/>		
Observação	<input type="text"/>				

Preencha o formulário de análise de carga da instalação.

Veja que a potência individual de cada equipamento está em kW. Ou seja, uma lâmpada com consumo de 60W deverá ser informada como 0,06.

Formulário de Análise de Carga

Equipamento	Quantidade	Potência Individual(KW)	Potência Total(KW)
Lâmpada	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Chuveiro	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Geladeira	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Televisão	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Freezer	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Micro-ondas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ferro de Passar Roupas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Máquina de Lavar Roupas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Forno Elétrico	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Microcomputador	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Equipamento de Som	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="button" value="Adicionar item"/>	POTÊNCIA TOTAL EM KW*		<input type="text"/>
Há motores, máquinas de solda ou outras cargas especiais?* <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim			
			<input type="button" value="Salvar Formulário de Carga"/>

Após clicar em **salvar formulário de carga**, aparecerá a mensagem abaixo:

Formulário cadastrado com sucesso.

Observação: Quando o cliente deixar de apresentar documentos e/ou informações necessárias à realização do estudo o prazo do mesmo de resposta será suspenso. A Cemig comunicará automaticamente ao cliente a relação de pendências. Quando cessar o motivo da suspensão o prazo será retomado após a solicitação de reanálise de formulário de análise de carga/rede reprovado. A Cemig comunicará automaticamente ao cliente a retomada do prazo.

Para dar continuidade à solicitação do cliente é necessário que os documentos obrigatórios, informados na mensagem inicial do serviço, sejam anexados.

Você poderá anexar até 8 arquivos. Cada arquivo de possuir um tamanho máximo de 3MB.

Anexos
Envie os arquivos que comprovam a posse do imóvel.



Tamanho máximo de cada arquivo: 3MB

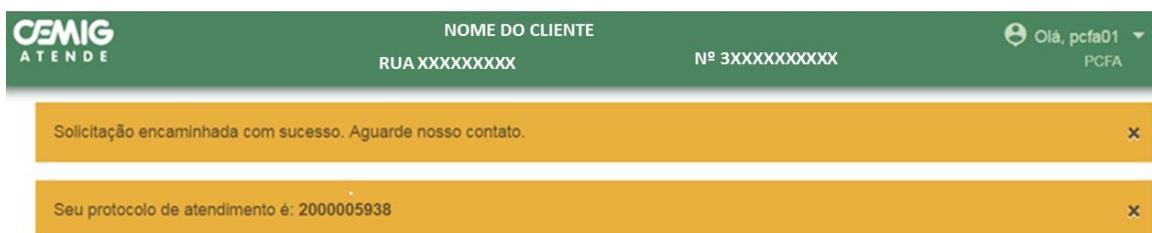
Cancelar

Enviar

Após o preenchimento do formulário e anexada a documentação, verifique se algum campo está em branco.

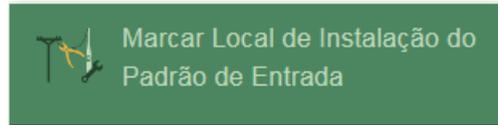
Para confirmar a solicitação do serviço, clique em **Enviar**.

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.



Informe ao cliente que a resposta da Cemig será enviada, em até 30 dias, para o endereço de e-mail informado na solicitação ou estará disponível nos canais de atendimento presenciais ou CAC (116).

2.14 Marcar Local de Instalação do Padrão de Entrada



Identifique o cliente.

Este serviço é utilizado para sinalizar à Cemig onde deve ser instalado o novo padrão de energia elétrica.

Caso cliente não possua cadastro na Cemig, é necessário **Cadastrar Novo Cliente**.

Preencha o formulário com os dados do local em que o novo padrão será instalado.

Clique em **Salvar** e finalize o atendimento.

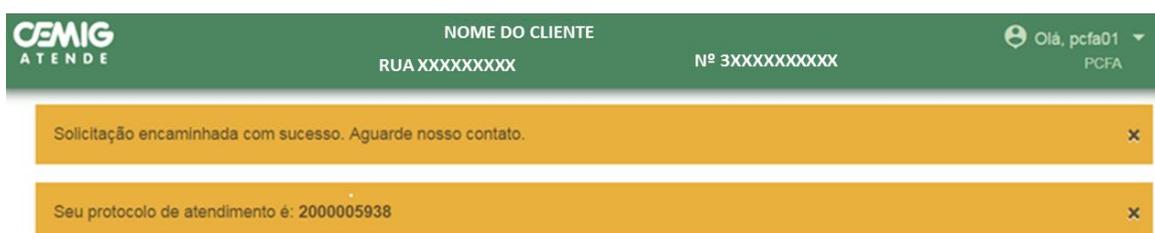
Marcar Local de Instalação do Padrão de Entrada

Quando da visita da equipe, o imóvel deverá estar numerado (placa esmaltada ou números metálicos) de forma a facilitar a identificação da unidade. Caso não possua numeração, deverá procurar a Prefeitura Municipal. Se não existir rede de energia elétrica no local da ligação, utilize o serviço de EXTENSÃO DE REDE.

[Leia mais](#)

CEP	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Logradouro	Número	Complemento
Bairro	Cidade	Estado
Tipo Documento RG	Nº Documento	Orgão expedidor
Telefone	Celular	E-mail
Observação/Pontos de Referência		

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.



2.15 Poda de Árvores



Identifique o cliente.

Este serviço somente é realizado pela CEMIG D nos casos onde haja interferência no sistema elétrico, como por exemplo: faiscamento ou oscilação de tensão. Assim, nas situações onde não haja perturbações no sistema elétrico, o cliente deve entrar em contato com a secretaria de meio ambiente do município para que o órgão avalie a necessidade de manutenção.

Preencha os dados do endereço em que deseja o serviço de Poda de Árvore. Após inserir o número do CEP, informar o logradouro (rua) ou lista de logradouros para cidades com CEP único.

É desejável que seja informado um ponto de referência (Ex.: próximo à rodoviária).

Digite o número do imóvel e complementos (casa, comercio, etc.), telefone de contato e informações da localização que possam facilitar o atendimento de campo.

Selecione o tipo de imóvel:

Tipo do Imóvel

Selecione...

Apartamento
Casa
Comércio
Condomínio
Indústria

Executar poda apenas em horário comercial?

Selecione o tipo de poda a ser realizada:

Tipo de Poda

Selecione...

Orientação para poda de árvore a ser executada por terceiros
Poda de árvore a ser executada pela Cemig

Informe se a instalação está localizada em endereço rural ou não.

Marque também o horário para execução se “Somente horário Comercial” ou não.

É endereço rural?

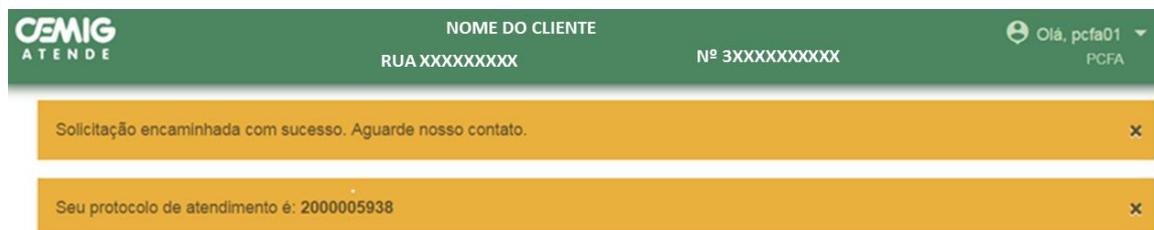
Executar poda apenas em horário comercial?

Cancelar

Enviar

Clique em **enviar** para finalizar o atendimento.

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.



2.16 Poste em Mau Estado



Identifique o cliente.

Esse serviço encaminha solicitação de manutenção e, se for o caso, a troca do poste. Em situações de risco iminente que demandam uma ação rápida da Cemig (poste prestes a cair, forçando os cabos da rede etc.) ligue 116 (Fale com a Cemig) para solicitar em caráter de urgência.

Preencha os dados do endereço em que deseja o serviço.

Após inserir o número do CEP, informar o logradouro (rua). Digite o número do imóvel e complementos (casa, comercio, etc.), telefone de contato e informações da localização que possam facilitar o atendimento de campo, no campo **Observação**.

Clique em Salvar para finalizar a sua solicitação.

 **Poste em Mau Estado**

CPF/CNPJ do Cliente

CEP Buscar CEP

Logradouro

Número Complemento Bairro

Observação

Telefone Celular E-mail

Cancelar Salvar

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.

CEMIG ATENDE NOME DO CLIENTE Ola, pcfa01

RUA XXXXXXXXXX Nº 3XXXXXXXXXXXX PCFA

Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato. x

Seu protocolo de atendimento é: 2000005938 x

2.17 Religação



Identifique o cliente.

Este serviço permite solicitar a religação da instalação com fornecimento de energia suspenso.

Se o cliente afirma estar sem energia e não há corte indevido, deverá tratar a solicitação como falta de energia.

2.17.1 Religação de IN sem débito

Identifique o cliente.

Selecione a opção de religamento da energia elétrica. Clique em **Salvar**.



Religação

Este serviço permite solicitar religação de instalação de baixa tensão que esteja com o fornecimento suspenso. Caso já tenha solicitado a religação, aguarde o prazo de religação que é de até 24h na área urbana e 48h na área rural. Horários de atendimento: Região Centro: Segunda à Sexta de 7 às 20h. Sábado, Domingo e Feriados: de 7 às 14h Demais Regiões do Estado: Segunda a Sexta de 7 às 18h. Sábado, Domingo e Feriados: De 7 às 12h O serviço não deve ser utilizado para solicitação de religação de instalações que foram desligadas para reparos no padrão. Para esta situação, entre em contato com o Fale com a Cernig - Telefone 116

[Leia mais](#)

Solicitar religamento da energia elétrica

Cancelar

Salvar

Em seguida, uma janela irá confirmando a solicitação do serviço. Informe ao cliente o prazo de atendimento.



2.17.2 Religação de IN com débito

Se o cliente apresentou as contas pagas, clique em **Sim** para dar continuidade ao atendimento.

Cliente possui os débitos abaixo. Confirma quitação de todos eles?

Não Sim

Vencimento	Valor	Situação		
06/03/2017	R\$ 133,55	Em Atraso	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF ⓘ
06/02/2017	R\$ 133,55	Em Atraso	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF ⓘ
04/01/2017	R\$ 133,55	Em Atraso	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF ⓘ
05/12/2016	R\$ 133,55	Em Atraso	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF ⓘ
04/11/2016	R\$ 133,55	Em Atraso	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF ⓘ
04/10/2016	R\$ 133,55	Em Atraso	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF ⓘ
05/09/2016	R\$ 133,55	Em Atraso	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF ⓘ
06/08/2016	R\$ 357,93	Em Atraso	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF ⓘ
04/08/2016	R\$ 133,55	Em Atraso	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF ⓘ

Página 1 de 1

1

Selecione as faturas que o cliente apresentou o pagamento e selecione as opções informar conta paga e solicitar religamento de energia elétrica.

Religação

Prezado Cliente, foram identificados débitos pendentes. Caso já tenha realizado o pagamento, gentileza confirmar o pagamento antes de realizar a solicitação.

Vencimento	Valor	Situação	Enviar por E-mail	Baixar PDF
04/11/2016	R\$ 133,55	Em Atraso	Enviar por E-mail	Baixar PDF
04/10/2016	R\$ 133,55	Em Atraso	Enviar por E-mail	Baixar PDF
05/09/2016	R\$ 133,55	Em Atraso	Enviar por E-mail	Baixar PDF
06/08/2016	R\$ 357,93	Em Atraso	Enviar por E-mail	Baixar PDF
04/08/2016	R\$ 133,55	Em Atraso	Enviar por E-mail	Baixar PDF

Página 2 de 2

« 1 2 »

Informar Conta(s) Paga(s)

Solicitar religamento da energia elétrica

Cancelar Salvar

Em seguida, uma janela irá confirmando a solicitação do serviço. Informe ao cliente o prazo de atendimento.

Religação

Solicitação de religação executada com sucesso. O prazo para religação é de até 24h na área urbana e até 48h na área rural.

Fechar

2.18 Segunda Via



Identifique o cliente.

Este serviço permite imprimir a segunda via da fatura de energia completa.

Todas as faturas em aberto, ou em atraso, que estiverem sob a responsabilidade do cliente serão listadas.



Segunda Via

Vencimento	Valor	Situação			
18/04/2016	R\$ 121,29	Em Atraso	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF Ⓞ	Informar Conta Paga \$
18/03/2016	R\$ 118,82	Em Atraso	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF Ⓞ	Informar Conta Paga \$
18/02/2016	R\$ 108,59	Em Atraso	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF Ⓞ	Informar Conta Paga \$
18/01/2016	R\$ 100,28	Em Atraso	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF Ⓞ	Informar Conta Paga \$
18/12/2015	R\$ 93,88	Em Atraso	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF Ⓞ	Informar Conta Paga \$
18/11/2015	R\$ 87,74	Em Atraso	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF Ⓞ	Informar Conta Paga \$
18/10/2015	R\$ 55,01	Em Atraso	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF Ⓞ	Informar Conta Paga \$
18/09/2015	R\$ 57,32	Em Atraso	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF Ⓞ	Informar Conta Paga \$
18/08/2015	R\$ 357,76	Em Atraso	Enviar por E-mail ↗	Baixar PDF Ⓞ	Informar Conta Paga \$

Página 1 de 1

1

Caso o cliente possua algum débito em aberto que já tenha sido pago, mas ainda não deu baixa no sistema, aparecerá a opção para informar que o cliente já efetuou este pagamento, clicando em **Informar Conta Paga**. Caso o débito esteja em aberto, o cliente tem a opção de emitir uma segunda via para pagamento, ou enviar para o próprio e-mail.

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.

CEMIG
ATENDE

NOME DO CLIENTE
RUA XXXXXXXXX

Nº 3XXXXXXXXXX

Olá, pcfa01
PCFA

Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato. ✕

Seu protocolo de atendimento é: 2000005938 ✕

2.19 Troca de Titularidade



Identifique o cliente.

Toda a documentação necessária para a solicitação do serviço será informada na mensagem inicial.

Em casos de existência de débitos vencidos vinculados ao cliente que irá assumir a titularidade a solicitação será inviabilizada.

Preencha as informações necessárias, informando o cliente que irá assumir a titularidade da instalação, seus respectivos dados de filiação e data de nascimento. Caso exista divergência nas informações existentes, o cliente poderá realizar as devidas correções clicando em **Alterar** e, após a alteração necessária, **Confirmar**.

Informe o número da instalação que o cliente irá assumir.



The screenshot shows the 'Troca de Titularidade Formulário' interface. At the top, there is a header with the title and a logo. Below the header, there is a message: 'Esta é a mensagem inicial do serviço de Troca de Titularidade Formulário.' and a 'Leia mais' link. The main content area is divided into sections. The first section is titled 'Informe o cliente que está assumindo a instalação' and contains a text input field for 'Nº do Cliente, CPF ou CNPJ'. A red arrow points to this field with the annotation 'Informe o número do cliente'. The second section is titled 'Informe o número da instalação que será assumida pelo cliente já identificado' and contains a text input field for 'Nº da Instalação'. A red arrow points to this field with the annotation 'Informe o número da instalação'. There is also a 'Alterar' button next to the input field. The third section is titled 'Dados do Cliente que receberá a instalação:' and contains two text input fields: 'Número do cliente' and 'Nome do cliente'. A red arrow points to the 'Número do cliente' field with the annotation 'Verifique o número do cliente'. The fourth section is titled 'Endereço da instalação:' and contains a text input field with the address 'RUA NASCIMENTO TEIXEIRA 439 CX 1'. A red arrow points to this field with the annotation 'Verifique o endereço da instalação'. At the bottom, there is a section titled 'Relação de equipamentos:'.

Preencha o formulário de análise de carga.

Passo 4: Carga da Instalação

Relação de equipamentos:

Equipamento	Quantidade	Potência Individual(KW)	Potência Total(KW)
Lâmpada	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Chuveiro	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Geladeira	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Televisão	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Freezer	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Micro-ondas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Ferro de Passar Roupas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Máquina de Lavar Roupas	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Forno Elétrico	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Microcomputador	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Equipamento de Som	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

POTÊNCIA TOTAL EM W*

Há motores, máquinas de solda ou outras cargas especiais?* Não Sim

Após clicar em **salvar formulário de carga**, aparecerá a mensagem abaixo:

Formulário cadastrado com sucesso.

Anexe os documentos necessários para a solicitação do serviço, conforme Art. 27 da resolução 414/2010.

Informe também os dados de contato do cliente.

Anexos

Pessoa Física:

- o CPF;
- o Identidade (RG) ou outro documento oficial com foto (apresentar os documentos);
- o No caso de indígenas basta apenas o documento RANI - Registro Administrativo de Nascimento Indígena;
- o Cadastro de Benefícios sociais (quando houver).

Pessoa Jurídica:

- o Documentos relativos à constituição da empresa;
- o Registro da empresa na junta comercial;
- o Documentos do(s) seu(s) representante(s) legal(is) (mesmos relacionados acima para pessoa física).



Tamanho máximo de cada arquivo: 3MB
Envio finalizado.

Arquivos

ren2010414.pdf 

Dados para contato:

Telefone Celular E-mail

Leitura da instalação:

Informe a leitura ou clique na opção para faturar pela média. Clique em **Enviar**.

Leitura da instalação:

Leitura **← Informe a leitura do medidor ou,**

Solicito gerar a leitura do contrato anterior pela média

↑ Faturar o cliente pela média

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.

CEMIG
ATENDE

NOME DO CLIENTE
RUA XXXXXXXXXX

Nº 3XXXXXXXXXX

Olá, pcfa01
PCFA

Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato. 

Seu protocolo de atendimento é: 2000005938 

2.20 Trocar Disjuntor



Identifique o cliente.

Esse serviço é utilizado para solicitar a troca do disjuntor do padrão de energia existente por outro de mesma capacidade.

Descarte a possibilidade de defeitos no disjuntor interno (quadro de distribuição), informe ao cliente que a Cemig verifica apenas os disjuntores externos (da caixa de medição).

Preencha os dados solicitado na Tela. É importante solicitar ao cliente que informe se o disjuntor está energizado ou não, e se o horário da execução será o horário comercial ou não.

Trocar Disjuntor

Este serviço permite encaminhar solicitação de substituição do disjuntor termomagnético nas instalações de baixa tensão. Para instalações de média tensão, o usuário deverá entrar em contato com o Agente responsável pelo seu atendimento. [Leia mais](#)

Nome
Nome do cliente

Horário de Execução - Horário Comercial

Telefone _____ Celular _____

E-mail
emaildocliente@email.com.br

Tem Energia
Selecione...
Sim
Não

Cancelar Solicitar

Clique em **solicitar** para confirmar o seu pedido.

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.



O cliente pode adquirir o disjuntor com a mesma capacidade do existente e danificado ou solicitar que a Cemig leve e cobre em conta futura.

Se o cliente deseja saber o valor do disjuntor fornecido pela Cemig, ligue no Suporte – **0800 721 6500** – para obter essa informação.

Caso seja solicitação de troca do disjuntor para uma capacidade maior que o existente no local, deverá seguir a orientação para **aumento de carga**.
Se confirmar que o defeito é nos disjuntores internos (Quadro de distribuição) informe ao cliente que ele deverá procurar um electricista particular.

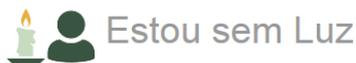
2.21 Estou Sem Luz



Identifique o cliente.

Após selecionado o serviço de falta de energia, informe o telefone de contato do cliente e o ponto de referência da instalação reclamante.

Clique em **enviar** para finalizar o atendimento.



Prezado cliente, faça algumas verificações antes de registrar sua reclamação: Observe se o disjuntor da caixa de medição e disjuntores do quadro de distribuição interno (quando existir) estão acionados, desligando-os e acionando-os novamente sempre que possível. <http://www.cemig.com.br>

[Leia mais](#)

Celular

Observação ou Referência

Caso o cliente esteja com o fornecimento suspenso por inadimplência (corte) ou em suspensão iniciada, irá aparecer a imagem abaixo orientando o cliente entrar em contato com a Cemig no telefone 116.



Prezado cliente, faça algumas verificações antes de registrar sua reclamação: Observe se o disjuntor da caixa de medição e disjuntores do quadro de distribuição interno (quando existir) estão acionados, desligando-os e acionando-os novamente sempre que possível. <http://www.cemig.com.br>

[Leia mais](#)

Solicitação não efetuada. Gentileza entrar em contato com o Fale com a Cemig, através do telefone 116.



Cancelar

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.

The screenshot shows the top part of a CEMIG ATENDE interface. The header is green and contains the CEMIG ATENDE logo on the left, the text 'NOME DO CLIENTE' above 'RUA XXXXXXXXX' and 'Nº XXXXXXXXXX' in the center, and a user profile icon with 'Olá, pcfa01' and 'PCFA' on the right. Below the header are two orange notification banners. The first banner says 'Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato.' with a close button (x). The second banner says 'Seu protocolo de atendimento é: 2000005938' with a close button (x).

2.22 Vistoriar instalações com análise de rede reprovada



Identifique o cliente.

Este serviço permite ao cliente solicitar nova vistoria em uma instalação. Informe ao cliente o prazo para atendimento.

Preencha os campos destacados da na tela, principalmente o protocolo ou nota de serviço que liberou a vistoria.

Para dar continuidade à solicitação do cliente é necessário que os documentos obrigatórios, informados na mensagem inicial do serviço, sejam anexados.

Você poderá anexar até 8 arquivos. Cada arquivo de possuir um tamanho máximo de 3MB.



Vistoriar Instalações com Análise de Rede Aprovada

PRAZO PARA ATENDIMENTO que no caso é de até 3 dias urbano e 5 dias rural.

[Leia mais](#)

Número do protocolo ou serviço que liberou a vistoria

O campo Número do protocolo ou serviço que liberou a vistoria é obrigatório.

CEP



O campo CEP é obrigatório.

Logradouro

O campo Logradouro é obrigatório.

Número

Complemento

Bairro

O campo Bairro é obrigatório.

Cidade

O campo Cidade é obrigatório.

Estado

O campo Estado é obrigatório.

Telefone

Celular

E-mail

Anexos

Documentos necessários: Documentos de identificação de fatura elétrica do cliente



Tamanho máximo de cada arquivo: 3MB

Cancelar

Salvar

Clique em **enviar** para finalizar a sua solicitação.

A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.

CEMIG
ATENDE

NOME DO CLIENTE
RUA XXXXXXXXX

Nº XXXXXXXXXX

Olá, pcfa01
PCFA

Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato. ✕

Seu protocolo de atendimento é: 2000005938 ✕

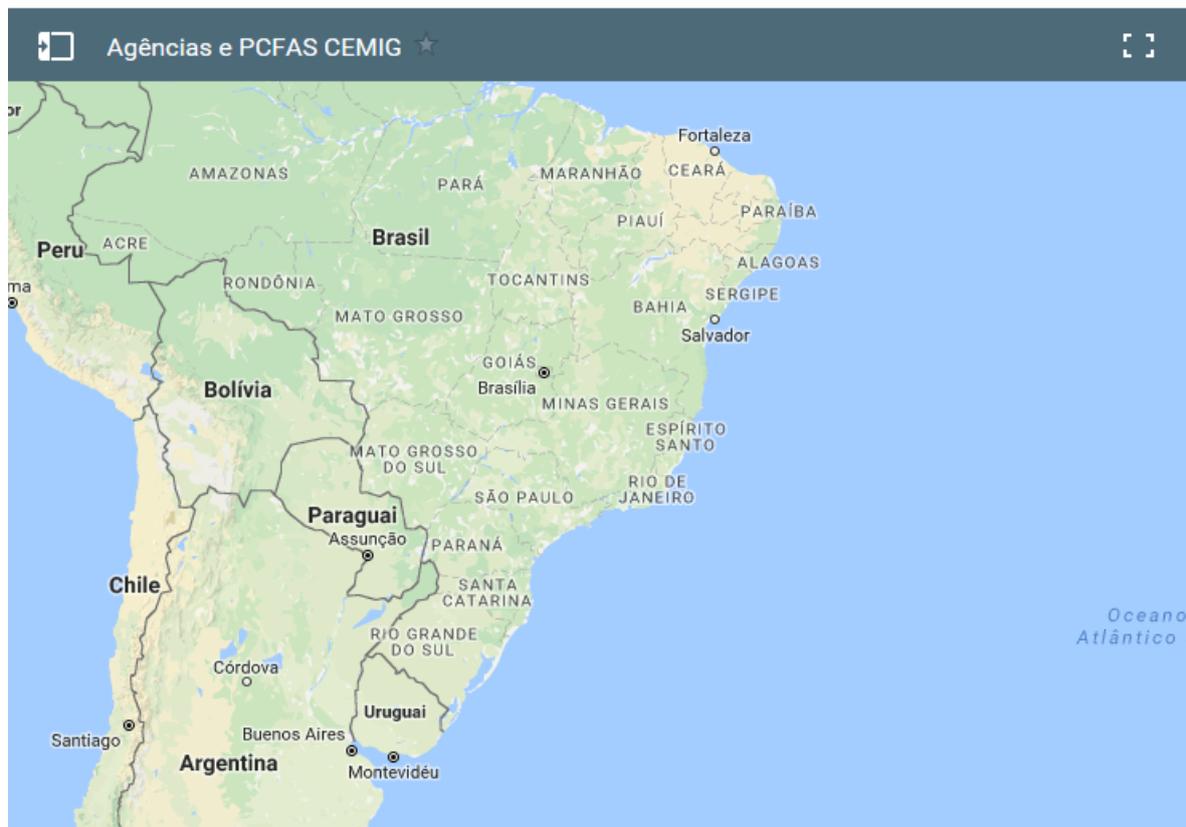
2.23 Locais de Atendimento



Este serviço permite ao cliente localizar o posto de atendimento presencial mais perto de sua residência.

Digitando o nome do município na barra de pesquisa o cliente terá acesso ao endereço do posto de atendimento e horário de funcionamento.

Atendimento » Postos de Atendimento



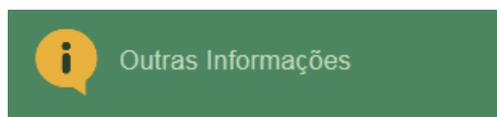
Pesquisar Agências por Cidade:

Digite o nome da cidade:

Nome	Cidade	Bairro	Atendimento	
Agência - Belo Horizonte - Venda Nova	Belo Horizonte	Venda Nova	08:30 às 16:30h.	Detalhes
Agência - Belo Horizonte	Belo Horizonte	Centro	08:30 às 16:30h.	Detalhes
Posto Cemig Fácil Atendimento - Belo Oriente	Belo Oriente	Novo Oriente	Das 08:00h às 12:00h e 13:00h às 17:00h	Detalhes
Posto Cemig Fácil Atendimento - Belo Vale	Belo Vale	Centro	Das 12h às 16h	Detalhes

Nome	Agência - Belo Horizonte
Endereço	Rua Carijós, 126
Bairro	Centro
Cidade	Belo Horizonte
CEP	30120-060
Telefone	
Fax	31 32133224
Horario Atendimento	08:30 às 16:30h.
Email	
	<input checked="" type="checkbox"/> Emite Segunda Via?
	<input checked="" type="checkbox"/> Agência Cemig?
	<input checked="" type="checkbox"/> Consulta Débitos?

2.24 – Outras Informações



Este serviço direcionará o cliente para uma página da Cemig para que o cliente possa obter maiores informações sobre o atendimento, dicas de consumo, documentação necessária para solicitar serviços e muitos mais.