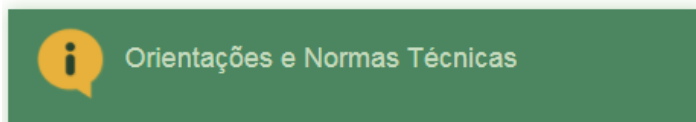


# Manual de Atendimento Padronista

Item	ÍNDICE	Página
<b>1</b>	<b>Objetivo</b>	
1.1	Suporte ao Padronista	2
1.2	Como Conectar	2
1.3	Identificação do Cliente	3
1.4	Alterar senha	4
1.5	Editar Informações	4
<b>2</b>	<b>Serviços disponíveis na Agência Virtual – AGV</b>	
2.1	Análise para ligação nova rural	5
2.2	Andamento de serviços	7
2.3	Cadastrar novo cliente	8
2.4	Código de pagamento online	9
2.5	Consultar débitos	10
2.6	Corte para conserto	11
2.7	Histórico de conta	12
2.8	Informar conta paga	13
2.9	Informar leitura	14
2.10	Interrupção programada	16
2.11	Ligação nova	17
2.12	Marcar local de instalação de padrão de entrada	19
2.13	Mini/Microgeração distribuída	20
2.14	Mudar ligação para novo padrão de energia elétrica	21
2.15	Poda de árvore	22
2.16	Poste em mau estado	23
2.17	Segunda Via	24
2.18	Troca de disjuntor	25
2.19	Estou sem luz	27
2.20	Análise de carga ou projeto elétrico	28
2.21	Extensão ou modificação de rede	30
2.22	Vistoriar instalações com análise de rede aprovada	31
2.23	Locais de atendimento	32
2.24	Sanar Dúvidas de Padrões e Normas Técnicas	34

## 1. Objetivo

Este manual tem como objetivo orientar usuários do canal **PADRONISTA** na utilização dos serviços disponíveis na Agência Virtual (AGV) em “Orientações e Normas Técnicas”:



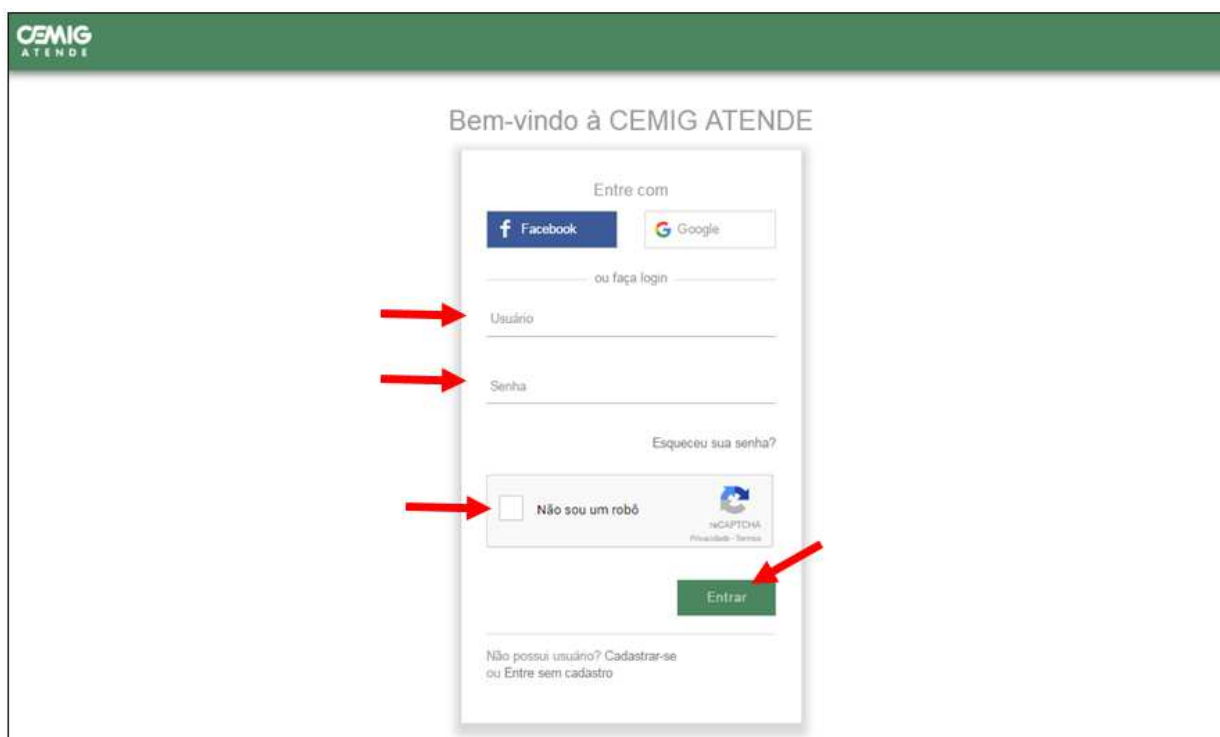
Os serviços não contemplados nesse manual deverão ser solicitados do canal Telefônico116 ou postos de atendimento da Cemig.

### 1.1 Suporte ao Padronista

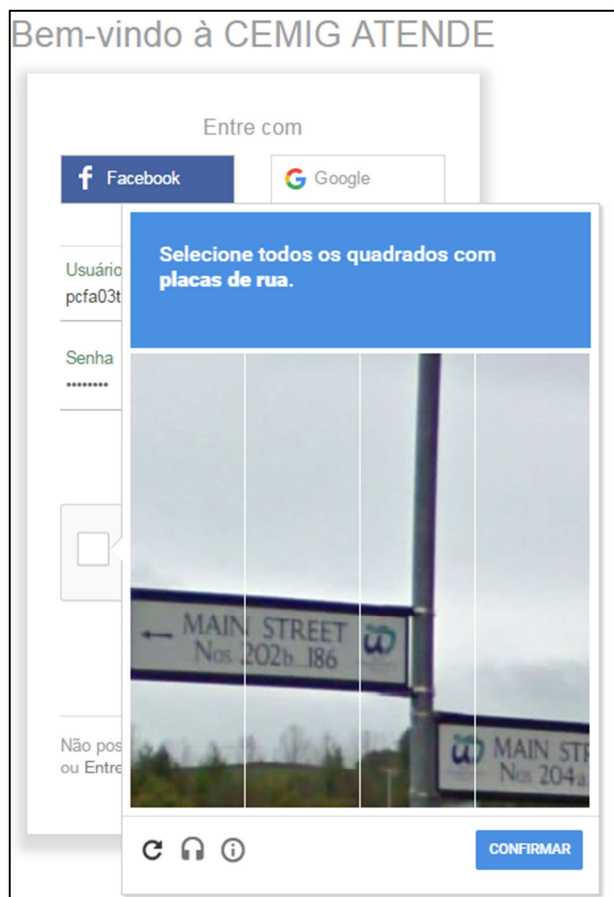
O Padronista deverá consultar este manual sempre que precisar de esclarecimentos sobre os procedimentos para solicitar serviços na AGV Padronista.

### 1.2 Como Conectar

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

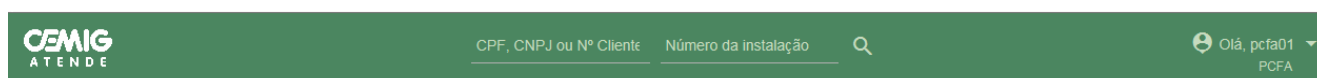


Dependendo da quantidade de acessos, poderá aparecer uma página de validação de imagens para confirmar que o usuário não é um robô. Após selecionar as imagens desejadas, clique em **Confirmar**.



### 1.3 Identificação do cliente

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



O **número da instalação** (que também fica no canto superior direito) indica 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).

<b>Classificação</b> Residencial Bifásico	<b>Medição</b> AEP000000000	<b>Datas de Leitura</b> Anterior: 03/01 Atual: 03/02 Próxima: 03/03	<b>Datas da Nota Fiscal</b> Emissão: 04/02 Apresentação: 10/02	<b>Nº DA INSTALAÇÃO</b> 300000000
<b>Tipo de Medição</b> Energia	<b>Leitura Anterior</b> 41.539	<b>Info</b> Número que identifica a instalação/unidade consumidora (imóvel). Poderá ser utilizado em qualquer contato eletrônico com a Cemig, visando facilitar e agilizar o atendimento.		<b>Wh</b>

## 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**.

The screenshot shows the 'Alterar Senha' form in the CEMIG ATENDE system. The page title is 'Usuário / Alterar Senha'. There are three input fields: 'Senha Atual' (with a red asterisk), 'Nova Senha' (with a red checkmark), and 'Confirmar Nova Senha'. At the bottom right, there are two buttons: 'Cancelar' and '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.

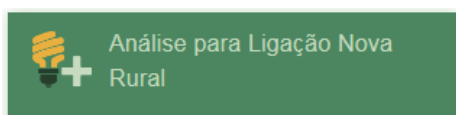
### Editar informações

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

Fechar Salvar

## 2. Serviços disponíveis na Agência Virtual – AGV

### 2.1 Análise para Ligação Nova Rural



### 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 do 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? <input type="radio"/> Sim <input checked="" type="radio"/> 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"/>	<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"/>

POTÊNCIA TOTAL EM KW\*

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.

**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

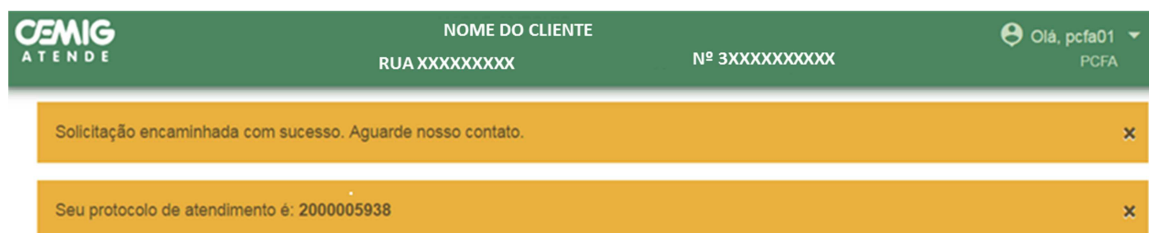
Cancelar

Enviar

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

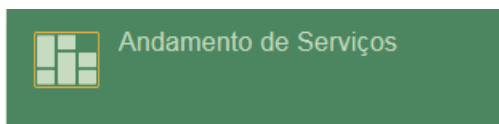
Para confirmar a solicitação do serviço, clique em **Enviar**.

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 Andamentos de Serviços

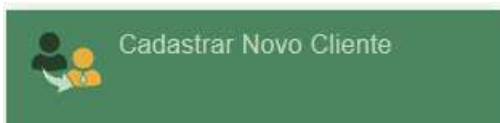


Esse serviço permite verificar o status de um serviço solicitado nos últimos **90 dias**.

Identifique o cliente e verifique o status do serviço solicitado:



## 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, deverão ser informados os dados da composição da junta comercial da empresa.

CEP



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

Cancelar

Salvar

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



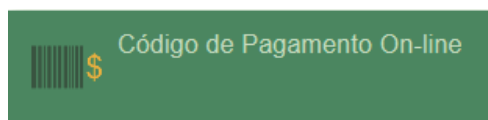
**Você poderá anexar até 8 arquivos. Cada arquivo de possuir um tamanho máximo de 3MB.**

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.

The screenshot shows the top header of the CEMIG ATENDE portal with the client's name and address. Below the header, there are two orange notification boxes. The first box states: "Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato." The second box states: "Seu protocolo de atendimento é: 2000005938".

## 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	
07/2016	R\$ 27,98	05/08/2016	Vencido	Código Pgto

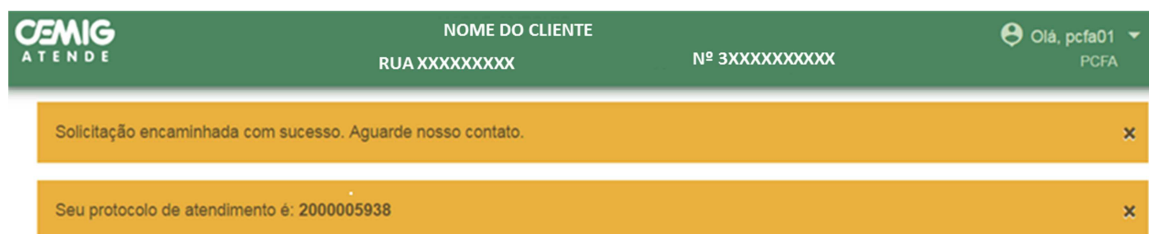
Página 1 de 1

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

The screenshot shows a window titled "Código de pagamento" with a close button (x). Below the title, there is a long alphanumeric code: "83690000000-8 27980138008-0 60958615233-0 00065912966-2". Below the code is a large barcode. At the bottom of the window, there is a green button labeled "Fechar".

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.

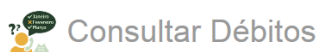


## 2.5 Consultar Débitos



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.

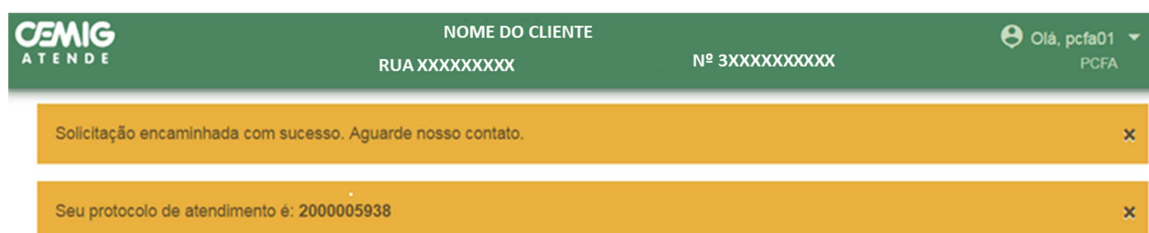
[Leia mais](#)

Vencimento	Valor	Situação			
05/09/2016	R\$ 27,98	Em Atraso	Enviar por E-mail	Baixar PDF	Informar Conta Paga

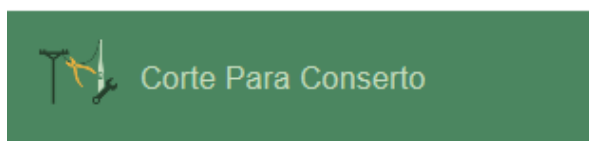
Página 1 de 1

1

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



## 2.6 Corte para conserto



Identifique o cliente.

Esse serviço permite ao cliente solicitar reparos nas instalações do padrão de entrada sendo necessário o desligamento.

Neste serviço o sistema confere se os dados cadastrais estão atualizados. Não há possibilidade de prosseguir com a solicitação caso esteja desatualizado.



The screenshot shows a web form for the 'Corte Para Conserto' service. At the top, there is a header with the service name and a logo. Below the header, there are two date selection fields: 'Data de Desligamento' and 'Data de Religação', each with a calendar icon. Underneath these fields is an 'Observação' (Observation) section. At the bottom of the form, there is a section for 'Taxas para a execução dos serviços' (Taxes for service execution) with the following details: 'Desligamento programado: R\$ 95,96.' and 'Religação programada: R\$ 31,64.'. There is a checkbox labeled 'Estou ciente da cobrança das taxas descritas acima' (I am aware of the charges described above). At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Cancelar' (Cancel) and 'Enviar' (Send).

Informe as datas de início e término desejados para a realização do serviço.

Acrescente as informações que facilitem a identificação do imóvel (Ex: ponto de referência; pessoa de contato e seu respectivo telefone).

Informe ao cliente que esse serviço é cobrado, tanto o desligamento quanto a religação programada.

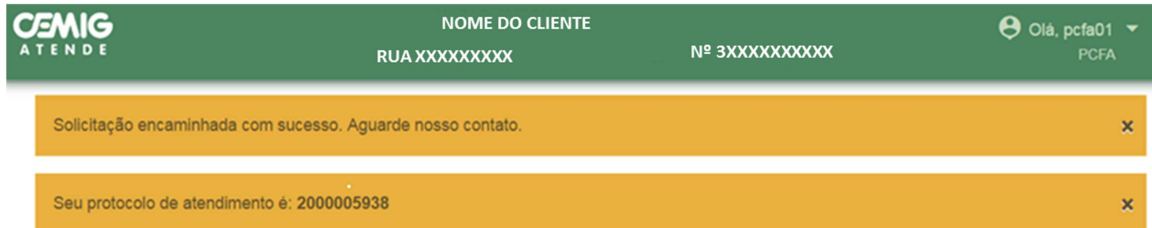
Após preenchida a programação e não havendo inconsistência, o sistema retornará com as informações inseridas e com os valores que serão cobrados para confirmação, marque "SIM" caso o cliente autorize/aceite as condições e prossiga, clicando em Enviar.

### Observações:

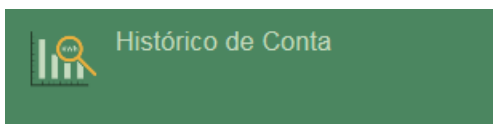
1. Quando o cliente não puder ficar sem energia para realização do serviço, é necessário manter as instalações energizadas através de ligação provisória;
2. Não é possível agendar serviço com prazo superior a 30 dias;
3. Não é possível agendar o desligamento para o dia em que é feito o pedido;
4. Não é possível agendar desligamento ou religação para sábados, domingos ou feriados;

5. Não é possível agendar o desligamento para o dia seguinte se o cadastramento ocorrer após as 12h;

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



## 2.7 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	RS 0,00	05/12/2016		Enviar por E-mail	Baixar PDF	
07/2016	0	RS 0,00	18/08/2016		Enviar por E-mail	Baixar PDF	
06/2016	0	RS 0,00	18/07/2016		Enviar por E-mail	Baixar PDF	
05/2016	0	RS 0,00	18/06/2016		Enviar por E-mail	Baixar PDF	
04/2016	0	RS 0,00	18/05/2016	Pago	Enviar por E-mail	Baixar PDF	
03/2016	146	RS 121,29	18/04/2016	Vencido	Enviar por E-mail	Baixar PDF	Informar Conta Paga
02/2016	135	RS 118,82	18/03/2016	Vencido	Enviar por E-mail	Baixar PDF	Informar Conta Paga

Página 1 de 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.

**CEMIG**  
ATENDE

NOME DO CLIENTE  
RUA XXXXXXXXXX

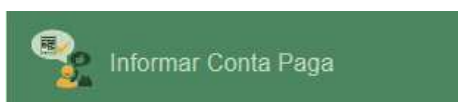
Nº XXXXXXXXXX

Olá, pcfa01  
PCFA

Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato. ✕

Seu protocolo de atendimento é: 2000005938 ✕

## 2.8 Informar Conta Paga




Identifique o cliente.

Este serviço permite ao cliente informar o pagamento da conta/fatura a fim de evitar a suspensão do fornecimento (corte).

Para as instalações que estão em processo de suspensão iniciada, isto é, corte já emitido, o cliente deverá deixar a conta paga no local, para mostrar ao eletricista quando chegar para desligar.

**Obs.:** Somente será possível executar o serviço caso na coluna “**Situação**” esteja preenchida com “**Em Atraso**”.

 Consultar Débitos

Esta é a mensagem inicial do serviço de Consultar Débitos. Leia mais

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

Página 1 de 1

1

Voltar

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.

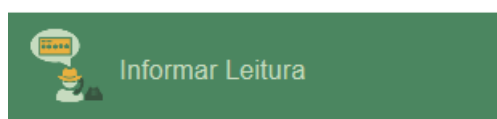
A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.

**CEMIG ATENDE** NOME DO CLIENTE RUA XXXXXXXXX Nº 3XXXXXXXXXX Olá, pcfa01 PCFA

Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato. x

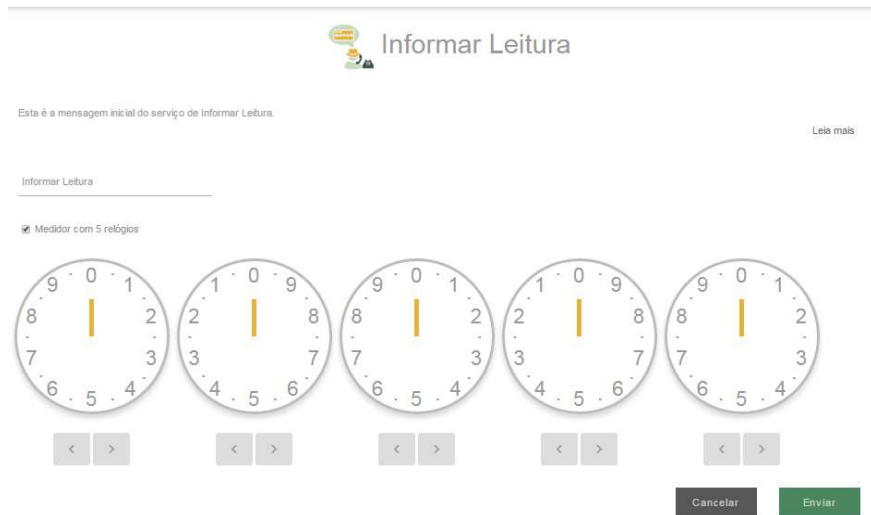
Seu protocolo de atendimento é: 2000005938 x

## 2.9 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**.




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

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

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



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

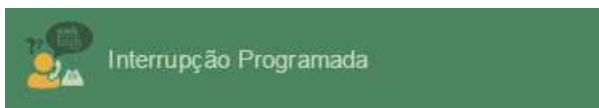

Olá, pcfa01  
PCFA

NOME DO CLIENTE  
 RUA XXXXXXXXXX      Nº 3XXXXXXXXXXX

Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato. x

Seu protocolo de atendimento é: 2000005938 x

## 2.10 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.



Esta 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.


Olá, pcfa01  
PCFA

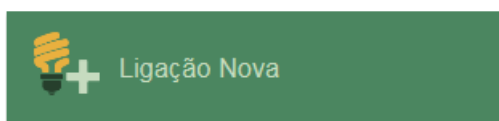
NOME DO CLIENTE  
 RUA XXXXXXXXXX      Nº 3XXXXXXXXXXX

Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato. x

Seu protocolo de atendimento é: 2000005938 x



## 2.11 Ligação Nova

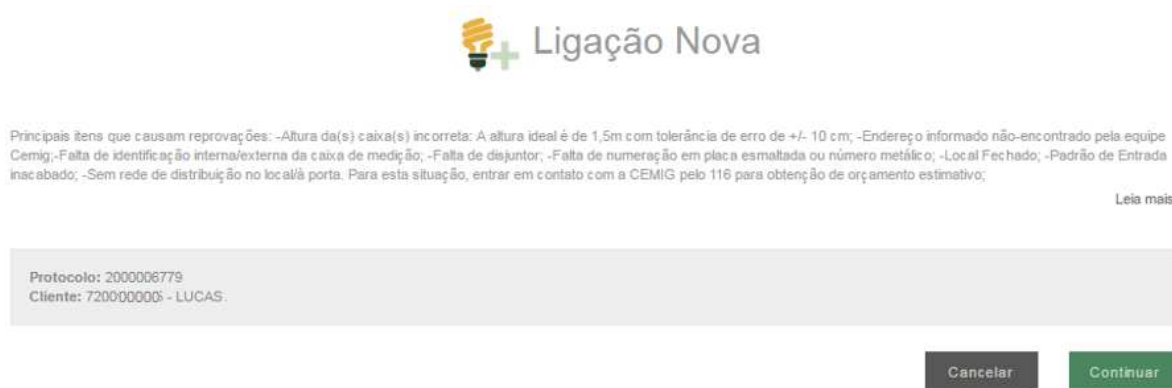


Este serviço permite ao cliente registrar pedido de ligação nova ou fornecimento inicial. Identifique o cliente e clique em **Verificar**.

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



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**.



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"/>	
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

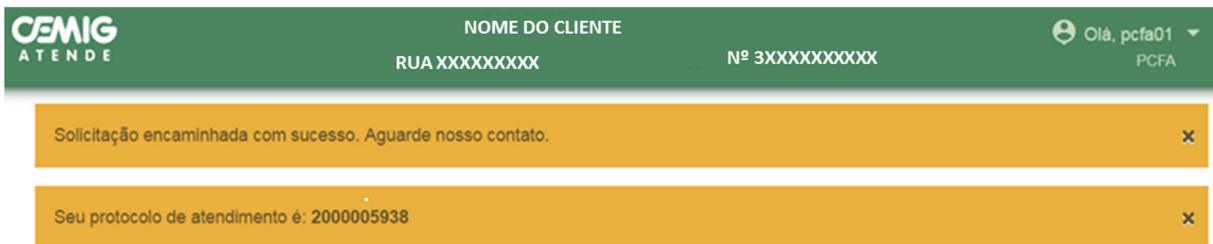
Cancelar

Enviar

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

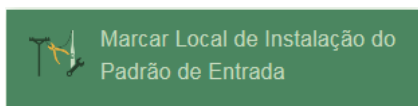
Para confirmar a solicitação do serviço, clique em **Enviar**.

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).

## 2.12 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		
<input type="text"/>		
<input type="button" value="Cancelar"/>		<input type="button" value="Salvar"/>

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



NOME DO CLIENTE  
RUA XXXXXXXXX

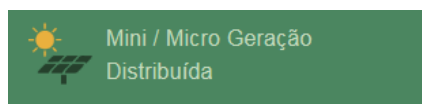
Nº XXXXXXXXXX

Olá, pcfa01  
PCFA

Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato.

Seu protocolo de atendimento é: 2000005938

## 2.13 Mini / Microgeração Distribuída



Identifique o cliente.

Este serviço permite o envio de solicitações de acesso de consumidores interessados na implantação de Mini ou Microgeração.

Aparecerá duas opções de solicitação de serviço. Cada uma representa uma etapa do processo. **Solicitar Mini/Microgeração** representa a 1ª etapa, e **Vistoria de Mini/Microgeração** a 2ª etapa.



## Mini / Micro Geração Distribuída

Para encaminhamento da solicitação devem ser observados os critérios da ND.5.30 para conexão em baixa tensão ou ND.5.31 para conexão em Média Tensão.

[Leia mais](#)

Selecione uma opção:

Solicitar Mini/Micro Geração  
Distribuída

Vistoria de Mini/Micro Geração  
Distribuída

Cancelar

## 2.14 Mudar ligação para novo padrão de energia elétrica



Mudar ligação para novo  
padrão de energia elétrica

Identifique o cliente.

Este serviço é utilizado para que o cliente solicite o desligamento do padrão de energia elétrica antigo e a transferência da medição para o novo padrão.

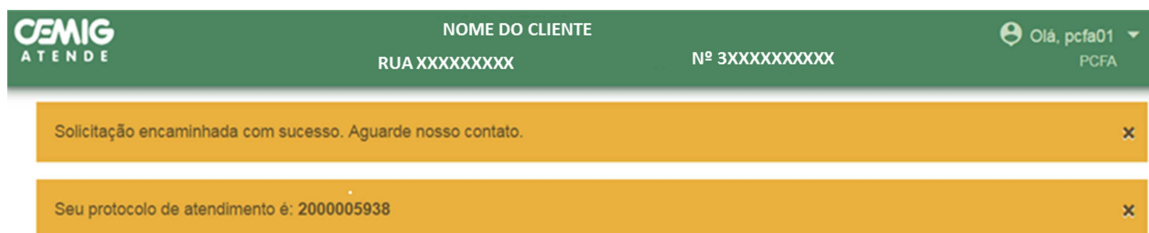
Preencha os dados do formulário, clique em Salvar.

### Marcar Local de Instalação do Padrão de Entrada

Nome	CPF/CNPJ	Nº Cliente
CEP		
Logradouro	Número	Complemento
Bairro	Cidade	Estado
Tipo Documento RG	Nº Documento	Orgão expedidor
Telefone	Celular	E-mail Informe o e-mail
Observação/Pontos de Referência		

Cancelar Salvar

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



## 2.15 Podas 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?

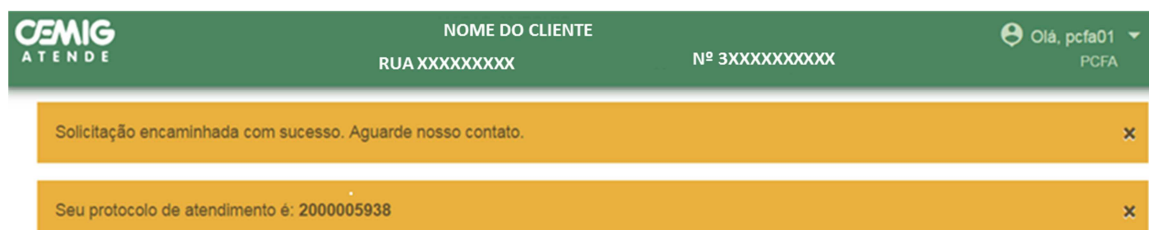
Executar poda apenas em horário comercial?

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.

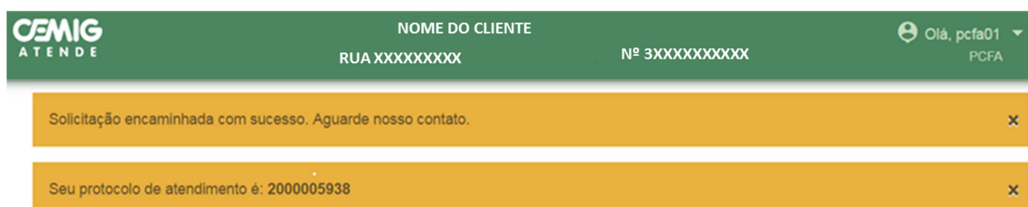
Preencha os dados do endereço em que deseja o serviço.

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.



O formulário, intitulado "Poste em Mau Estado", contém os seguintes campos: CPF/CNPJ do Cliente, CEP (com botão "Buscar CEP"), Logradouro, Número, Complemento, Bairro, Observação (com ícone de lupa), Telefone, Celular e E-mail. Botões "Cancelar" e "Salvar" estão localizados na base direita do formulário.

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



## 2.17 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 XXXXXXXXXX

Nº 3XXXXXXXXXXX

Olá, pcfa01  
PCFA

Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato. ✕

Seu protocolo de atendimento é: 2000005938 ✕

## 2.18 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 solicitados 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  
emailcliente@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.

**CEMIG**  
ATENDE

NOME DO CLIENTE  
RUA XXXXXXXXXX Nº 3XXXXXXXXXXX

Olá, pcfa01  
PCFA

Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato. x

Seu protocolo de atendimento é: 2000005938 x

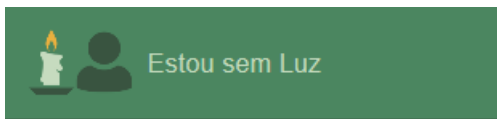
O cliente pode adquirir o disjuntor com a mesma capacidade do existente e danificado ou solicitar que a Cemig leve e cobre em conta futura.

Se o cliente deseja saber o valor do disjuntor fornecido pela Cemig, ligue 116 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 o serviço deverá procurar um electricista particular.

## 2.19 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 orientado 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.

**CEMIG**  
ATENDE

NOME DO CLIENTE  
RUA XXXXXXXXXX

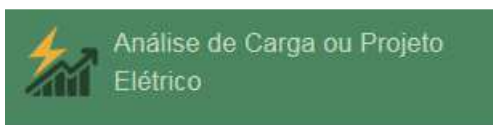
Nº 3XXXXXXXXXX

Olá, pcfa01  
PCFA

Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato.

Seu protocolo de atendimento é: 200005938

## 2.20 Análise de Carga ou Projeto Elétrico



Identifique o cliente.

No campo de mensagem o serviço será descrita as observações técnicas e regulatórias, assim como a documentação necessária para a solicitação do serviço.

Selecione o **Tipo de Serviço** desejado e, caso necessário, faça o (os) download(s) dos formulários necessários. Solicite ao cliente que preencha o (os) formulário(s). Digitalize e anexe os documentos necessários.

Tipo Serviço	Formulário
<input type="radio"/> Análise de carga/rede PADRÃO INDIVIDUAL	
<input type="radio"/> Análise de carga/rede AGRUPAMENTO SEM PROTEÇÃO GERAL	
<input type="radio"/> Análise de carga/rede AGRUPAMENTO COM PROTEÇÃO GERAL e Anexo I	
<input type="radio"/> Aprovação de projeto elétrico (Média Tensão)	
<input checked="" type="radio"/> Aprovação de projeto elétrico (Baixa Tensão) e Anexo I	

Selecione o **Tipo de Solicitação** desejada e preencha os dados abaixo.

Tipo de solicitação

- Solicitação de NS para entrada de formulário de análise de carga/rede
- Solicitação de NS para entrada de projeto elétrico
- Solicitação de reanálise de projeto elétrico reprovado
- Solicitação de reanálise de formulário de análise de carga/rede reprovado
- Solicitação de reanálise de carga liberada há mais de 100 dias

Notas Técnicas

Telefone \_\_\_\_\_ Celular \_\_\_\_\_ E-mail lucas.martins@cemig.com.br

Veja que para as solicitações de “reanálise de projeto elétrico reprovado”, “reanálise de formulário de análise de carga reprovado” e “reanálise de carga liberada há mais de 100 dias”, é necessário informar o número da **Nota de Serviço** que originou toda a solicitação.

Tipo de solicitação

- Solicitação de NS para entrada de formulário de análise de carga/rede
- Solicitação de NS para entrada de projeto elétrico
- Solicitação de reanálise de projeto elétrico reprovado
- Solicitação de reanálise de formulário de análise de carga/rede reprovado
- Solicitação de reanálise de carga liberada há mais de 100 dias

Nota de Serviço

Notas Técnicas

Telefone | Celular | E-mail

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.**

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

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

Anexos:

- Aprovação de PROJETO ELÉTRICO (Baixa Tensão): Anexar apenas o(s) formulário(s) específico(s)
- Documentos de identificação do titular não cadastrados na Cemig, quando couber
- Documento de comprovação de localização regular da unidade consumidora para 1ª ligação nova do lote; área, quando couber.

Tamanho máximo de cada arquivo: 3MB

Cancelar Salvar

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

**CEMIG** ATENDE

NOME DO CLIENTE  
RUA XXXXXXXXXX Nº 3XXXXXXXXXXXX

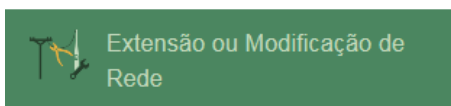
Olá, pcfa01 PCFA

Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato.

Seu protocolo de atendimento é: 2000005938

Informe ao cliente o prazo de resposta. A Cemig será enviada ao endereço de e-mail informado na solicitação ou estará disponível nos canais de atendimento presenciais ou CAC (116).

## 2.21 Extensão ou Modificação de Rede



Identifique o cliente.

Este formulário deve ser usado para encaminhar solicitação de extensão de rede e/ou análise de carga para compartilhamento de transformador. Os dados contidos no formulário são importantes para que a definição do padrão de entrada seja coerente com a necessidade do cliente, pois o padrão será dimensionado de acordo com a carga (equipamentos informados na relação contida no formulário).

No campo de mensagem o serviço será descrita as observações técnicas e regulatórias, assim como a documentação necessária para a solicitação do serviço.

Selecione o **Tipo de Serviço** desejado e o **Local da Obra** e preencha campos necessários.

de localização regular da unidade consumidora; emitida por órgão público competente; se estiver enquadrado em uma destas situações siga o procedimento Análise de Carga/Projeto Elétrico. Leia mais

Tipo de serviço  
Extensão de rede  
Extensão de rede  
Modificação na rede

Local da obra  
Rural

Carga total em KW

Descrição da atividade

Referência para localização

Telefone  
Celular  
E-mail  
lucas.martins@cemig.com.br

Anexos  
Tamanho máximo de cada arquivo: 3MB

Cancelar Salvar

Informe o tipo de modificação a ser executada.

Tipo de modificação  
Iluminação pública

Afastamento da Rede  
Iluminação pública  
Remoção de poste  
Troca de transformador

Celular  
E-mail

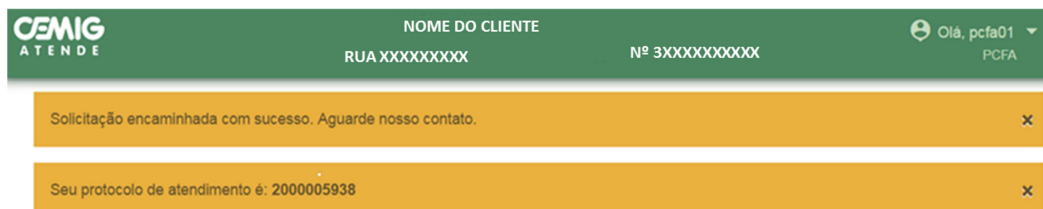
Para dar continuidade à solicitação do cliente é necessário que os documentos obrigatórios, informados na mensagem inicial do serviço, sejam anexados.



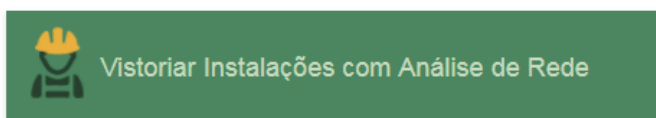
**Você poderá anexar até 8 arquivos. Cada arquivo de possuir um tamanho máximo de 3MB.**

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.



## 2.22 Vistoriar instalações com análise de rede



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.**

**CEMIG** ATENDE EDITE DE MATOS SOUZA  
RUA SAO BENTO 1207 CX 1 - Nº 3001429378 Olá, Edimar Testes ...

### 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  Logradouro  Número   
O campo CEP é obrigatório. O campo Logradouro é obrigatório.

Complemento  Bairro  Cidade   
O campo Bairro é obrigatório. O campo Cidade é obrigatório.

Estado    
O campo Estado é obrigatório.

Telefone  Celular  E-mail

**Apexos**  
Documentos necessários: Documentos de identificação de fatura elétrica do cliente

 Tamanho máximo de cada arquivo: 3MB

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

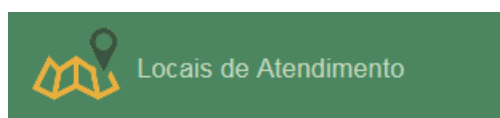
A solicitação do serviço será confirmada por meio da imagem abaixo, e informado protocolo de atendimento.

**CEMIG** ATENDE NOME DO CLIENTE  
RUA XXXXXXXXXXXX Nº 3XXXXXXXXXX Olá, pcfa01  
PCFA

Solicitação encaminhada com sucesso. Aguarde nosso contato. x

Seu protocolo de atendimento é: 2000005938 x

## 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.





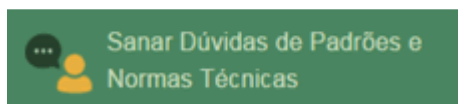
Pesquisar Agências por Cidade:

Digite o nome da cidade:

Nome	Cidade	Bairro	Atendimento	
Agência - Belo Horizonte - Venda Nova	Belo Horizonte	Venda Nova	08:30 às 16:30h.	<a href="#">Detalhes</a>
Agência - Belo Horizonte	Belo Horizonte	Centro	08:30 às 16:30h.	<a href="#">Detalhes</a>
Posto Cemig Fácil Atendimento - Belo Oriente	Belo Oriente	Novo Oriente	Das 08:00h às 12:00h e 13:00h às 17:00h	<a href="#">Detalhes</a>
Posto Cemig Fácil Atendimento - Belo Vale	Belo Vale	Centro	Das 12h às 16h	<a href="#">Detalhes</a>

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 Sanar Dúvidas de Padrões e Normas Técnicas



O serviço permite sanar dúvidas de padrões e normas técnicas em situações em que será necessária a aprovação prévia de projeto das instalações de entrada de energia da unidade consumidora e das demais obras de responsabilidade do interessado.

Leia atentamente os padrões e normas técnicas exigidos, disponíveis no portal da Cemig [www.cemi.com.br](http://www.cemi.com.br), opção Informações, aba NORMAS TÉCNICAS. Somente após a **leitura e acaso ainda persista a dúvida, oriente ao interessado conforme a seguir.**