

Nota à imprensa

O depoimento do Sr. Wantuil Dionísio Teixeira reafirmou os termos da parceria realizada entre a Cemig e a IBM, no sentido de melhorar o atendimento ao cliente da empresa. A IBM é a parceira estratégica da Cemig no Projeto Cliente +, que busca melhorar e oferecer um atendimento revolucionário e de excelência aos 8,7 milhões de clientes da Cemig. O escopo é a integração de todos os canais de atendimento em uma única plataforma (omnichannel), com o uso de inteligência artificial e de todas as funcionalidades para um atendimento rápido e de fácil uso para o cliente.

A parceria com a IBM foi precedida de ampla consulta ao mercado, com a realização de dois Procedimentos de Manifestação de Interesse (PMI) e a opção pela modalidade denominada oportunidade de negócio, com a seleção final validada por um comitê técnico composto por funcionários das principais áreas da companhia e com aprovação unânime da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração.

O custo com essa parceria é inferior ao custo somado dos 14 fornecedores que prestavam serviços de atendimento ao cliente na Cemig e cuidavam de diferentes canais (call center, Whatsapp, site, agências físicas, totens e etc). O Projeto Cliente + remunera por resolução no atendimento, não por tempo de atendimento. Essa é uma mudança que beneficia os clientes e reduz custos. O programa estará completamente implantado em breve.

A Cemig reafirma que essa parceria estratégica irá revolucionar o atendimento aos seus clientes, assim como a execução do maior programa de investimentos da história da companhia, no valor de R\$ 22,5 bilhões de 2021 a 2025. A Cemig esclarece ainda que a IBM é referência mundial em tecnologia, inteligência artificial e soluções digitais.

Sobre a licitação para a empresa de call center, não foi dada autorização para início do serviço já que no período previsto para isso, em março de 2020, houve o início da pandemia de Covid-19 e do isolamento social. Assim, a transição de fornecedor e treinamento presencial subsequente gerariam riscos a funcionários naquele momento. Posteriormente, a Cemig desistiu da contratação, já que decidiu implantar o Projeto Cliente +, unificando os atendimentos por meio da parceria com a IBM e fortalecendo seu ambiente digital, necessidade reforçada pela própria pandemia.