

Equipe de Leitura Cemig #Time de Milhões - Como a competitividade pode alavancar resultados

Tema: Leitura e Faturamento

Autores: Patrícia Faria de Mattos

Co-Autores: José Carlos Silva; Amanda Regina Mascarenhas Diniz; Eli Marques Moreira

Empresa: CEMIG Distribuição S.A

Resumo

Este trabalho apresenta algumas das ações implementadas pela Gerência de Leitura da Cemig a fim de alavancar os resultados relacionados aos seus principais indicadores: segurança, índice de erros de leitura e índice de instalações faturadas pela média.

Dentre essas ações, são abordadas as premiações anuais e o evento Roadshow da Segurança, que acontece, também anualmente, em todas as regionais atendidas pela Cemig.

1. Introdução

O serviço de leitura de medidores, apesar de parecer simples, se apresenta como uma tarefa complexa, em que diversos fatores contribuem para a ocorrência de erros e impedimentos.

A Cemig Distribuição S.A. (Cemig D) atende, atualmente, mais de 9 milhões de clientes, distribuídos em 774 municípios. Para realizar a leitura do consumo de energia de todas essas instalações, a Gerência de Leitura (ER/LE) conta com mais de 1.500 leituristas, dentre os quais, cerca de 500 utilizam motocicleta para locomoção em estradas e regiões longínquas, como áreas rurais e povoados.

Em função da complexidade logística necessária para a atuação desses leituristas, o serviço é feito de forma terceirizada, por meio de contratos com empresas especializadas na leitura de medidores. Atualmente, estão vigentes 16 contratos, todos derivados de processos licitatórios. Nesses 16 contratos, atuam 10 fornecedores distintos, que atendem sete regionais: centro, oeste, sul, norte, leste, mantiqueira e triângulo mineiro.

A fim de promover uma gestão mais próxima dessas empresas, bem como dos leituristas e demais profissionais que atuam no processo de leitura, a ER/LE realiza, anualmente, diversos encontros, dentre os quais se destacam o Prêmio Leituristas e o Roadshow da Segurança, os quais serão explicados na seção 2 deste trabalho.

Esses eventos fazem parte de uma importante estratégia para alavancar os resultados da ER/LE: estimular uma competitividade saudável entre os colaboradores das equipes de Leitura a fim de alcançar metas referentes a qualidade da leitura, redução dos impedimentos e, principalmente, segurança.

Dentre os objetivos dessa estratégia estão:

- Valorizar e destacar os melhores profissionais;
- Motivar as equipes na busca pela leitura correta;

- Promover as melhores práticas de segurança;
- Diminuir as perdas de faturamento;
- Melhorar os índices de satisfação do cliente

2. Desenvolvimento

A Gerência de Leitura (ER/LE) acredita na competitividade como uma forma de alavancar resultados. Por isso, realiza premiações a partir dos resultados alcançados por seus colaboradores, especialmente pelos leituristas. A seguir, são apresentadas as duas principais premiações que a ER/LE promove hoje: o Prêmio Leituristas e o Roadshow da Segurança.

2.1 Prêmio Leituristas

Em abril de 2024, a Gerência de Leitura - ER/LE promoveu o 3º Prêmio Leituristas. Além de um auditório lotado na Sede Administrativa da Cemig, centenas de pessoas acompanharam o evento por meio de uma transmissão ao vivo via Youtube.

Figura 1: Dr. Marney Antunes, Vice-Presidente de Distribuição da Cemig, apresentando o Prêmio Leituristas



Essa premiação, que é realizada anualmente, busca reconhecer e valorizar os profissionais a partir de seu desempenho ao longo do ano anterior, bem como estimular a melhoria contínua dos trabalhos e as melhores práticas. Além dos leituristas, são premiados técnicos de segurança, analistas de consistência, supervisores e as empresas prestadoras do serviço de leitura.

Os critérios para escolha dos vencedores são definidos a partir de indicadores relacionados a segurança, qualidade da leitura, produtividade e acertos no apontamento de irregularidades.

Todos os critérios são definidos por meio de um regulamento e controlados a partir de um relatório disponibilizado por meio do aplicativo Microsoft Power BI, no qual é disponibilizado um ranking de leituristas e de empresas.

Além da entrega dos prêmios, o evento ainda traz palestras e rodas de conversa, incluindo e dando voz aos leituristas para que compartilhem suas histórias e aprendizados.

Figura 2: Roda de Conversa realizada durante o Prêmio Leituristas 2024



Conforme mostra a Figura 2, uma das atrações realizadas durante o Prêmio Leituristas 2024 foi uma Roda de Prosa. Participaram dessa conversa dois colaboradores próprios da Gerência de Leitura e quatro leituristas. Durante esse momento, foram abordados diversos temas de interesse dos presentes, tais como segurança, qualidade da leitura e desafios enfrentados pelos profissionais de leitura. Um dos leituristas presentes contou sobre um acidente que sofreu há alguns anos, sensibilizando a todos e trazendo conscientização sobre o nosso indicador mais importante: a segurança.

Outra atração que divertiu os presentes foi uma palestra em formato de Stand Up Comedy, ministrada pelo humorista Stevan Gaipo, que falou sobre os percalços cotidianos enfrentados pelos leituristas.

Figura 3: Palestra apresentada pelo humorista Stevan Gaipo



Durante o intervalo do evento, leituristas, colaboradores da Cemig e representantes das empresas de leitura puderam se encontrar para aproveitar um coffee break, tirar fotos e visualizar elementos do dia a dia do serviço de leitura, que foram expostos no hall da Sede Administrativa da Cemig.

Figura 4: Recepção do Evento Prêmio Leituristas 2024



Conforme mostra a Figura 4, foram expostos diversos elementos a fim de valorizar o trabalho dos leituristas. Vemos, na imagem, um manequim utilizando o mesmo uniforme usado pelos leituristas, uma motocicleta

utilizada pelos leituristas rurais, dois medidores (maquete ao fundo, encostada na parede) e algumas maquetes fornecidas pela Gerência de Eficiência Energética (ER/EE) que simulam uma residência em que ocorre o fornecimento de energia. Assim, enquanto conversavam, todos os presentes puderam apreciar esse cenário.

Ao fim do evento, foram entregues os prêmios e troféus, gerando expectativa por parte de todos. Ao mesmo tempo, aproveitou-se esse momento oportuno para lembrar a todos os presentes que o Prêmio Leituristas 2025 já estava sendo preparado, e que todos poderiam concorrer novamente.

2.1.1 Categorias, prêmios e critérios

No Prêmio Leituristas 2024, foram premiados os seguintes colaboradores:

- Melhor Leiturista Urbano Geral (dentre todos os contratos);
- Melhor Leiturista Motociclista Geral (dentre todos os contratos)
- Melhor Leiturista de cada contrato (14 leituristas ao todo);
- Melhor Técnico de Segurança;
- Melhor supervisor de base operativa; e
- Melhor Analista de Consistência.

Já as empresas fornecedoras do serviço de leitura, foram premiadas pelas seguintes categorias:

- Melhor Contrato Geral;
- Melhor Resultado do indicador "Instalações Faturadas Por Estimativa" (INFM);
- Melhor Resultado do indicador "Índice de Contas com Erros de Leitura" (ICEL);
- Melhor Resultado do indicador "Instalações Urbanas Não Lidas Há Mais de 3 Meses" (IUNL);
- Melhor Resultado do "Instalações Rurais Não Lidas Há Mais de 3 Meses" (IRNL); e
- Empresa de Leitura Destaque em Segurança.

Para os melhores leituristas gerais e para o melhor técnico de segurança, o prêmio foi um speaker (alexa). Para os demais competidores, os prêmios foram guarda-chuvas e kits churrasco (tábuas de corte e faqueiros). Além dos prêmios, todos os competidores receberam troféus.

Para cada categoria, foi definido um critério que levava em consideração as principais metas de cada colaborador ou as principais metas das empresas contratadas. Para a escolha dos leituristas, por exemplo, foram definidos quatro critérios: segurança, qualidade de leitura, produtividade e acerto no apontamento de instalações com irregularidades. Já para os Técnicos de Segurança, o critério foi relacionado à quantidade de inspeções realizadas, bem como às não conformidades encontradas.

2.2 Roadshow da Segurança

O Roadshow da Segurança é um evento promovido anualmente pela Gerência de Leitura em todas as regionais. A cada mês, são reunidos os leituristas de uma determinada regional para participação no evento. Em cada regional, são escolhidas cerca de quatro bases operativas, nas quais são agrupados os leituristas que atuam em rotas próximas.

No ano de 2024, foram visitadas as sete regionais na seguinte ordem:

Abril: regional Centro (regiões de Barreiro/Belo Horizonte, Cidade Nova, Contagem e Betim)

Maio: regional Oeste (região de Divinópolis)

Junho: regional Norte (regiões de Montes Claros e Januária/Janaúba)

Julho: regional Triângulo (regiões de Uberlândia, Uberaba e Patos de Minas)

Agosto: regional Leste (regiões de João Monlevade, Teófilo Otoni e Governador Valadares)

Setembro: regional Sul (regiões de Varginha e Alfenas)

Outubro: regional Mantiqueira (região de Juiz de Fora/Barbacena)
Dessa forma, o evento esteve em contato com cerca de 1.500 leituristas, distribuídos em diversas cidades das sete regionais, além de colaboradores da Cemig e das empresas de Leitura.

Figura 5: Roadshow da segurança na cidade de Juiz de Fora



Com foco em prevenir acidentes e reforçar práticas de comportamento seguro, o Roadshow destacou medidas essenciais, como os cuidados no período chuvoso, práticas de direção defensiva, o uso correto de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e precauções ao caminhar nas calçadas. Para os leituristas motociclistas, especialmente, a segurança foi um dos temas centrais, com atenção redobrada no uso obrigatório de capacetes, repelentes para cães e a importância da análise de riscos.

As palestras foram conduzidas por empregados da ER/LE e Técnicos de Segurança do Trabalho da Cemig, que compartilharam orientações e interagiram com os participantes. Durante os eventos, foram feitas algumas premiações com base na participação dos leituristas durante as palestras. Foram realizadas também diversas dinâmicas visando à integração, à conscientização sobre a segurança do trabalho e ao aprendizado acerca da qualidade da leitura.

Figura 6: dinâmica para conscientização acerca da importância do uso dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)



Devido ao grande engajamento observado nesses eventos, tanto por parte dos leituristas quanto por parte dos representantes das empresas de leitura, que colaboraram fornecendo lanches e sugerindo dinâmicas, o Roadshow 2025 está sendo planejado e aprimorado com novas atrações, dentre as quais uma premiação formal.

2.2.1 Categorias, prêmios e critérios

Em 2025, além dos leituristas, serão premiados supervisores, analistas de consistência e técnicos de segurança do trabalho.

Como prêmios, serão distribuídos coolers personalizados entre os vencedores das seguintes categorias:

- Melhores Leituristas (Primeiro, segundo e terceiro lugar por base operativa);
- Melhor Analista de Consistência (por contrato);
- Melhor supervisor de base (por contrato); e
- Melhor Técnico de Segurança (por regional).

Os critérios para definição dos vencedores são similares aos utilizados no Prêmio Leituristas. Contudo, espera-se que a Premiação promovida pelo Roadshow da Segurança 2025 alcance a motivação de uma quantidade maior de empregados devido à inclusão de mais colaboradores.

Enquanto o Prêmio Leituristas considera apenas 16 leituristas premiados (melhor leiturista geral urbano, melhor leiturista geral motociclista e melhor leiturista dos demais (14) contratos), o Prêmio Roadshow da Segurança 2025 irá premiar cerca de 100 leituristas ao todo (3 melhores leituristas de cada base operativa visitada pelo evento).

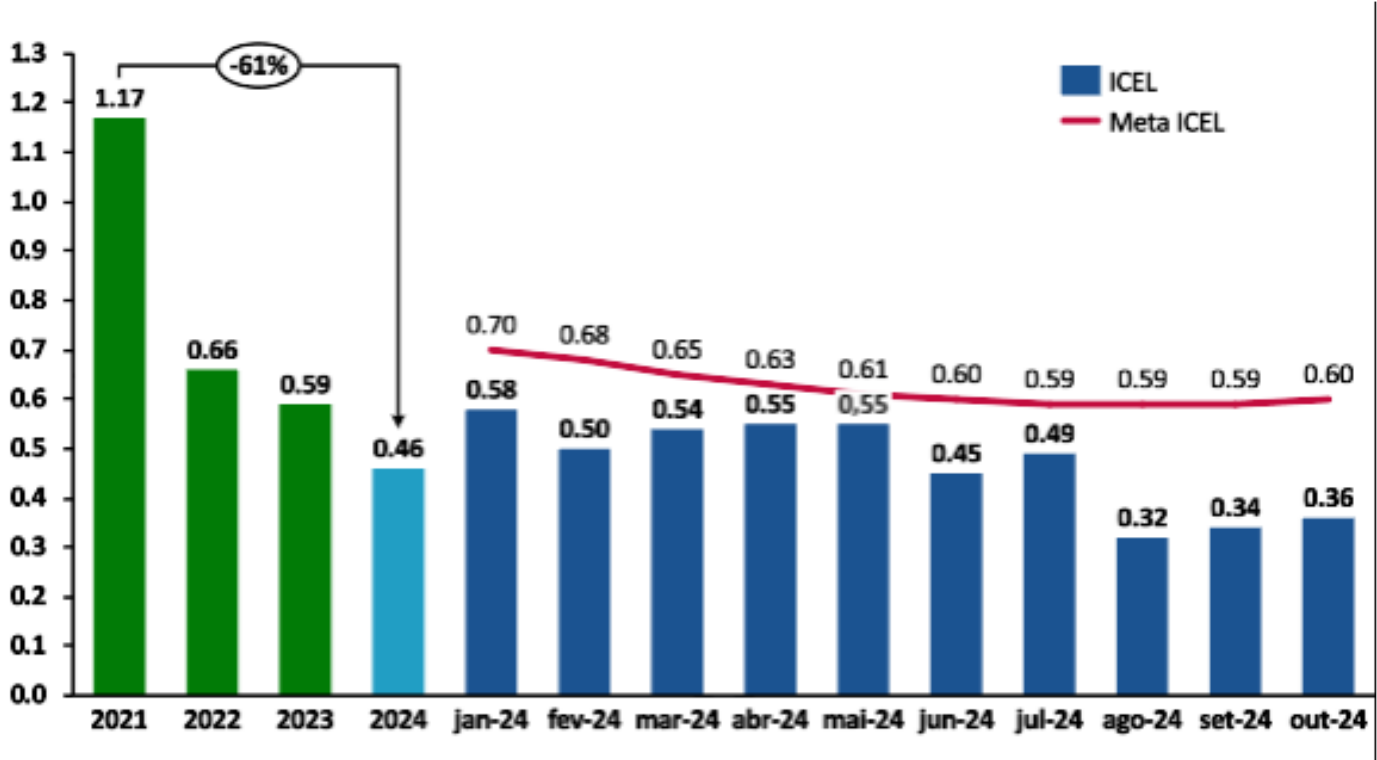
Esse formato de premiação, com prêmios um pouco mais simples, foi pensado com o objetivo de incluir toda a força de trabalho na disputa, visto que um contrato dificilmente terá apenas um leiturista com resultados excelentes.

3. Conclusão

O Prêmio Leituristas e o Roadshow da Segurança têm gerado bons resultados para a gerência, contribuindo com a melhoria dos principais indicadores. A partir da possibilidade de ver seu trabalho sendo reconhecido, os profissionais se dedicam ainda mais em seu dia a dia. Também é notório que as empresas passam a cobrar mais desses profissionais, visto que elas também são premiadas conforme seus indicadores de desempenho.

Um dos resultados que têm impressionado a ER/LE por conta de sua evolução, é o Índice de Contas com Erros de Leitura (ICEL), que diminuiu cerca de 60% de 2021 a 2024. O gráfico abaixo mostra a quantidade de erros de leitura por grupo de 10.000 faturamentos. Como se pode observar, a cada 10.000 leituras, a Cemig apresenta hoje cerca de 0,36 erros. Considerando que a Companhia possui, atualmente, mais de 9 milhões de clientes, ocorrem menos de 400 erros de leitura mensalmente.

Figura 7: Evolução do ICEL



Esse indicador é acompanhado por meio de um relatório no Power BI, no qual se pode verificar o desempenho por contrato, por regional, por empresa e por base operativa. Atualmente, temos bases operativas que apresentam menos de 0,07 leituras com erros por grupo de 10.000. Sabemos que a cada mês, o ICEL vem apresentando reduções consideráveis e que a Gerência de Leitura vem buscando novas formas de melhorar ainda mais esse número, com a certeza de que a valorização dos leituristas é um dos caminhos mais importantes para alcançar o faturamento correto dos clientes.

O reconhecimento e a valorização dos profissionais que representam a Cemig, dia a dia, frente aos nossos consumidores, se revela cada vez mais uma ação imprescindível para o alcance dos resultados desejados e, principalmente, para atingirmos a satisfação do cliente. As premiações têm sido, ainda, uma importante ferramenta para conscientização dos colaboradores quanto à segurança como um valor inegociável da companhia.

Percebemos que nossa força de trabalho está comprometida com o comportamento seguro no ambiente de trabalho, e esse comprometimento vem sendo demonstrado na redução do número de acidentes.

Assim, essa estratégia continuará sendo aplicada em 2025 e nos próximos anos.

4. Referências bibliográficas

-