



Um caso da Cemig

Gestão do envolvimento de  
*Stakeholders* no Programa Premiar

**Cemig Distribuição**

Carlos Alberto de Sousa  
Coordenador do Premiar



# Nossa Agenda

- Cemig
- Premiar
- Gestão do Envolvimento de Intervenientes - *Stakeholders*

# CEMIG

- Consumidores: 7 milhões de clientes
- Rede: mais de 460 mil quilômetros de extensão
- Abrangência: 19 estados brasileiros, além do Distrito Federal e Chile



Gestão da maior rede de distribuição de energia elétrica da América do Sul



# CEMIG

## SUSTENTABILIDADE

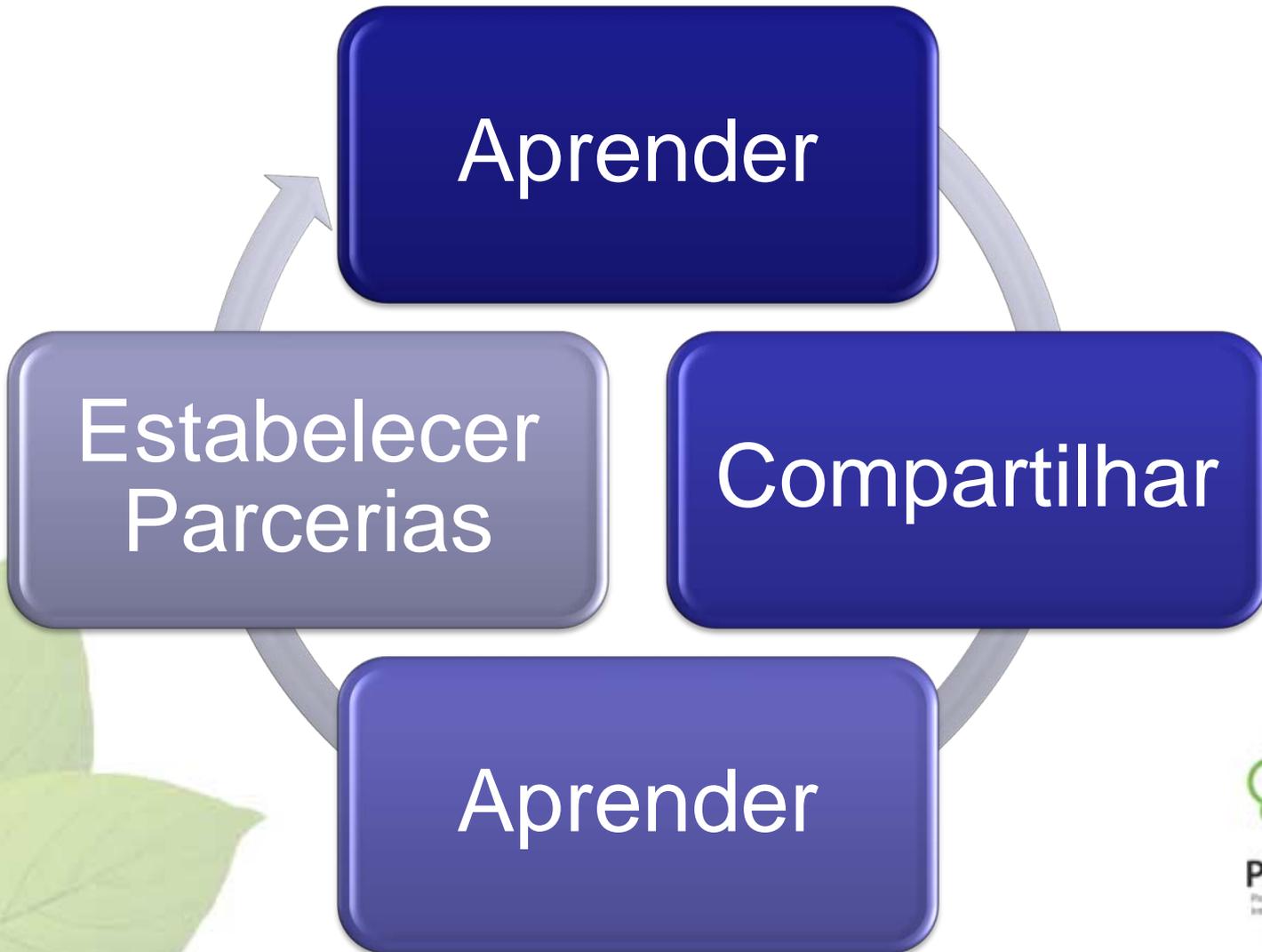
Há 12 anos consecutivos, faz parte do Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World), super setor de utilities.



Selecionada em 2011 pela sétima vez consecutiva para compor a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da Bolsa de Valores de São Paulo (Bovespa)

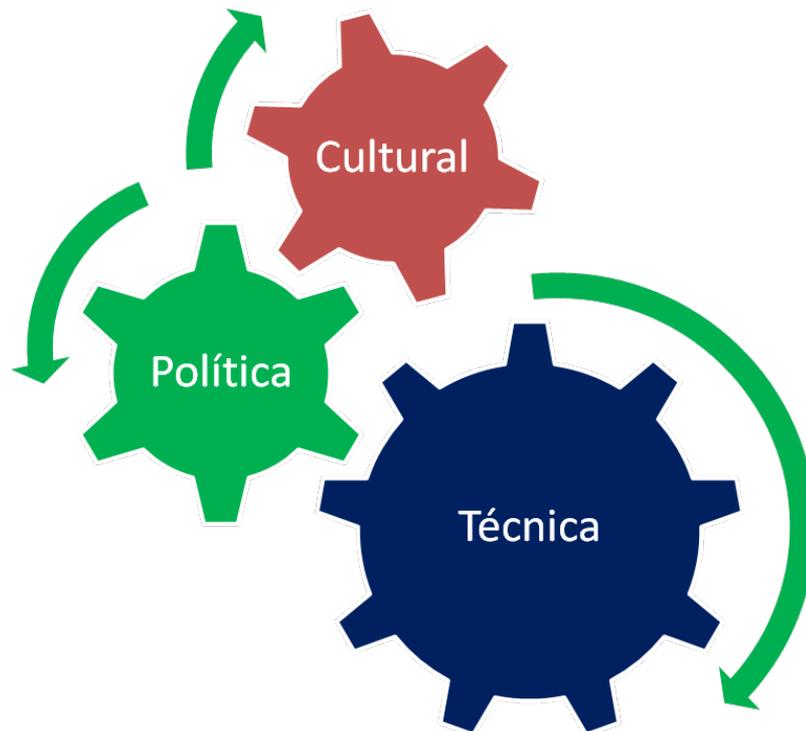


# PREMIAR COMUNICAÇÃO



# PREMIAR

## CONTEXTO DE PARCERIAS E MUDANÇAS



# PREMIAR

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



### Benefícios

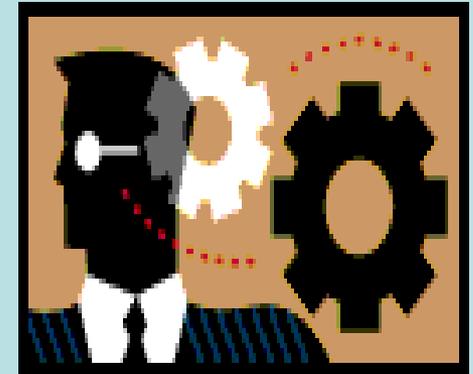
Melhorar qualidade do fornecimento.



### Imagem e Reputação

Apoiar Programas de Manejo

Convívio entre árvores e redes



Envolvimento de Interveniente Internos e Externos

**Eficiência Operacional e Estratégica**

# PREMIAR

DESAFIOS ESTRATÉGICOS / TÁTICO-OPERACIONAIS

## Municipalidades



# PREMIAR

## DESAFIOS ESTRATÉGICOS / TÁTICO-OPERACIONAIS

### Distribuidoras



# Premiar – Algumas Premissas

Respeito ao  
meio ambiente  
urbano

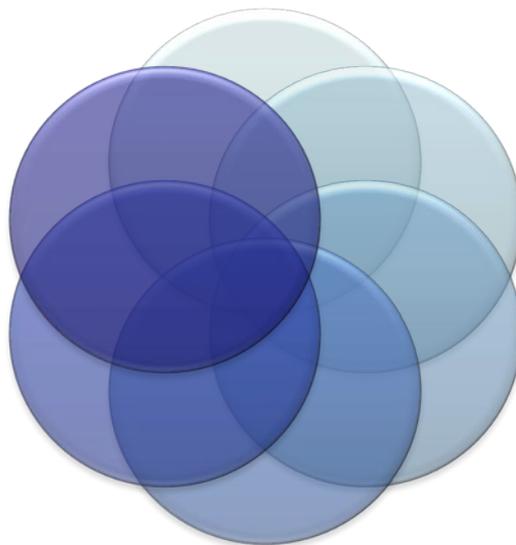
Difusão de  
Boas Práticas

Planejamento

Promoção de  
Carreiras

Participação  
ativa

Liderança dos  
atores



# PREMIAR PROJETOS

4.245,8 Km percorridos;

175.388 árvores em contato com a rede;

259.636 vistorias realizadas;

13.837 laudos de situações de conflitos registrados;

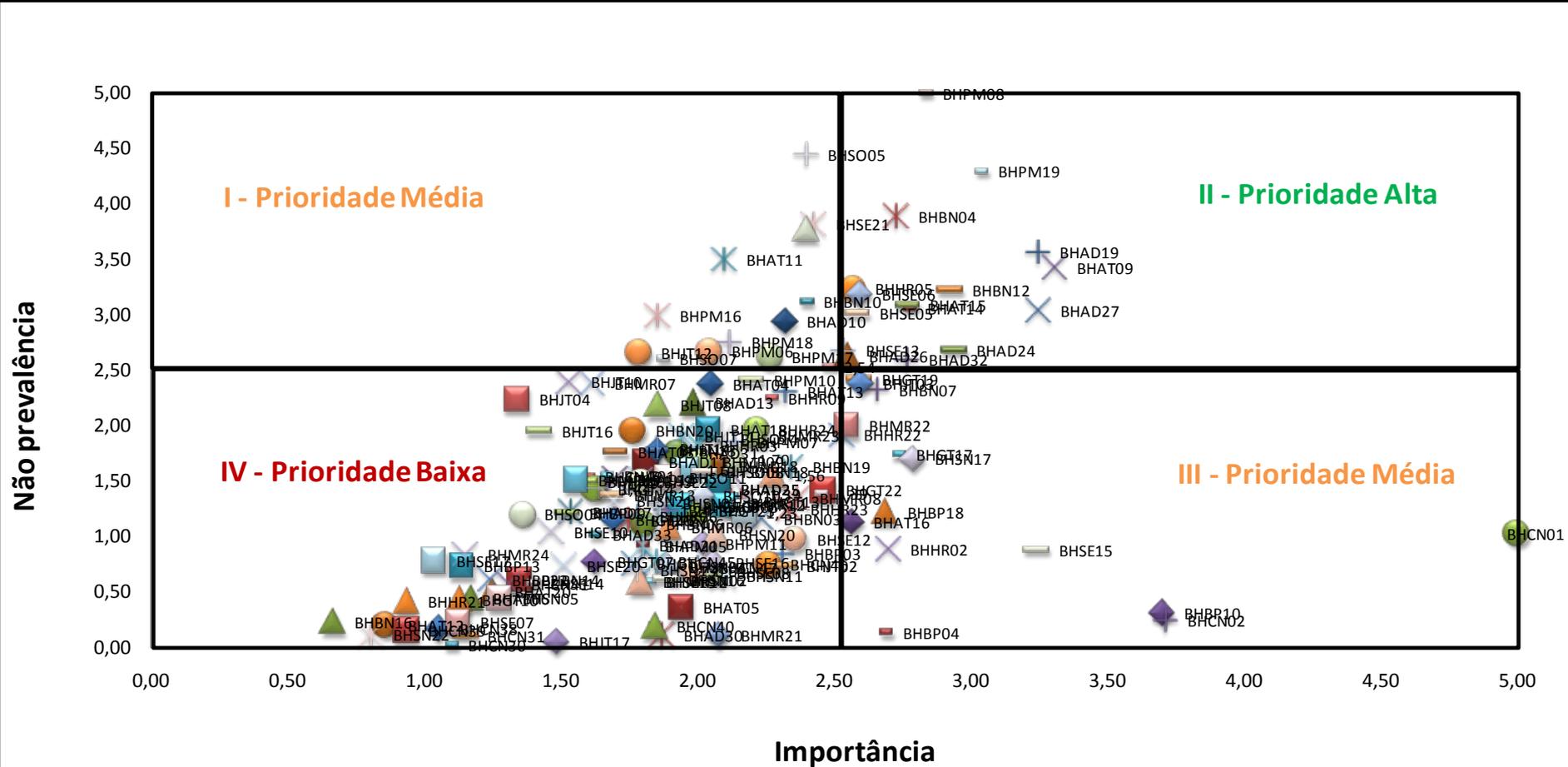
Substituição de 3.474 árvores classificadas como risco;

7 milhões em substituição de redes

Formação de arboristas, Green Belts e planejadores

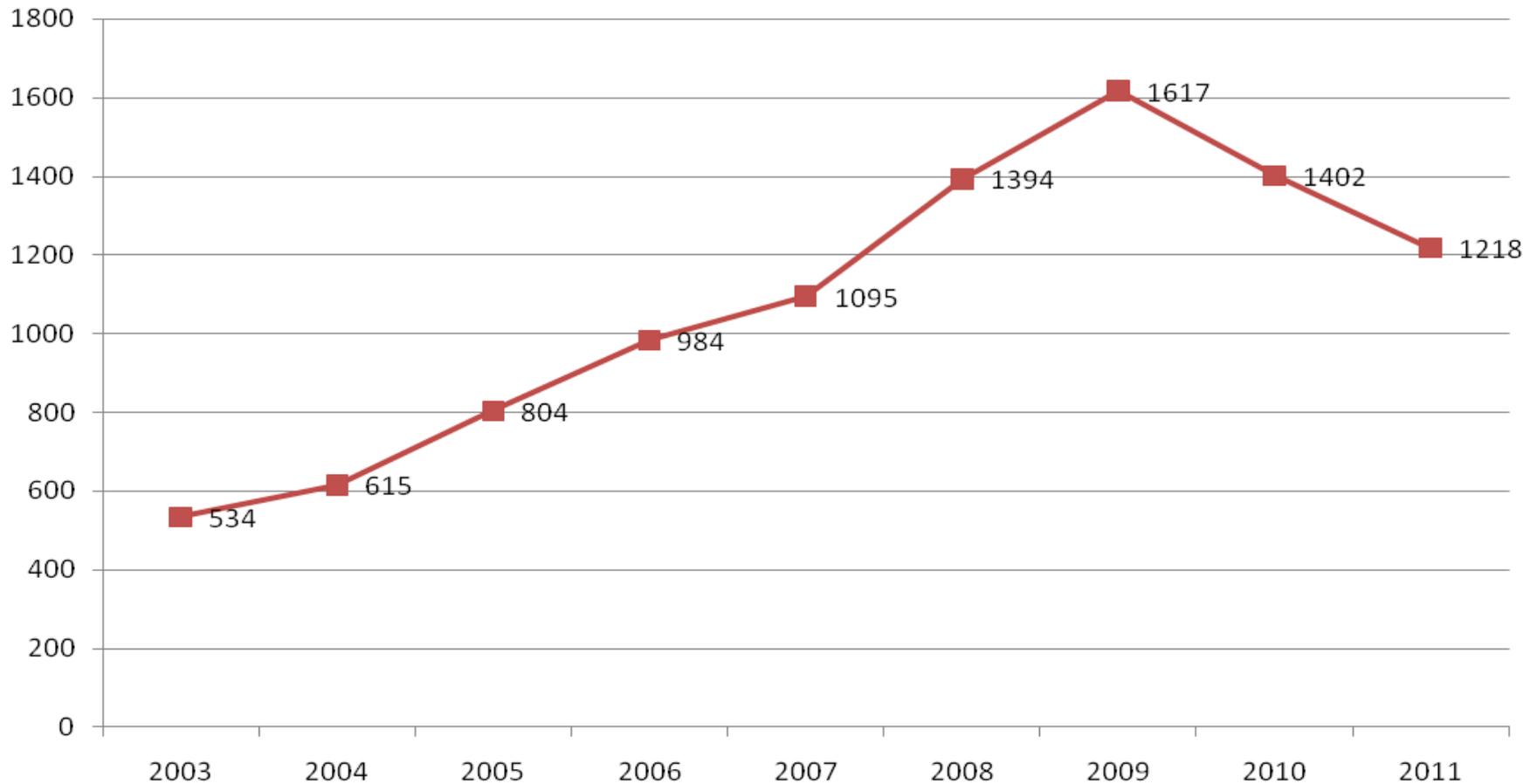
# PREMIAR PROJETOS

## Custos da Interrupção de Energia Elétrica - Matriz de Importância

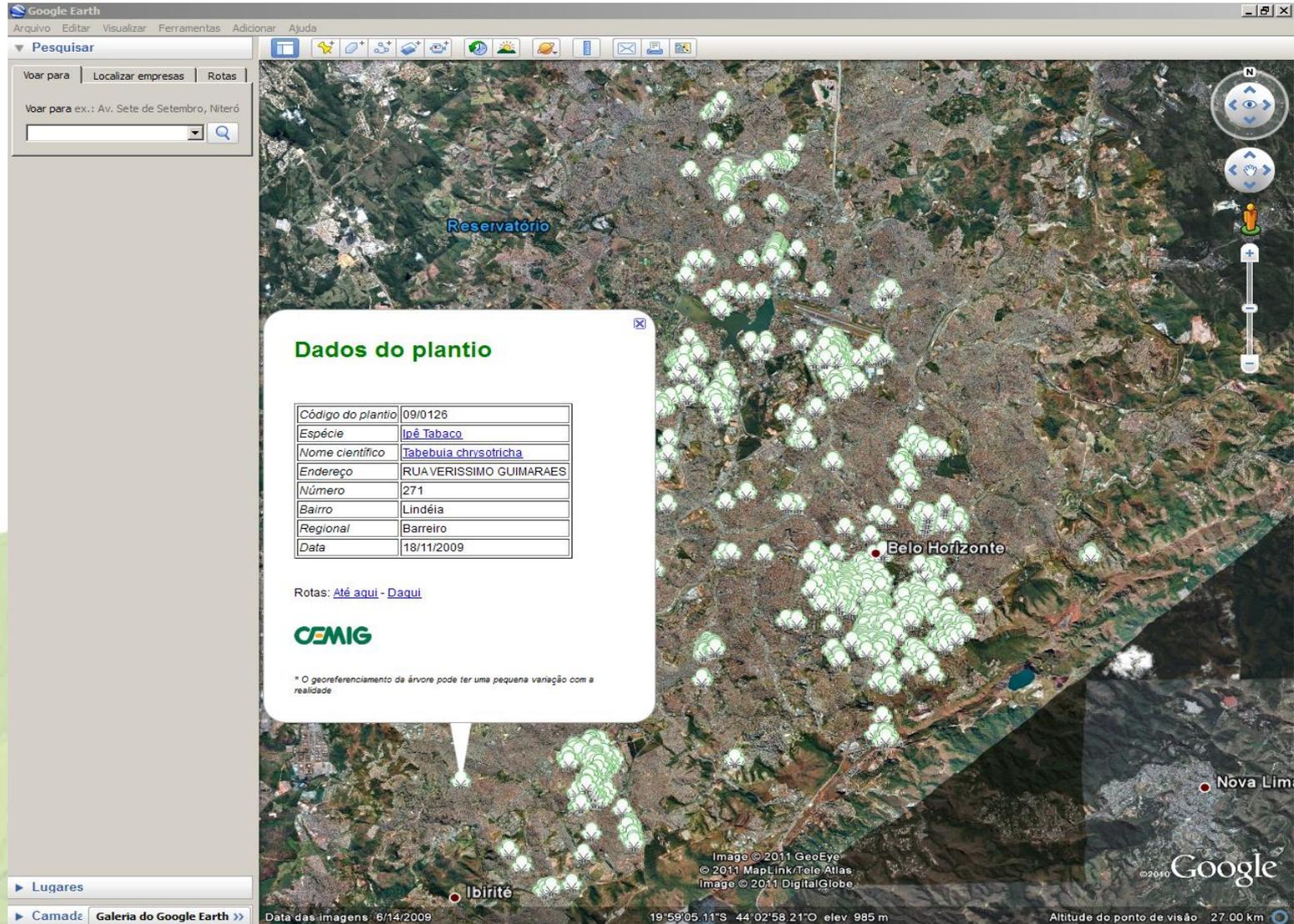


# PREMIAR FALHAS ÁRVORES

Ocorrências SGM - Árvore na Rede - Janeiro a Outubro 2003 a 2011



# PREMIAR TRANSPARÊNCIA



Google Earth

Arquivo Editar Visualizar Ferramentas Adicionar Ajuda

Pesquisar

Voar para Localizar empresas Rotas

Voar para ex.: Av. Sete de Setembro, Niterói

Reservatório

Belo Horizonte

Ibirité

Nova Lima

Google

Imagem © 2011 GeoEye  
© 2011 MapLink/Tele Atlas  
Imagem © 2011 DigitalGlobe

Data das imagens: 6/14/2009 19°59'05.11"S 44°02'58.21"O elev 985 m Altitude do ponto de visão 27.00 km

### Dados do plantio

|                   |                                       |
|-------------------|---------------------------------------|
| Código do plantio | 09/0126                               |
| Espécie           | <a href="#">Ipê Tabaco</a>            |
| Nome científico   | <a href="#">Tabebuia chrysotricha</a> |
| Endereço          | RUA VERISSIMO GUIMARAES               |
| Número            | 271                                   |
| Bairro            | Lindéia                               |
| Regional          | Barreiro                              |
| Data              | 18/11/2009                            |

Rotas: [Até aqui](#) - [Daqui](#)

**CEMIG**

\* O georeferenciamento da árvore pode ter uma pequena variação com a realidade

Luçares

Camada Galeria do Google Earth >>

# PREMIAR MELHORES METODOLOGIAS BASTAM?



Soft  
Skills



Hard  
Skills

# PREMIAR

## DESAFIOS COMUNICACIONAIS

Registrar  
lições  
aprendidas

Aprender com  
os erros

Não  
reinventar a  
roda

Formalizar

Gerenciar e  
difundir  
conhecimento

Aproximar  
pessoas

Compartilhar e colaborar  
**SEMPRE!**

# PREMIAR

## BOAS PRÁTICAS NO CONTEXTO CEMIG

- Os stakeholders devem ser sensibilizados quando da importância da retenção de conhecimento na organização.
- O conhecimento deve ser difundido de forma a gerar mais conhecimento.
  - Ciclo de estudos;
  - Disponibilização de informações para todos da equipe.
- É papel dos gestores gerenciar o conhecimento de seus projetos e disseminar informações que possam agregar conhecimento à organização.



# STAKEHOLDERS

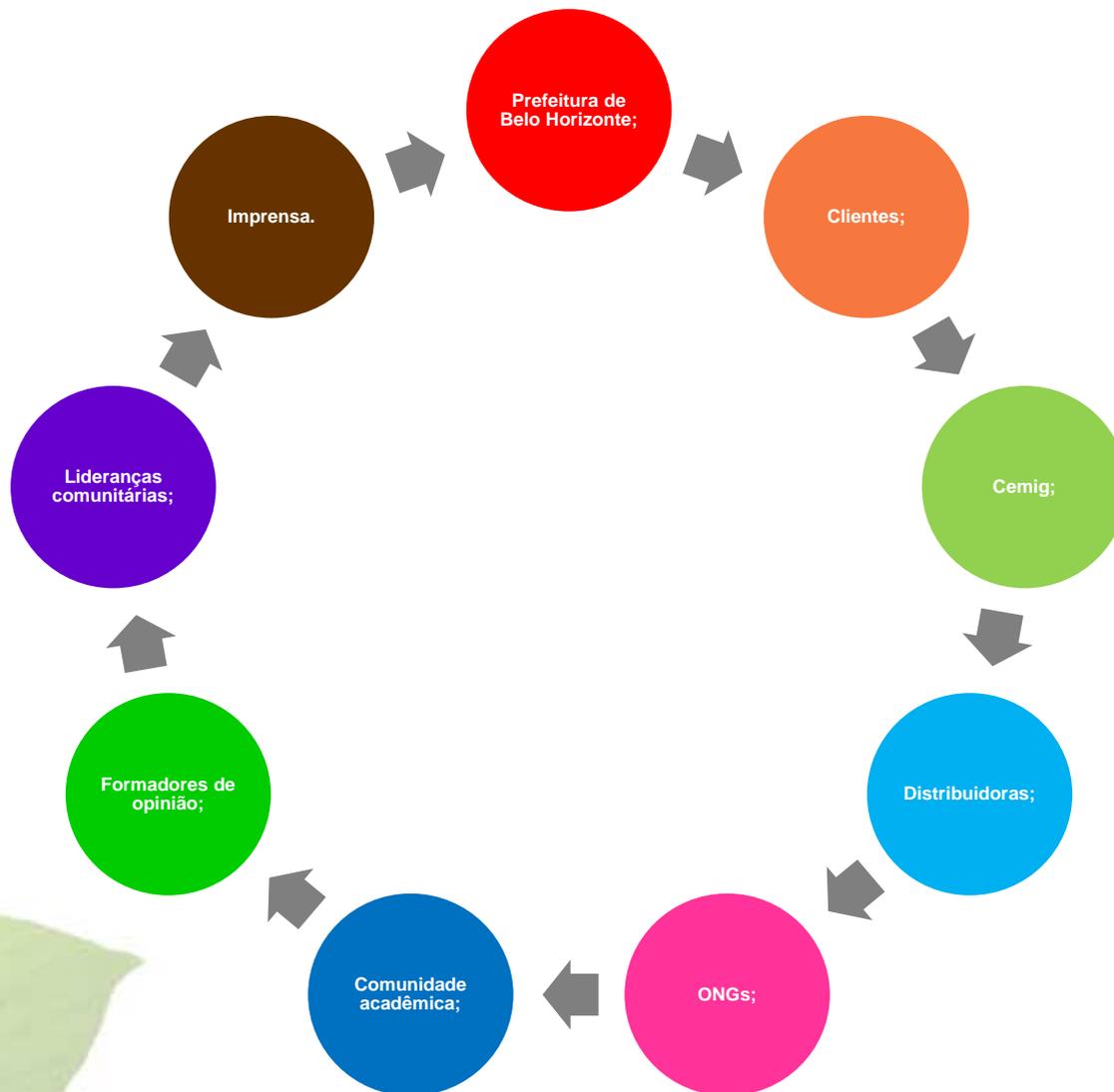
## DINÂMICA EM PROGRAMAS E PROJETOS

Elaboração e revisão constante...

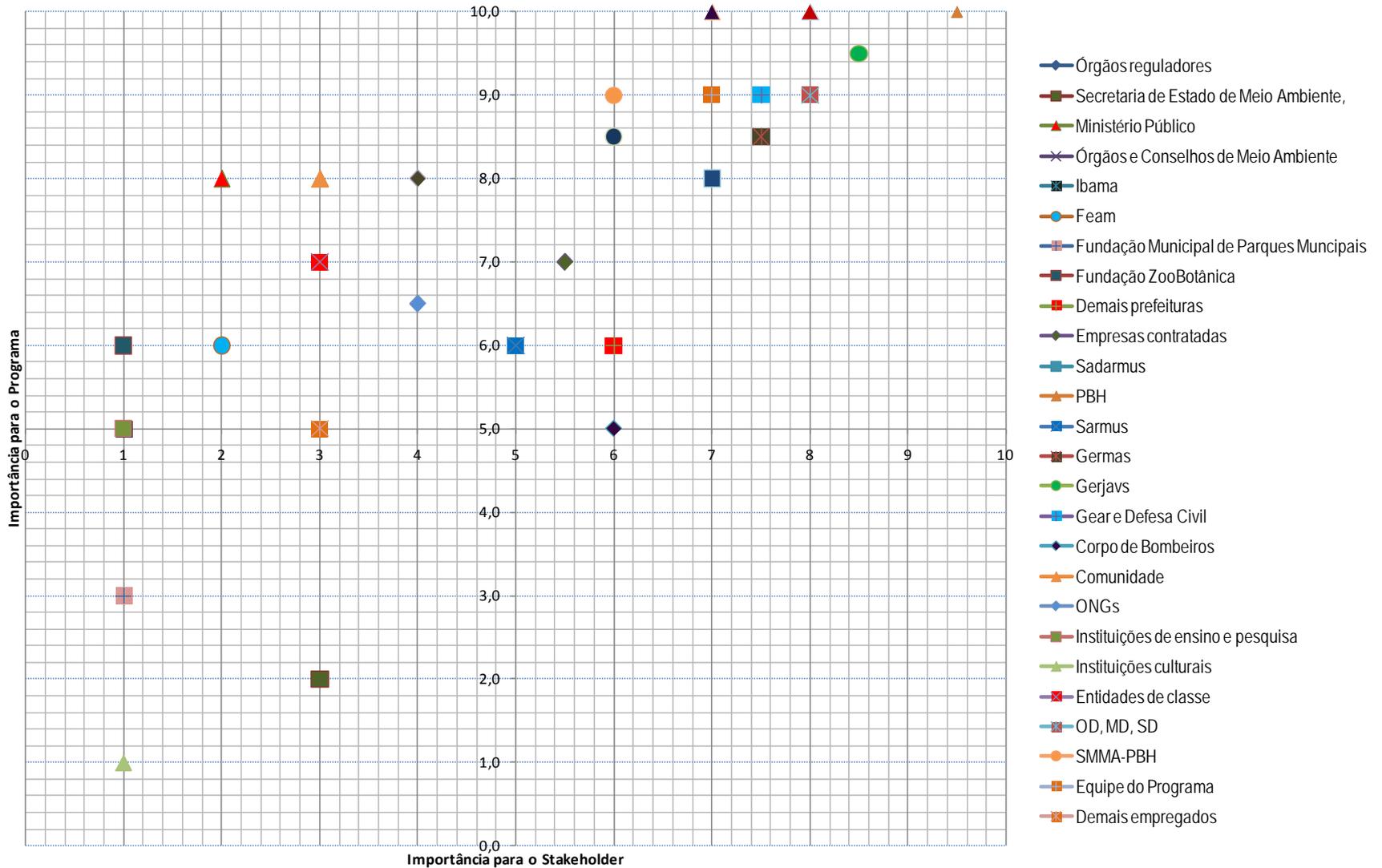


# STAKEHOLDERS

## PRINCIPAIS GRUPOS



# STAKEHOLDERS MATRIZ



# STAKEHOLDERS PODER E FORÇA

| Recursos Materiais | Recursos Tecnológicos | Recursos Intelectuais | Recursos Logísticos | Capital Social | Autoridade Formal |
|--------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|----------------|-------------------|
| 1                  | 3                     | 4                     | 0                   | 5              | 3                 |
| 5                  | 5                     | 3                     | 5                   | 5              | 5                 |
| 5                  | 5                     | 3                     | 5                   | 5              | 5                 |
| 5                  | 4                     | 4                     | 5                   | 4              | 4                 |
| 5                  | 5                     | 4                     | 4                   | 5              | 4                 |
| 3                  | 3                     | 3                     | 3                   | 3              | 2                 |
| 4                  | 4                     | 4                     | 4                   | 5              | 5                 |
| 3                  | 3                     | 4                     | 0                   | 4              | 4                 |

Essa avaliação deve ser considerada como Estratégica e Confidencial!

| Grau de poder (GP) | Grau de interesse GI (-1 a 1) | Grau de Urgência - GU (0 a 5) | Força |
|--------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------|
| 4,50               | 1,00                          | 5,00                          | 4,50  |
| 4,50               | 1,00                          | 4,50                          | 4,50  |
| 4,06               | 1,00                          | 2,00                          | 4,06  |
| 4,56               | 1,00                          | 2,00                          | 4,56  |
| 2,81               | 1,00                          | 3,00                          | 2,81  |
| 4,50               | 1,00                          | 4,00                          | 4,50  |
| 3,75               | 0,00                          | 2,00                          | 0,00  |



# STAKEHOLDERS ALIANÇAS E NEGOCIAÇÃO

- Entender
- Escutar
- Respeitar
- Compatibilizar
- Aprender



# STAKEHOLDERS

## MANUTENÇÃO DE ALIANÇAS

- Envio planejado de Informações;
- Envio periódico de informações pelo mailing list;
- Manter o engajamento por meio de parcerias;
- Ser franco sem ser descortês;
- Usar mídias sociais como ferramenta de divulgação e interação;
- Atualização constante dos meios de comunicação e assessorias de imprensa;
- Interação com representantes das comunidades parceiras;
- Rapidez em responder às solicitações;
- Acesso a mídias sociais.



# STAKEHOLDERS

## AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

- ✓ Envolvimento da comunidade;
- ✓ Gerenciamento do envolvimento das partes interessadas;
- ✓ Encontros técnicos e oficinas com órgãos relacionados ao meio ambiente;
- ✓ Assessoria de imprensa;
- ✓ Prestação de contas com Prefeito – semestral;
- ✓ Participação em eventos;
- ✓ Avaliação mídia.

# STAKEHOLDERS NEGOCIAÇÃO

- Entender a dinâmica da relação entre as partes interessadas;
- Entender as relações de poder entre os Grupos e os Stakeholders;
- Desenvolver sistemas de negociação de soma não zero para os grupos mais influentes;
- Monitorar a dinâmica das matrizes relativas aos stakeholders.

# STAKEHOLDERS ACOMPANHAMENTO

- Análise de mídia anual:
  - Otimização do investimento de mídia;
  - Identificação dos meios e veículos com melhores resultados;
  - Valoração da mídia espontânea;
  - Identificação dos temas mais percebidos pela mídia.
- Pesquisa de opinião (Quali e Quantitativa):
  - Apuração da percepção dos stakeholders acerca do Premiar;
  - Assertividade das ações de comunicação nos ciclos seguintes do Premiar.
- Oficinas com lideranças;



# STAKEHOLDERS

## GESTÃO DO CONHECIMENTO

- Comunicação como ferramenta de gestão do conhecimento:
  - Para onde vai a inteligência gerada nas corporações?
  - Como usamos essa inteligência para formar conhecimento e desenvolver boas práticas?
  - Com usamos as nossas lições aprendidas?

# STAKEHOLDERS

## RELATÓRIO MENSAL PREFEITO



# STAKEHOLDERS DEPOIMENTOS

*“Onde a Prefeitura e a Cemig atuaram juntas (...) não foi registrada nenhuma ocorrência de quedas de árvores.”*

*“Queda de árvore em via pública foi apenas uma, sem tocar na rede.”*

*“Mais de 900 supressões da PBH além das do Premiar contribuiu muito para não ter mais consequências.”*

*“Se não tivesse feito esse trabalho intensivo o resultado seria pior. A redução do impacto foi muito grande.”*

*“Acho uma excelente iniciativa. Ele trouxe a alegria de volta ao bairro com as mudas plantadas”.* Luzia José da Silva Milagres – Moradora do bairro Ouro Preto.



# STAKEHOLDERS DEPOIMENTOS

*“Eu me sinto um dos pais do Premiar. Os danos causados por tempestades diminuiram desde a sua implantação. Longa vida ao Premiar!”* Marcelo Matos – PBH Regional Pampulha.

*“A sociedade se beneficia com a melhoria ambiental e a satisfação de morar em local aprazível, Além disso, o Premiar traz o aumento da segurança no fornecimento da energia elétrica.”* Rodrigo Laender – Representante da Associação de Moradores do Santo Agostinho.

*“Parabenizamos a CEMIG por este projeto, porque entendemos ser o meio ambiente uma de nossas metas prioritárias, porém, não podemos nos tornar reféns dele. E o replantio de árvores adequadas ao ambiente urbano preservará o meio ambiente ao mesmo tempo em que a segurança da população não será prejudicada.”* Morador bairro Serra.



# STAKEHOLDERS DEPOIMENTOS

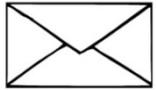
*“O projeto Premiar é uma iniciativa muito interessante da Cemig, que vai aos poucos, assumindo seu verdadeiro papel no segmento de ordenação das árvores de ruas, neste emaranhado de espécies plantadas anteriormente à revelia, e que, infelizmente, trazem danos severos à cidade. Árvores escolhidas dentro de novos e próprios parâmetros, condizem com um crescimento do verde, mas ordenadamente. Espécie, enraizamento funilar, copa, crescimento verticalizado, etc... Fiação, cabos, devem ser preservados, lado a lado do verde necessário que nos alenta e transmite paz. Também é de suma importância o inventário das mesmas árvores. Assim, recomendo à vocês inteiro apoio aos amigos leais do Premiar, que fazem este trabalho de forma profissional, carinhosa e comunitária/cidadã.” Gege Angelino, AmorSanto Santo Antônio”*



# Posso aprender um pouco com vocês?



[www.cemig.com.br/premiar](http://www.cemig.com.br/premiar)



[premiar@cemig.com.br](mailto:premiar@cemig.com.br)



[programapremiarcemig.blogspot.com](http://programapremiarcemig.blogspot.com)



[@cemig\\_energia](https://twitter.com/cemig_energia)



[cemig.energia](https://www.facebook.com/cemig.energia)



[cemigenergia](https://www.youtube.com/cemigenergia)

**Obrigado!**

