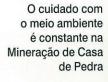
0800 DE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Consolidada em Volta Redonda, Linha Verde chega à Casa de Pedra

A CSN levou para Congonhas (MG) e região o Programa Linha Verde, através do telefone 0800-282-4440, um canal de comunicação ambiental da empresa com as comunidades onde atua. Criado em Volta Redonda (RJ) há oito anos, o programa passa informações, esclarece dúvidas, recebe sugestões e atende a reclamações da população relacionadas a assuntos ambientais. A população liga gratuitamente e faz a ocorrência, que é enviada à Gerência de Meio Ambiente. No caso de reclamação, o fato é apurado por técnicos especializados. A resposta é dada no máximo em 10 dias úteis.

Os números da Linha Verde são apresentados semanalmente à Diretoria da CSN.

Os assuntos mais abordados desde o lançamento, em julho, são o excesso de poeira e caminhões na cidade, informações sobre os controles e projetos de preservação ambiental e ruído noturno de caminhão. "A Linha Verde é mais um exemplo da seriedade com que tratamos a questão ambiental", diz a gerente de Meio Ambiente de Casa de Pedra, Thaís Oliveira. "A população pode ter certeza de que todas as ligações terão encaminhamento e resposta, quando necessário."





Porta de entrada para a comunidade

A Linha Verde funcionou como uma porta de entrada da CSN para a comunidade de Volta Redonda, quando se discutia o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), em 1999. Naquela ocasião, a CSN definiu com o Governo do Estado do Rio de Janeiro investimentos em obras e equipamentos ambientais. "Precisávamos ampliar nosso canal de comunicação com a comunidade, os grupos de terceira idade e os próprios colaboradores e suas famílias", relembra o gerente-geral de Meio Ambiente da CSN, Luiz Cláudio Ferreira Castro.

Isso porque uma das exigências para registro

de ocorrências na Linha Verde era – e continua sendo – a identificação do autor da ligação. "Quando pedíamos a identificação, as pessoas desligavam", conta Luiz Cláudio.

Com o tempo, as desconfianças foram vencidas. A propaganda boca-a-boca foi fundamental para a aceitação do sistema, que acabou se transformando: do canal de queixas inicial, passou a uma ferramenta de esclarecimento, com espaço até para elogios. "As observações das comunidades continuam sendo muito bemvindas", diz Luiz Claudio.



Antes da Linha Verde, Rose trabalhou como estagiária, prestadora de serviço e técnica de informática na CSN e na Fundação CSN

A 'voz' da Linha Verde

De todos os municípios e regiões do país em que a CSN está presente partem ligações gratuitas para o número 0800-282-4440. Todas são atendidas pela assistente administrativa Rosemary Silva Gonçalves, a Rose, desde 1999 na Gerência Geral de Meio Ambiente, em Volta Redonda.

Formada em Administração com especialização, pela UFRJ, em Responsabilidade Social e Corporativa e Terceiro Setor, Rose gosta do que faz. Por isso, ouve atentamente as reclamações e os pedidos de informação relacionadas às atividades ambientais da CSN. Tal papel fez Rose constatar que encontrou o seu lugar na empresa. "Eu contribuo para a CSN ser transparente", afirma orgulhosa, acrescentando que sua função não se limita a ouvir apenas.

Além de atender às ligações, cabe a Rose abrir as ocorrências e acompanhar sua evolução na empresa até a conclusão final, no prazo de dez dias. "Cabe a mim convencer as pessoas a abrirem a ocorrência, romper a desconfiança e explicar que precisamos identificá-las para que elas sejam informadas das providências tomadas pela empresa", explica.

