

# 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.

O cuidado com o meio ambiente é constante na Mineração de Casa de Pedra



## 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”, lembra o gerente-geral de Meio Ambiente da CSN, Luiz Cláudio Ferreira Castro.

Isso porque uma das exigências para registro

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.”

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 bem-vindas”, diz Luiz Cláudio.



Wallace Feitosa

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.

