

18

COMUNICAÇÃO

18.1 Linha Verde – 0800

A Linha Verde foi criada pelo Consórcio Itá em 2004, como forma de comunicação entre a comunidade e o Consórcio Itá, através do CDA. O serviço é gratuito e funciona de terça a sábado das 8h às 17h. Todas as ligações são registradas e são fornecidos esclarecimentos aos solicitantes. Em 2007, o “0800” foi integrado ao projeto vizinhos do lago, e as demandas hoje são respondidas pelo responsável pelo projeto Vizinho do Lago. Essa figura de “Ombudsman” foi criada no sentido de reduzir os tempos de resposta aos solicitantes e como forma de identificação do lindeiro com uma figura mais próxima, estabelecendo o relacionamento interpessoal.

Tabela 18.1 – Número de atendimentos Pela Linha Verde

ANO ASSUNTO	2004	2005	2006	2007	2008	Total
Agendamento			1	4	16	21
Confirmação			2			2
Denúncia			1	2	5	8
Informação	3		4	7	8	22
Vizinhos do Lago					97	97
Reclamação				1	1	2
Solicitação	4		9	3	1	17
Solicitação de mudas			2	5	2	9
Total	7	0	19	22	130	178

18.2 Projetos Vizinhos do Lago

O Projeto “Vizinhos do Lago” tem como objetivo principal promover a comunicação entre lindeiro e empreendedor. Por definição, a comunicação entre o lindeiro e o empreendedor deverá ser feita da maneira mais transparente possível.

A Linha Verde foi disponibilizada para atender às demandas das pessoas cadastradas no projeto “Vizinhos do Lago”. Toda comunicação está sendo feita através de um Ombudsman que tem como meta responder a todos os questionamentos efetuados, sejam eles pelo 0800, por carta ou pessoalmente.

Pretende-se que o processo de comunicação seja dinâmico e rápido. Hoje, o próprio Ombudsman é um dos lindeiros cadastrados no projeto. Esse projeto visa:

- Estabelecer comunicação freqüente com o lindeiro;
- Monitorar o fluxo de correspondências encaminhadas pelos lindeiros ao empreendedor, de forma que as mesmas sejam respondidas no menor espaço de tempo possível;
- Comunicação sobre temas relacionados ao empreendimento que possam ser de interesse dos lindeiros;
- Promover o uso do 0800 como instrumento de comunicação transparente entre o empreendimento e os lindeiros.

Principais processos desenvolvidos:

- Atualização de informações relativas aos proprietários e ocupantes;
- Visita a cada propriedade para coleta destas informações e explanações dados e explicação sobre o projeto;
- Distribuição de imã de geladeira com o número 0800;
- Ouvir o vizinho, identificando eventuais demandas;
- Esclarecimentos sobre dúvidas do vizinho;
- Definição de um Ombudsman para análise e encaminhamento de solicitação;
- Criado um comitê de patrimônio, meio ambiente e relacionamento para resposta às solicitações;
- Visitas periódicas do ombudsman para identificação de demandas.

18.3 Web Site

Para divulgar as atividades desenvolvidas e estabelecer uma comunicação, via meio eletrônico, foram criados 4 (quatro) web sites:

- Dados gerais da Usina, do processo construtivo, dos programas ambientais realizados e informações úteis, tais como: Plano Diretor e Agendamento de visitas (www.consortioita.com.br)
- Informações sobre o CDA, programa de Educação Ambiental e dados do acervo para pesquisa (www.cda.org.br)
- Informações sobre Horto Botânico da UHE, doação de mudas e do processo de produção de mudas (www.hortoita.com.br)
- Site especial para divulgação dos vídeos e gibis da série “As aventuras de Leo e Juju” contendo: gibis, jogos e atividades on-line com enfoque em Educação Ambiental (www.leoejuju.com.br)

