



A empresa e você buscando o melhor

Relatório **2007/2008**

Um trabalho em construção



"Em busca da transparência e da relação direta com a comunidade em que está inserida, a CGTEE criou sua Ouvidoria. Este é um espaço onde as sugestões, elogios, reclamações ou denúncias de todos interessados - públicos interno e externo - podem ser manifestadas à empresa. As empresas têm a obrigação de ter canais abertos de comunicação com a sociedade, trabalhando pela valorização da cidadania. Na verdade, este é um espaço do cidadão. Use mais esta ferramenta para auxiliar no crescimento desta empresa que é de todos nós brasileiros."

**Sereno Chaise**  
Diretor Presidente



**Impresso Especial**  
9912166229/RS  
CGTEE  
CORREIOS

## A Ouvidoria

Em 19 de julho de 2007 foi criada a Ouvidoria Geral da CGTEE, com o objetivo de estabelecer um canal permanente de comunicação rápida e eficiente entre a empresa e seu público. O serviço tem como responsabilidade receber, registrar e encaminhar ao setor competente reclamações, denúncias, sugestões, informações, questionamentos e elogios.

Ouvidorias são instrumentos de cidadania e devem trabalhar pela satisfação dos cidadãos, atuando como promotoras e agentes de mudanças em prol de gestões democráticas, transparentes, eficazes, participativas, éticas e eficientes. Os desafios são: buscar o modelo mais apropriado, criar uma cultura e gerar resultados.

Lembramos que a Ouvidoria não é um Fale Conosco ou um órgão punitivo ou auditor, mas sim responsável pelo atendimento de demandas, mediação de conflitos entre cidadão (público interno e externo) e a Empresa, recebendo sugestões, críticas, reclamações ou comentários.

O envolvimento do conjunto da empresa é fundamental para o sucesso e a qualificação dos serviços para o atendimento mais eficaz dos usuários.

O acesso do público interno e externo à Ouvidoria pode ser via telefone, e-mail, carta, pessoalmente, na nossa página da Internet, ou pelas urnas instaladas em nossas unidades.

Neste primeiro relatório, apresentamos gráficos das manifestações recebidas, sempre preservando o sigilo dos usuários para permitir o acesso seguro e sem qualquer constrangimento.

## A Empresa

A Companhia de Geração Térmica de Energia Elétrica foi constituída em julho de 1997. Em novembro de 1998, seu controle acionário foi transferido para a União. Posteriormente, em 31 de julho de 2000, a CGTEE tornou-se uma empresa do Sistema Eletrobrás. A CGTEE possui os direitos de exploração e produção de energia elétrica através de suas usinas termelétricas instaladas no Estado do Rio Grande do Sul. São elas: Usina Termelétrica Presidente Médici (Candiota II) - 446 MW; Usina Termelétrica São Jerônimo - 20 MW; e Nova Usina Termelétrica de Porto Alegre - NUTEPA - 24 MW.

### Candiota III

O principal projeto de expansão da Companhia, a Candiota III (Fase C), com potência de 350 MW, é o projeto que retoma a construção de usinas à carvão no Brasil, e está concebido utilizando a melhor tecnologia internacional disponível para assegurar a eficiência operacional e o atendimento das exigências de controle ambiental.

Candiota III, investimento da ordem de R\$ 1,2 bilhão, está incluída no Plano de Aceleração do Crescimento (PAC) do Governo Federal, sendo uma obra aguardada há mais de 23 anos pela comunidade da Metade Sul do Estado do Rio Grande do Sul. Até 31 de dezembro de 2009, quando deverá entrar em operação comercial, serão gerados cerca de quatro mil empregos diretos e indiretos, movimentando significativamente a economia gaúcha.

O empreendimento está possibilitando a aplicação de mais de R\$ 4 milhões, a título de compensação ambiental. Adicionalmente, inúmeros projetos de cunho socioambientais estão sendo desenvolvidos pela CGTEE, em acordo com o Licenciamento Ambiental do empreendimento expedido pelo IBAMA, beneficiando as comunidades localizadas na região do entorno do empreendimento.

## Responsabilidade Socioambiental

A CGTEE além de gerar energia elétrica, tem preocupação com o meio ambiente, com as pessoas, com educação e formação, com prioridade na Metade Sul do RS, local onde temos a nossa maior unidade e construímos a Candiota III (Fase C). Para isso, desenvolvemos projetos na área de Responsabilidade Social, como o projeto Quintais Orgânicos de Frutas, o Metade Sul/Escola de Fábrica, numa parceria com o MEC, além de desenvolver políticas integradas com os programas Luz para Todos, Fome Zero e Pró-Equidade de Gênero.

A companhia tem ainda programa de educação ambiental, visando à formação de 680 multiplicadores em vários municípios, em parceria com o Departamento de Água e Esgoto de Bagé.

O **Quintais** – programa de agroecologia, que estimula a agricultura familiar e a geração de renda, desde 2004, implantou 547 pomares. Para este ano estão previstos mais 200 com ênfase em áreas indígenas, assentamentos e remanescentes de quilombos, assim como em escolas.

Entrando em sua quarta etapa, o projeto **Metade Sul/Escola de Fábrica**, já formou 1.220 jovens para trabalharem como soldadores, caldeireiros, eletricitas, mecânicos montadores e instaladores hidráulicos, entre outros. Na quarta etapa serão 380 alunos em 15 cidades, atingindo 1.600 jovens formados.



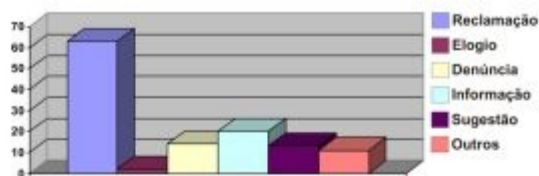
## Segurança e Saúde do Trabalhador

A CGTEE está comprometida a superar os desafios na área de segurança e saúde dos trabalhadores. Para tanto, vem desenvolvendo ações como: capacitação sobre normas de segurança e saúde do trabalho, realização de exames médicos mais abrangentes para todos os empregados, aquisição de Equipamentos de Proteção Individuais, aquisição e higienização de uniformes, aquisição de equipamentos para detecção de possíveis riscos à saúde, entre outras. Entendemos a necessidade de um processo educativo e participativo que contribua para o desenvolvimento individual e coletivo de nossos trabalhadores. A participação e responsabilidade de todos os envolvidos é fundamental para que a saúde dos trabalhadores seja vista em sua integralidade.

No gráfico abaixo, verificamos que a Ouvidoria recebeu maiores demandas com Reclamações, logo após solicitações de Informações, seguindo de Denúncias, Sugestões, Outros e Elogios.

**Do tipo de manifestações**

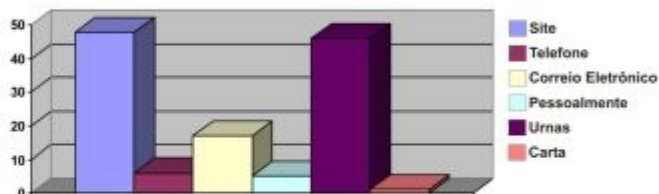
Reclamação	63
Elogio	2
Denúncia	14
Informação	20
Sugestão	13
Outros	11



A Ouvidoria oferece seis formas de acesso que o usuário pode utilizar para realizar suas demandas: site, telefone, correio eletrônico, pessoalmente, urnas e carta. O acesso mais utilizado foi o site da CGTEE.

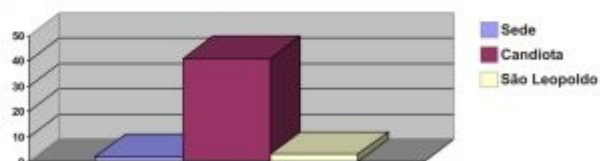
**Das formas de acesso**

Site	48
Telefone	6
Correio Eletrônico	17
Pessoalmente	5
Urnas	46
Carta	1



**Das manifestações em urna nas Unidades**

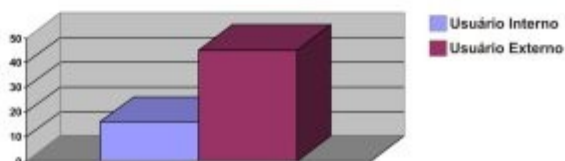
Sede	2
Candiota	41
São Leopoldo	3



Neste primeiro ano, constatou-se que o público externo foi quem mais demandou solicitações à Ouvidoria da companhia.

**Origem da demanda**

Usuário Interno	45
Usuário Externo	78



### **Fale conosco**

Rua 7 de Setembro, 539/802 - 8º andar  
Fone/Fax: (51) 3287-1500 /3287-9366  
ouvidoria@cgtee.gov.br  
www.cgtee.gov.br

### **Ouvidoria Geral**

Eleandra Koch  
Ouvidora

José Mário Ramos  
Ouvidor Substituto

### **Diretoria Executiva**

Sereno Chaise  
Diretor Presidente

Clovis Ilgenfritz da Silva  
Diretor Financeiro e de Relações com o Mercado

Luiz Henrique de Freitas Schnor  
Diretor Técnico e de Meio Ambiente

Eduardo Antônio Peters  
Diretor Administrativo

