



Ilmo. Sr.º.

Rodrigo Flecha Ferreira Alves

Coordenador da Comissão de Acompanhamento de Contratos de Gestão e Termos de Parceria – CAGC.

Agência Nacional de Águas - ANA

Setor Policial Sul – Área 5 – Quadra 3 – Bloco L – Sala 203

70610-200 – Brasília-DF

Nossa Referência: IBIO - AGB DOCE – 053/2012

Data: 04/07/2012

Sua Referência:

Assunto: Atendimento ao Usuário em Cobrança – Contrato de Gestão nº072/ANA/2011

Prezado Sr. Rodrigo Flecha,

Venho informar que o Instituto BioAtlântica, Agência de Água da Bacia do Rio Doce (IBIO – AGB Doce), desde o início da campanha de re/ratificação do cadastro de usuários de recursos hídricos, está realizando atendimento ao usuário em cobrança, conforme previsto no Indicador 4A do Contrato de Gestão nº 072/ANA/2011, visando sanar dúvidas e orientar os usuários no acesso e preenchimento do CNARH

Deste janeiro de 2012, o atendimento está sendo feito pelos profissionais Fabiano Henrique da Silva Alves, Juliana Vilela Pinto e Laura Jovelina Andrade Machado, pelos telefones (33) 3276-5477 e (33) 3276-6526 e pelo e-mail cbhriodoce@veloxmail.com.br. Todos os usuários que nos procuraram para sanar suas dúvidas foram atendidos. Temos nos empenhado em solucionar todas as dúvidas que estão em nosso alcance, como, por exemplo, a atualização de dados cadastrais.

No dia 20 de abril de 2012 foi enviado o Ofício 039/2012 destinado ao senhor informando o número de atendimentos realizado até a ocasião. Informo que até a data atual contabilizamos o total de 22 atendimentos.



No dia 21 de junho de 2012 o “serviço 0800” foi contratado. Estamos aguardando os procedimentos da ANATEL para efetivarmos o serviço. A partir da implantação, o serviço funcionará de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14 às 18h. O atendimento também poderá ser feito pelo email: ibioagbdoce@ibio.org.br e na sede do IBIO – AGB Doce, localizada na Rua Afonso Pena, 2590, Centro - Governador Valadares – MG.

Ressaltamos que o profissional Rossini Pena Abrantes, nos dias 25 e 26 de abril de 2012, foi designado para participar do curso CANRH-DIGICOB oferecido pela Agência Nacional de Águas (ANA) às Agências de Bacia e está apto para atender a todas as dúvidas dos usuários, assim como replicar o conhecimento aos colaboradores do IBIO – AGB Doce.

Atenciosamente,

CARLOS AUGUSTO BRASILEIRO DE ALENCAR

Diretor Geral do IBIO – AGB Doce