

CARTA DE SERVIÇOS DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO

2020



AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS
E SANEAMENTO BÁSICO



O QUE VOCÊ ENCONTRA NESTE DOCUMENTO?

Introdução	3
Participar de Capacitação em Gestão e Regulação de Recursos Hídricos.....	6
Obter a Regularização do Uso da Água de Domínio da União	8
Obter Certificado de Avaliação de Sustentabilidade de Obras Hídricas (CERTOH)	14
Obter Declaração de Reserva de Disponibilidade Hídrica (DRDH).....	16
Fazer a Declaração Anual de Uso de Recursos Hídricos (DAURH) e DeclaraÁgua	18
Denunciar o Uso Irregular de Recursos Hídricos e Situações de Segurança de Barragens	23
Fazer o Cadastro de Inspeção de Segurança de Barragens.....	26
Emitir Boleto para a Cobrança pelo Uso da Água de Domínio da União	29
Informações Gerais	34



INTRODUÇÃO

A Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) apresenta nesta Carta de Serviços informações sobre os serviços públicos prestados aos cidadãos. Ela contempla as formas de acesso, as principais etapas e o que é preciso para acessar os serviços, conforme previsto no art. 7º da Lei nº 13.460/2017.

A ANA é a responsável, na esfera federal, por implementar a Política Nacional de Recursos Hídricos, por regular o uso de recursos hídricos, pela prestação dos serviços públicos de irrigação e adução de água bruta, pela segurança de barragens, e pela instituição de normas de referência para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico.

A Agência tem como missão garantir a segurança hídrica para o desenvolvimento sustentável no país e atua:

- **Na articulação** com setores e esferas de governo;
- Na produção e disseminação de **informações e conhecimentos**;
- No estabelecimento de normas que visam garantir o direito ao uso da água, minimizar os efeitos de eventos críticos (secas e inundações), a prestação de serviço de adução de água bruta, garantir a segurança de barragens e dar referência para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico.

A ANA cuida do desenvolvimento do Brasil da nascente à foz, porque sabemos que #AÁguaÉUmaSó.



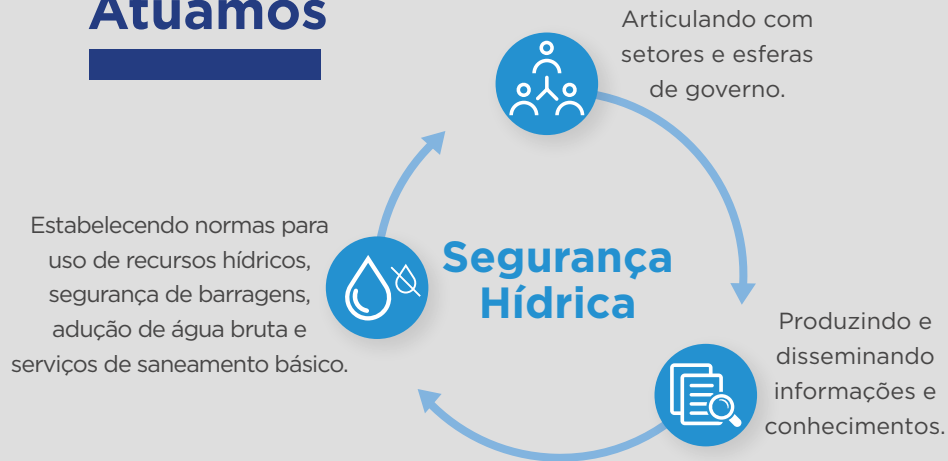


AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS
E SANEAMENTO BÁSICO

Somos

A agência federal responsável por implementar a Política Nacional de Recursos Hídricos, regular o acesso à água e instituir normas de referência para regulação de serviço público de saneamento básico.

Atuamos



Entregamos

Valor a diferentes políticas públicas.

Meio Ambiente

Agricultura

Saneamento

Transporte

Energia

Saúde



Defesa Civil

Turismo

Infraestrutura

Clima

Indústria



Missão

Garantir a segurança hídrica para o desenvolvimento sustentável do Brasil.



Visão

Ser referência na gestão e na regulação do acesso à água.



Valores

- Integridade
- Compromisso
- Transparência
- Excelência técnica
- Cooperação



OS SERVIÇOS SERÃO APRESENTADOS DA SEGUINTE FORMA:



O QUE É O
SERVIÇO?



PARA QUEM É
O SERVIÇO?



DO QUE VOCÊ
PRECISA?



QUAIS SÃO AS
ETAPAS?



QUAL O PRAZO?



COMO ACOMPANHAR
O SERVIÇO?



OUTRAS
INFORMAÇÕES

TODOS OS SERVIÇOS DA ANA
SÃO GRATUITOS E ESTÃO DISPONÍVEIS
EM WWW.GOV.BR/ANA/PT-BR

[BIT.LY/3OPLERZ](https://bit.ly/3OPLERZ)

PARTICIPAR DE CAPACITAÇÃO EM GESTÃO E REGULAÇÃO DE RECURSOS HÍDRICOS



O QUE É O SERVIÇO?

Qualquer cidadão e cidadã pode participar de cursos gratuitos presenciais, semipresenciais e a distância - EaD, em diversos assuntos relacionados à água.



PARA QUEM É O SERVIÇO?

Há cursos abertos ao público em geral e cursos destinados a um público específico: técnicos e profissionais de órgãos gestores de recursos hídricos, por exemplo.



DO QUE VOCÊ PRECISA?

Informar: dados pessoais, profissionais, nível de escolaridade e contato.
Em cursos internacionais, podem ser solicitados outros documentos.



QUAIS SÃO AS ETAPAS?

1. INSCRIÇÃO:

CURSOS A DISTÂNCIA - Acessar a página de capacitação no site da ANA, fazer o seu cadastro e escolher o curso desejado. As vagas são ilimitadas, e o acesso ao curso é imediato.

CURSOS PRESENCIAIS E SEMIPRESENCIAIS - Acessar a página da capacitação no site da ANA, escolher o curso desejado e realizar a inscrição. Os cursos com momentos presenciais têm etapa de seleção de participantes, pois há um número limitado de vagas. A confirmação da seleção é feita por *e-mail*, com as instruções para participação no curso.

 **ACESSE** bit.ly/382PqD8

2. PARTICIPAÇÃO:

CURSOS A DISTÂNCIA - Participar do curso na plataforma indicada.

CURSOS PRESENCIAIS E SEMIPRESENCIAIS - Participar do curso no dia indicado.

3. CERTIFICAÇÃO:

CURSOS A DISTÂNCIA - Para retirar o certificado, é preciso obter pelo menos 60% de aproveitamento e preencher o questionário de avaliação do curso. O certificado é gerado automaticamente na plataforma.

CURSOS PRESENCIAIS E SEMIPRESENCIAIS - Os requisitos para obter o certificado variam conforme o curso.

QUAL O PRAZO?

INSCRIÇÃO: em média, dura 2 minutos.

CURSOS: duração variada entre 5h e 80h.

COMO ACOMPANHAR O SERVIÇO?

 **ACESSE** bit.ly/382PqD8

Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões sobre os cursos, envie um *e-mail* para **CAPACITACAO@ANA.GOV.BR** ou ligue para **(61) 2109-5261**.

Em caso de dúvidas relacionadas à plataforma a distância, problemas com a inscrição ou emissão de certificado, envie um *e-mail* para **SUPORTE.IEP3@UNESP.BR**

OUTRAS INFORMAÇÕES

Os cursos são gratuitos. Os participantes, ou suas instituições, devem arcar com as despesas de deslocamento, alimentação e hospedagem, nos momentos presenciais. Há exceções em determinados cursos, com relação às despesas com deslocamento, alimentação ou hospedagem, cujas informações serão disponibilizadas no momento da inscrição.

A ANA disponibiliza um percurso educativo contendo cursos, vídeos, manuais, videoaulas e outros objetos educacionais que podem ser acessados de acordo com o interesse de cada pessoa.

 **ACESSE** bit.ly/382PqD8



Obter a Regularização do Uso da Água de Domínio da União



O QUE É O SERVIÇO?

Para que não falte a ninguém, é necessário cuidar da quantidade e da qualidade de água do país. Quem usa água direto de rio, lago e represa de domínio da União precisa solicitar a regularização de seu uso na ANA, garantindo o seu acesso e evitando conflitos e penalidades.

Os usos da água de domínio da União que dependem de outorga, segundo a Lei nº 9.433/1997, são:

- A derivação ou captação de água em um corpo de água para consumo final, até mesmo abastecimento público ou para processo produtivo;
- Lançamento em corpo de água de esgotos e demais resíduos líquidos ou gasosos, tratados ou não, com o fim de diluição, transporte ou disposição final;
- Uso de recursos hídricos para aproveitamento dos potenciais hidrelétricos; e
- Outros usos que alterem o regime, a quantidade ou a qualidade da água, tais como barragens e soleiras de nível.

Há usos, no entanto, que não precisam de outorga, pois não alteram o regime, a quantidade ou a qualidade do corpo de água. Eles são regularizados por meio da:

- **Declaração de regularidade de interferências não sujeitas a outorga;** ou
- **Declaração de regularidade de usos da água que independem de outorga** (para usos pouco expressivos).

PARA QUEM É O SERVIÇO?

Pessoas físicas ou jurídicas interessadas em ter autorização do uso da água em corpo de água de domínio da União, os chamados usuários de água, independentemente do porte do empreendimento.



DO QUE VOCÊ PRECISA?

As informações básicas que serão solicitadas pelo Sistema Federal de Regulação de Uso - (REGLA) são:

- Finalidade do uso (irrigação, indústria, abastecimento público, entre outros);
- As características da finalidade, por exemplo área irrigada, sistema de irrigação e cultura mais frequente;
- Localidade do uso (coordenadas geográficas);
- Endereço para correspondência;
- Endereço do empreendimento, por exemplo: endereço da fazenda.

Para cada finalidade, serão solicitadas informações diferentes, conforme guias disponíveis no site da ANA.

 **ACESSE** bit.ly/34nOu91

QUAIS SÃO AS ETAPAS?

1. REQUERER A REGULARIZAÇÃO

O usuário, utilizando CPF ou CNPJ, deve acessar o Sistema Federal de Regulação de Uso (REGLA), informar dados básicos como endereço e endereço eletrônico, e preencher as informações *on-line* descritas anteriormente para cada interferência (ex.: captação, lançamento e barramento). Para a maior parte das finalidades, não há necessidade de envio de documentos complementares.

Informações ou documentos adicionais poderão ser solicitados ao usuário. Quando isso acontecer, os documentos poderão ser enviados em formato digital, por meio do protocolo eletrônico da ANA.

PROTOCOLO ELETRÔNICO: cadastre-se para enviar documentos e acompanhar a sua tramitação.

 **ACESSE** bit.ly/3mNIM8R Ou acesse o REGLA: WWW.SNIRH.GOV.BR/CNARH/INDEX.JSF

2. ANÁLISE DA REGULARIZAÇÃO

A análise dos pedidos de regularização pode ocorrer por dois tipos de processamento eletrônico: automático ou manual.

Com base nas informações apresentadas pelo usuário, o sistema REGLA, para finalidade de irrigação, calculará a quantidade de água de que o empreendimento precisará. Esse valor será submetido à aceitação do usuário.

Assim, para o processamento automático, é necessário que:

- O usuário aceite os valores de demanda calculados pelo sistema;

- O comprometimento do corpo de água seja baixo;
- Não exista marco regulatório para o corpo hídrico; e
- A área irrigada seja menor que 100 hectares (exceto para culturas de arroz ou cana-de-açúcar e métodos de irrigação por sulcos de infiltração ou inundação).

Cumpridas essas condições, o sistema realizará o exame da disponibilidade hídrica e das regras para uso da água daquele corpo de água. Assim a ANA autorizará uso de água, por meio da emissão da outorga de direito de uso ou da declaração de regularidade de usos da água que independem de outorga. Tais etapas acontecem automaticamente no sistema REGLA.

Se uma ou mais condições não forem atendidas para o processamento automático, poderão ser solicitadas ao usuário informações mais detalhadas sobre o empreendimento. Com isso, sua solicitação de regularização será submetida ao processamento manual, com análise feita pela equipe técnica da ANA.

Durante o processamento manual, caso seja verificada a necessidade de alteração de algum dado, a equipe técnica entrará em contato com o usuário por *e-mail* e indicará o ajuste que deverá ser avaliado pelo usuário no sistema REGLA. O usuário deverá aceitar os ajustes propostos no próprio sistema.

3. ENTREGA DA REGULARIZAÇÃO DE USO

A regularização poderá ocorrer por meio dos seguintes documentos, conforme o caso:

- Outorga de direito de uso de recursos hídricos;
- Outorga preventiva de uso de recursos hídricos (não autoriza o uso, apenas reserva água para o uso futuro);
- Declaração de regularidade de usos da água que independem de outorga (uso pouco expressivo);
- Declaração de regularidade de serviços não sujeitos à outorga (serviços que não alteram o regime, a quantidade ou a qualidade da água);
- Declaração de regularidade de interferências não sujeitas à outorga (usos que não alteram o regime, a quantidade ou a qualidade da água); e
- Declaração de Reserva de Disponibilidade Hídrica (vide DRDH).

Esses documentos ficam disponíveis no REGLA e podem ser impressos a qualquer momento.



QUAL O PRAZO?

A emissão das autorizações depende da quantidade de água disponível no corpo de água. Caso não haja nenhuma pendência, o prazo máximo para análise do pedido de regularização será de:

- Para os pedidos apresentados até 1º de fevereiro de 2021: 120 dias;
- Para os pedidos apresentados até 1º de fevereiro de 2022: 90 dias;
- Para os pedidos apresentados até 1º de fevereiro de 2023: 60 dias;
- Para as finalidades de indústria, abastecimento público, esgotamento sanitário e irrigação superior a 2.000 ha: 180 dias; e
- Para as finalidades de aproveitamentos hidrelétricos (centrais geradoras hidrelétricas - CGH e conversão de DRDH em outorga) e reservatórios (barragens e soleiras): 210 dias.



COMO ACOMPANHAR O SERVIÇO?

O usuário poderá acompanhar o seu pedido de regularização pelo próprio REGLA, como também pelo protocolo eletrônico. Basta usar o número do processo, que o sistema envia para o *e-mail* do usuário quando é finalizado o pedido de regularização.

 **ACESSE** bit.ly/34nOu91

Envie um *e-mail*: **COOUT@ANA.GOV.BR**

Ligue: **0800 725 22 55 / (61) 2109-5228 / (61) 2109-5278**

Protocolo eletrônico: cadastre-se para enviar documentos e acompanhar a sua tramitação.

 **ACESSE** bit.ly/3mNIM8R

DESEJA REALIZAR UMA REUNIÃO OU VIDEOCONFERÊNCIA?

Envie sua solicitação para o *e-mail* **SRE@ANA.GOV.BR**, informando:

- Nome do proponente (caso não seja o titular que consta do processo ou documento, favor justificar);
- Número do documento ou processo;
- Objetivo da reunião; e
- Nome e cargo dos participantes.



OUTRAS INFORMAÇÕES

- São consideradas águas de domínio da União aquelas que dividem ou passam por dois ou mais estados, dividem fronteiras entre o Brasil e outro país ou são armazenadas em reservatórios administrados por entidades federais (por exemplo açudes do Departamento Nacional de Obras contra as Secas - DNOCS e da Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba - CODEVASF);
- Em regra, os pedidos de regularização são analisados por ordem de chegada, ou seja, pela data de protocolo. Entretanto, alguns pedidos podem levar mais tempo para análise, por terem seus empreendimentos localizados em bacias hidrográficas críticas (onde há pouca água disponível), o que requer estudo mais detalhado ou a criação de novas normas para liberação do uso da água;
- O usuário que faz uso da água sem a devida outorga está infringindo as normas de utilização de recursos hídricos e está sujeito às penalidades previstas na Lei nº 9.433, de 1997;
- As comunicações de desistência de outorga às solicitações de alteração de razão social (alteração de nome fantasia) e solicitações de transferência de titularidade (alteração de CPF/CNPJ) também devem ser realizadas pelo usuário de recursos hídricos diretamente no sistema REGLA, no ambiente em que foi realizado o pedido de regularização; e
- A outorga preventiva se destina-se a reservar a vazão passível de outorga, possibilitando aos investidores o planejamento de empreendimentos que necessitem desse recurso. Essa outorga não confere ao referente direito de uso de recursos hídricos.



Guias e Documentos para Auxiliar o Usuário a Registrar o seu Pedido de Regularização no REGLA

(CONFORME A FINALIDADE)  bit.ly/3oSNy5H

<p>IRRIGAÇÃO</p>	<p>MINERAÇÃO</p>
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de outorga - irrigação bit.ly/3mOQ23s 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de outorga - mineração bit.ly/2I4J6QK Parâmetros de cálculo finalidade mineração extração de areia ou cascalho em leito de rio bit.ly/35YQdIL Planilha de mineração Regla.xlsx bit.ly/2TPCOXB
<p>CRIAÇÃO ANIMAL</p>	<p>TERMOELÉTRICA</p>
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de outorga - criação animal (captação) bit.ly/3174y5S Parâmetros de cálculo finalidade criação animal bit.ly/34Ym7jj Planilha de dessedentação animal.xlsx bit.ly/34TtHLX Solicitação de outorga - criação animal (lançamento) bit.ly/2I0OLYd 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de outorga - termoelétrica (captação) bit.ly/34RpSqA Solicitação de outorga - termoelétrica (lançamento) bit.ly/325TjDq
<p>CONSUMO HUMANO</p>	<p>AQUICULTURA EM TANQUE ESCAVADO</p>
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de outorga - consumo humano (captação) bit.ly/2Go4Eaf Solicitação de outorga - consumo humano (lançamento) bit.ly/384o4fT Parâmetros de cálculo finalidade consumo humano bit.ly/35TMq9e 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de outorga - aquicultura em tanque escavado (captação) bit.ly/382VcEO Solicitação de outorga - aquicultura em tanque escavado (lançamento) bit.ly/3mJKbfu Planilha tanque escavado (modelo) bit.ly/387ak3T
<p>ABASTECIMENTO PÚBLICO E ESGOTAMENTO SANITÁRIO</p>	<p>INDÚSTRIA</p>
<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de outorga - abastecimento público bit.ly/3jVeUEw Planilha Abastecimento Público bit.ly/2TMT0aA Solicitação_Abastecimento Público - Versão 05-02-19.docx bit.ly/3mJJQcl Solicitação de outorga - esgotamento sanitário bit.ly/3mTr9nf Planilha Esgotamento Sanitário bit.ly/3IOYM68 Solicitação_Esgotamento Sanitário - Versão 05-02-19.docx bit.ly/3mTr9nf 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de outorga - indústria (lançamento) bit.ly/2I1ALNR Solicitação de outorga - indústria (captação) bit.ly/38fvuwG
	<p>RESERVATÓRIO (BARRAGEM E SOLEIRAS)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Solicitação de outorga - reservatório (barragem) bit.ly/34nQP3N

Obter Certificado de Avaliação de Sustentabilidade de Obras Hídricas (CERTOH)



O QUE É O SERVIÇO?

Quem faz uma obra de infraestrutura hídrica (como uma barragem ou um canal) precisa ter um certificado, emitido pela ANA, que indica a sustentabilidade hídrica e operacional da obra, como previsto pelo Decreto nº 4.024/2001.

O CERTOH é para obras de valor total igual ou superior a 10 milhões de reais, financiadas em todo ou em parte com recursos da União.



PARA QUEM É O SERVIÇO?

Aos responsáveis (órgão/empresa/entidade da Administração Pública, seja ela federal, estadual ou municipal) por implementar obras de infraestrutura hídrica que tenham interesse em reservação ou adução de água bruta, de valor total igual ou superior a 10 milhões de reais, financiada em todo ou em parte com recursos da União.



DO QUE VOCÊ PRECISA?

- Comprovação da sustentabilidade operacional da infraestrutura, caracterizada pela existência de mecanismo institucional que garanta a continuidade da operação da obra de infraestrutura hídrica;
- Comprovação da sustentabilidade hídrica, caracterizada pela demonstração de que a implantação da obra de infraestrutura hídrica contribui para o aumento do nível de aproveitamento hídrico da respectiva bacia hidrográfica; e
- A relação dos documentos necessários à obtenção do certificado encontra-se no Anexo 1 do Manual do CERTOH.

 **ACESSE** bit.ly/3656DsQ



QUAIS SÃO AS ETAPAS?

1. Solicitação do CERTOH;
2. Análise interna;
3. Deliberação pela Diretoria Colegiada; e
4. Publicação no Diário Oficial e envio de correspondência ao solicitante.



QUAL O PRAZO?

Em até 60 dias úteis, a ANA analisará e emitirá o CERTOH, caso não existam pendências.



COMO ACOMPANHAR O SERVIÇO?

 bit.ly/3656DsQ

Envie um *e-mail*: **SRE@ANA.GOV.BR**

Ligue: **(61) 2109-5565**

Protocolo eletrônico: cadastre-se para enviar documentos e acompanhar a sua tramitação.

 bit.ly/3I8oHsF



OUTRAS INFORMAÇÕES

As obras cuja implantação ou financiamento tenha sido contratado até 22 de novembro de 2001 não são sujeitas ao CERTOH.

Em caso de dúvidas, entre em contato com a Superintendência de Regulação (SRE); Coordenação de Regulação de Serviços Públicos e da Segurança de Barragens (COSER) por meio do telefone **(61) 2109-5368** ou mande um *e-mail* para **SRE@ANA.GOV.BR**.

O Manual do CERTOH contém informações adicionais.

 bit.ly/32d2VfQ

Obter Declaração de Reserva de Disponibilidade Hídrica (DRDH)



O QUE É O SERVIÇO?

Quem constrói e opera usinas geradoras de energia elétrica pela água deve pedir uma autorização à ANA. Essa autorização é fornecida por meio de uma Declaração de Reserva de Disponibilidade de Recursos Hídricos (DRDH), emitida à Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) para viabilizar a concessão ou autorização do uso do potencial de energia hidráulica (pequenas centrais hidrelétricas - PCH e usinas hidrelétricas - UHE) em corpo de água de domínio da União.

A DRDH também é exigida para a construção e operação de eclusas e outros dispositivos de transposição hidroviária de níveis. Nos casos de construção e operação direta, o Ministério da Infraestrutura deverá obter a declaração. Já nos casos de concessão da construção seguida pela exploração de serviços, a Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ) será a responsável pela obtenção da DRDH.

A declaração não confere direito de uso, mas destina-se unicamente a reservar a quantidade de água necessária à viabilidade do empreendimento hidrelétrico.



PARA QUEM É O SERVIÇO?

- Agência Nacional de Energia Elétrica, para aproveitamentos de potenciais hidráulicos;
- Ministério dos Transportes, por meio do órgão responsável pela gestão hidroviária, quando se tratar da construção e operação direta de eclusa ou de outro dispositivo de transposição hidroviária de níveis;
- Agência Nacional de Transportes Aquaviários, quando se tratar de concessão, inclusive na modalidade patrocinada ou administrativa, da construção seguida da exploração de serviços de eclusa ou de outro dispositivo de transposição hidroviária de níveis.



DO QUE VOCÊ PRECISA?

- Solicitação da DRDH no Sistema Federal de Regulação do Uso (REGLA);
- Apresentação do Relatório de Estudos de Disponibilidade Hídrica (REDH), anexando a Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) dos técnicos responsáveis pelos respectivos estudos técnicos.



A ANA poderá solicitar à ANEEL dados complementares para análise do pedido de DRDH.

QUAIS SÃO AS ETAPAS?

1. Solicitação da DRDH;
2. Análise Técnica Interna;
3. Deliberação pela Diretoria Colegiada; e
4. Publicação no Diário Oficial da União.



QUAL O PRAZO?

O prazo para manifestação da ANA sobre o pedido de DRDH é de 210 dias, excluindo-se os prazos para consulta à ANEEL ou a outros órgãos.



COMO ACOMPANHAR O SERVIÇO?

 [ACESSE bit.ly/3jqYPHo](https://bit.ly/3jqYPHo)

Envie um e-mail: **SRE@ANA.GOV.BR**

Ligue: **(61) 2109-5368**

Protocolo eletrônico: cadastre-se para enviar documentos e acompanhar a sua tramitação.

 [ACESSE bit.ly/3l8oHsF](https://bit.ly/3l8oHsF)



OUTRAS INFORMAÇÕES

 [ACESSE bit.ly/2TQhPE6](https://bit.ly/2TQhPE6)

Fazer a Declaração Anual de Uso de Recursos Hídricos (DAURH) e DeclaraÁgua



O QUE É O SERVIÇO?

A exemplo da declaração do imposto de renda, os usuários de água da União com outorga de direito de uso de recursos hídricos têm a obrigação de declarar, durante o mês de janeiro, os volumes mensais de água utilizados no ano anterior, possibilitando à ANA conhecer a real demanda de usos de água e melhorar a gestão desse uso na bacia hidrográfica. Em bacias hidrográficas consideradas críticas, onde há maior necessidade de controle do uso da água, os usuários de água notificados pela ANA devem também encaminhar regularmente dados e registro fotográfico de equipamentos de medição de volume captado por meio do aplicativo DeclaraÁgua. Os dados devem ser enviados mensalmente, ou em outra frequência definida pela ANA.




PARA QUEM É O SERVIÇO?

Como o porte dos usuários de água é diferente em cada uma das bacias, as exigências de monitoramento dos volumes de captação e/ou lançamento também são diferenciadas. Somente usuários que captam água ou lançam efluentes acima de determinados limites e que estão instalados em determinadas bacias são obrigados a declarar seus usos.

Esses usuários de água devem declarar segundo as regras da Resolução ANA nº 603, de 2015, sendo que há normas específicas para as bacias dos rios Doce, Preto e Bezerra, Quaraí, São Francisco, São Marcos, Verde Grande e em bacias onde foram definidos Marcos Regulatórios, a saber:

- Truvisco – Lagoa da Horta;
- Brumado – Riacho do Paulo;
- Mirorós – Rio Verde;
- Cocorobó – Vaza Barris;
- Mucuri;
- Ceraíma;
- Bico da Pedra – Rio Gorutuba;
- Anagé – Rio Gavião;
- Cruzeta;
- Estreito – Cova da Mandioca, Bitury e Belo Jardim;
- Itans;
- Lagoa do Arroz;
- Morrinhos;
- Tremendal;
- Passagem de traíras; e
- Sabugi.

No link  bit.ly/3ivOM4p, está disponível uma tabela com os critérios de obrigatoriedade para envio da DAURH por bacia hidrográfica ou corpo hídrico.

Além desses, a Resolução ANA nº 632, de 2015, estabelece os limites gerais temporários por setor usuário, conforme descrito na tabela a seguir, acima dos quais se exige envio da DAURH, para os corpos hídricos relacionados a seguir. Esses limites são válidos até que normas específicas sejam estabelecidas para estes corpos hídricos:

- Rio Piranhas-Açu, na bacia hidrográfica do rio Piranhas-Açu;
- Rio Paranã, na bacia hidrográfica do rio Tocantins;
- Rio Pardo, na bacia hidrográfica do rio Pardo;
- Rios Paraíba do Sul, Muriaé e Pomba, localizados na bacia hidrográfica do rio Paraíba do Sul; e
- Rios Piracicaba, Jaguari, Atibaia e Camanducaia, localizados na bacia hidrográfica do rio Tietê.

Finalidade	Vazão máxima captada	Vazão máxima lançada
Indústria	72 m ³ /h ou 20 l/s	54 m ³ /h ou 15 l/s
Irrigação	360 m ³ /h ou 100 l/s	
Saneamento	72 m ³ /h ou 20 l/s	54 m ³ /h ou 15 l/s
Demais finalidades de uso	180 m ³ /h ou 50 l/s	144 m ³ /h ou 40 l/s


A DAURH também é utilizada para calcular os valores a serem pagos pelo uso da água. Assim, usuários localizados em bacias com rios de domínio da União onde já exista cobrança pelo uso de recursos hídricos – Doce; Paraíba do Sul; Paranaíba; Piracicaba, Capivari e Jundiá (PCJ); São Francisco; e Verde Grande – podem até pagar menos pelo uso de água, caso enviem a declaração dentro do prazo estabelecido.



DO QUE VOCÊ PRECISA?

Para o usuário verificar o volume utilizado mensalmente, ele deve instalar um equipamento de medição, que pode ser:

- Horímetro
 - Chave de fluxo
 - Hidrômetro
 - Ultrassônico - Intrusivo
 - Ultrassônico - Extrusivo
 - Ultrassônico - Flangeado
 - Ultrassônico - Nível
 - Mássico
- Eletromagnético - Carretel
 - Eletromagnético - Inserção
 - Eletromagnético - Outros
 - Diferencial de pressão
 - Acústico / Doppler
 - Calha Palmer
 - Calha Parshall
 - Vertedouro

Para escolha do equipamento de medição, recomenda-se consultá-lo ao Manual Orientativo para Sistemas de Medição de Vazão de Água em Conduitos Forçados  bit.ly/2NqyGKn. Após instalado, deve-se anotar mensalmente os valores de volumes medidos para que, em janeiro, seja possível informar os dados no sistema DAURH.

No caso de notificação da ANA para envio de dados pelo DeclaraÁgua, o usuário deverá baixar o aplicativo no seu celular e registrar fotos e volumes medidos mensalmente ou em outra frequência solicitada.



QUAIS SÃO AS ETAPAS?

1. PREENCHER O FORMULÁRIO:

O usuário precisa preencher um formulário que é disponibilizado no Sistema Federal de Regulação de Uso (REGLA) e informar, via *on-line*, os volumes de água captados a cada mês, considerando o período de exercício de 1º de janeiro a 31 de dezembro do ano anterior. No caso de notificação da ANA para envio de dados pelo DeclaraÁgua, o usuário deve baixar o aplicativo no celular, identificar-se pelo CPF, selecionar seu empreendimento e sua captação de água que será objeto de monitoramento, cadastrar seu equipamento de medição e registrar fotos e dados de seu equipamento de medição.

 bit.ly/34nOu91

- 2. COMPROVANTE:** após o preenchimento dos dados, o usuário recebe, no *e-mail* cadastrado, o extrato dos volumes mensais informados e enviados para a ANA, que serve como um comprovante do cumprimento da sua obrigação. Esse extrato também fica disponível para impressão no REGLA, na área de DAURH. No caso de notificação da ANA para envio de dados pelo DeclaraAgua, o aplicativo permite a geração de arquivo com histórico de medições, que serve de comprovante do cumprimento da notificação.
- 3. ANÁLISE:** Esses dados são analisados pela ANA, nos meses seguintes ao envio. Em caso de divergências ou de ausência de informação, o usuário poderá ser contatado por ofício.

QUAL O PRAZO?

De 1º a 31 de janeiro de cada ano, a DAURH deve ser enviada *via on-line*. Após esse período, o sistema é fechado.

O usuário poderá entrar em contato pelo *e-mail* **DAURH@ANA.GOV.BR**, para receber os esclarecimentos necessários quanto aos procedimentos para o preenchimento. A ANA recebe as declarações somente por meio do REGLA e dentro do prazo estipulado. No caso de notificação da ANA para envio de dados pelo DeclaraAgua, o usuário deve registrar e enviar os dados *via* REGLA no mínimo uma vez por mês.

COMO ACOMPANHAR O SERVIÇO?

Envie um *e-mail*: **DAURH@ANA.GOV.BR**

 **ACESSE** bit.ly/3mTAueN

Ligue: **0800 725-2255** ou **2109-5231**

No caso de notificação da ANA para envio de dados pelo DeclaraAgua, o aplicativo permite acompanhamento dos dados enviados à ANA e histórico do consumo de água do usuário.

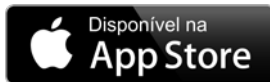
OUTRAS INFORMAÇÕES

O QUE ACONTECE COM O USUÁRIO QUE NÃO DECLARAR?

- Os usuários que são obrigados a preencher a DAURH e que não enviarem a declaração durante o mês de janeiro ou aqueles usuários notificados a enviar dados pelo DeclaraAgua que não o fizerem estão sujeitos às penalidades previstas no art. 50 da Lei nº 9.433, de 1997.

- Para alguns territórios, o usuário precisa monitorar e encaminhar informações periódicas (mensais ou em outra frequência definida pela ANA) sobre o consumo da água. Para esses casos a ANA disponibiliza um aplicativo.
- Periodicamente, o usuário da água bruta poderá enviar à ANA dados e fotografias do seu sistema de medição de vazão ou horímetro ou ainda do consumo de energia elétrica, para acompanhamento do uso da água.

Link para aplicativo na App Store (iOS):



apple.co/3laihbs

Link para aplicativo na Google Play (Android):



bit.ly/36v7eWz

Denunciar o Uso Irregular de Recursos Hídricos e Situações de Segurança de Barragens



O QUE É O SERVIÇO?

Qualquer cidadã ou cidadão, órgão e entidade pública federal, estadual e municipal podem apresentar denúncia sobre o uso irregular de recursos hídricos ou situações que possam impactar a segurança de barragens.



PARA QUEM É O SERVIÇO?

Para os cidadãos, órgãos gestores, instituições públicas federais, estaduais e municipais que queiram denunciar o uso irregular de recursos hídricos em rios de domínio da União e as situações de segurança de barragens.

As denúncias podem ser de três tipos:

- Denúncias do uso irregular de recursos hídricos feitas por qualquer cidadão e encaminhadas à ANA;
- Denúncias relacionadas à segurança de barragens feita por qualquer cidadão e encaminhada à ANA e ao Centro Nacional de Prevenção de Desastres (CENAD); e
- Denúncia Qualificada: encaminhada por órgãos gestores e demais instituições públicas federais, estaduais e municipais, que identifiquem irregularidades quanto ao uso dos recursos hídricos em rios de domínio da União.



DO QUE VOCÊ PRECISA?

O cidadão que quiser registrar uma denúncia deverá:

- Identificar o nome do corpo hídrico (rio ou reservatório), o município/estado de localização da denúncia e o ocorrido (suposta irregularidade);
- Indicar, de modo a melhorar a qualidade da denúncia, um ou mais agentes causadores da infração ou incluir alguma referência sobre a localização do usuário/empreendimento infrator; e
- Informar, tratando-se de segurança de barragens, o nome da barragem (se conhecido), o município, estado, sua localização, a descrição da situação em que se encontra e as consequências quanto à segurança da barragem. Recomenda-se o envio de fotos para melhor caracterização da situação.

O órgão público que quiser ou for solicitado a registrar uma denúncia qualificada deverá:

- Enviar o Formulário de Denúncia Qualificada, preenchido e assinado.

QUAIS SÃO AS ETAPAS?

1 - ENVIAR A DENÚNCIA:

- Denúncias de uso irregular de recursos hídricos.

Envie um *e-mail* para: **SFI@ANA.GOV.BR**

- Denúncia de segurança de barragens.

Envie um *e-mail* para: **PLANTAOCCENAD@GMAIL.COM** ou ligue: **0800 644-0199**.

- Denúncia qualificada.

Encaminhar à ANA o Formulário de Denúncia Qualificada.

 **ACESSE** bit.ly/3n1Pd7B

2 - TRIAGEM: as denúncias que serão objeto de ação fiscalizatória serão classificadas e identificadas.

3 - RESPOSTA AO CIDADÃO: o cidadão receberá uma resposta sobre o tratamento da denúncia e, caso não seja atribuição da ANA, receberá orientações para o seu melhor encaminhamento.

4 - ANÁLISE TÉCNICA: poderá gerar demandas de fiscalização, notificações, campanhas de fiscalização ou outras ações fiscalizatórias.

5 - APLICAÇÃO DAS PENALIDADES: sendo comprovada a infração.

QUAL O PRAZO?

A resposta ao cidadão será enviada em até 30 dias. No caso de denúncias selecionadas, o prazo para ação fiscalizatória dependerá da complexidade e das prioridades e diretrizes de fiscalização, definidas nos planos plurianuais e anuais de fiscalização, podendo ocorrer imediatamente ou em até 1 ano.

O prazo para correção da irregularidade normalmente é fixado pela ANA entre 30 e 90 dias, dependendo da gravidade e da complexidade das ações envolvidas. Esse prazo poderá ser maior em casos específicos, que envolvam, por exemplo, a execução de obras de engenharia.



No caso de denúncias referentes à segurança de barragens, a ação da ANA ou da Defesa Civil poderá ocorrer imediatamente ou em até 1 ano, dependendo da gravidade da situação, da categoria de risco, do dano potencial associado à barragem e das prioridades e diretrizes de fiscalização, definidas nos planos plurianuais e anuais de fiscalização.

COMO ACOMPANHAR O SERVIÇO?

- **Denúncias de uso irregular de recursos hídricos.**

Envie um *e-mail* para: **SFI@ANA.GOV.BR**

- **Denúncias de segurança de barragens.**

Envie um *e-mail* para: **PLANTAOCCENAD@GMAIL.COM**

OUTRAS INFORMAÇÕES

Denúncias envolvendo o uso irregular de águas subterrâneas, tais como poços clandestinos, devem ser encaminhadas aos respectivos órgãos gestores estaduais de recursos hídricos.

Denúncias envolvendo a má prestação de serviços de saneamento básico (abastecimento público, esgotamento sanitário, drenagem urbana e resíduos sólidos), incluindo tarifas e falhas de fornecimento, devem ser dirigidas ao respectivo prestador de serviço, ao município e à respectiva agência reguladora do serviço de saneamento.

Consulte o nome, a localização e as informações sobre barragens no SNISB.

 **ACESSE** bit.ly/36xEoos

Fazer o Cadastro de Inspeção de Segurança de Barragens



O QUE É O SERVIÇO?

O empreendedor da barragem, “dono da barragem”, de água, de geração de energia ou de rejeitos, deve inspecionar regularmente sua barragem e manter seu cadastro junto ao respectivo órgão fiscalizador para a segurança de toda a sociedade. No caso de barragens de acumulação de água para usos múltiplos em rios da União, exceto para geração de energia, devem cadastrar regularmente seus relatórios de Inspeção de Segurança de Barragens no sítio da ANA na *Internet*.

O rompimento de um barramento pode causar inúmeros transtornos, risco à vida, além de prejuízos econômicos, ambientais e sociais. Assim, a inspeção regular das barragens é um instrumento de essencial importância para prever ou acompanhar um possível perigo, bem como para avaliar a situação de cada barragem outorgada.



PARA QUEM É O SERVIÇO?

Para empreendedores de barragens de acumulação de água para usos múltiplos em rios da União, exceto geração de energia elétrica, conforme Lei nº 12.334, de 2010.

O empreendedor de barragem deve encaminhar, periodicamente, o extrato da Inspeção de Segurança de Barragens ao cadastro disponibilizado pela ANA. A periodicidade depende da classificação da barragem e do nível de perigo global. A inspeção deverá ser realizada por profissional habilitado pelo Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA).



DO QUE VOCÊ PRECISA?

- Ficha de inspeção devidamente preenchida;
- Extrato do relatório de inspeção, que deve ser encaminhado para a ANA pelo sistema SNIRH;
- Relatório de inspeção de segurança regular da barragem; e
- Anotação de Responsabilidade Técnica do responsável pela inspeção.



QUAIS SÃO AS ETAPAS?

 bit.ly/2SnY464 e realize os passos a seguir:

A - USUÁRIO QUE RECEBEU CORRESPONDÊNCIA DA ANA:

1. Digite o seu *login* e a senha recebidos;
2. Verifique se a barragem está corretamente cadastrada;
3. Preencha o Extrato da Inspeção Regular de Segurança de Barragem; e
4. Verifique o Extrato preenchido antes de finalizar.

Uma vez finalizado, não serão aceitas modificações no cadastro do extrato.

Os extratos de inspeção ficam disponíveis no site e podem ser impressos a qualquer momento.

O usuário deve encaminhar à ANA o extrato de inspeção cadastrado, o relatório de inspeção, a documentação fotográfica e cópia da respectiva Anotação de Responsabilidade Técnica e os demais anexos que atendam ao definido no Anexo II da Resolução ANA nº 236/2017 até o dia 31 de dezembro por meio do protocolo eletrônico ou do correio.

B - USUÁRIO QUE NÃO RECEBEU CORRESPONDÊNCIA DA ANA, MAS DISPÕE DE BARRAGEM EM RIO DE DOMÍNIO DA UNIÃO:

1. Solicite o seu *login* com o CPF ou o CNPJ do empreendedor;
2. Uma nova tela surgirá, solicitando os dados iniciais da barragem que se pretende cadastrar;
3. Aguarde o recebimento de confirmação de *login* pelo *e-mail* cadastrado. Isso poderá levar alguns dias, pois o pré-cadastro será analisado pela ANA. Caso não receba a confirmação após alguns dias, o usuário deverá entrar em contato pelo *e-mail* indicado a seguir; e
4. Após o recebimento de confirmação do *login* e da senha, o preenchimento do Extrato da Inspeção Regular de Segurança de Barragem estará autorizado.

O extrato de inspeção ficará disponível dentro do Cadastro e poderá ser impresso a qualquer momento pelo usuário.

QUAL O PRAZO?

No mínimo uma vez por ano, salvo casos específicos. Até 31 de dezembro do ano da realização da Inspeção de Segurança de Barragens (ISR), o empreendedor de barragem fiscalizada pela ANA deverá cadastrar sua inspeção.

Nas situações em que as barragens apresentarem nível de perigo de **alerta**, os extratos deverão ser encaminhados à ANA em 15 dias.



Nos casos em que o nível de perigo for de **emergência**, os extratos deverão ser encaminhados um dia após a realização da inspeção, para que as medidas corretivas possam ser tomadas ou o dano potencial seja mitigado. O empreendedor deverá avisar à ANA e à Defesa Civil.

Barragens enquadradas na classe de baixo risco e baixo dano potencial associado poderão encaminhar as informações sobre a inspeção à ANA a cada 2 anos.

A ANA poderá exigir, a qualquer tempo, outras inspeções ou complementação de informações, em decorrência da análise da ISR enviada ou após vistoria de campo.

COMO ACOMPANHAR O SERVIÇO?

 **ACESSE** bit.ly/2SnY464

Envie um *e-mail* para: **Cofis@ANA.GOV.BR**

Ligue: **(61) 2109-5677**, de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 18h.

OUTRAS INFORMAÇÕES

A ANA fiscaliza a segurança de barragens para as quais outorgou o direito de uso e solicita a comprovação das medidas preventivas ou corretivas a serem tomadas, caso necessário. A ANA também disponibiliza um conjunto de orientações para os empreendedores acerca de segurança de barragens.

O Manual do Empreendedor contém oito volumes com orientações sobre a segurança de barragens:

 **ACESSE** bit.ly/2SpTbJV

Para orientações específicas sobre Inspeção de Segurança de Barragens:

 **ACESSE** bit.ly/36wqF1b

A Resolução ANA nº 236, de 2017, está disponível em:

 **ACESSE** bit.ly/3jYCOu6

Emitir Boleto para a Cobrança pelo Uso da Água de Domínio da União



O QUE É O SERVIÇO?

A ANA emite o boleto que permite ao usuário pagar a cobrança pelo uso de recursos hídricos de domínio da União, ou seja, daqueles rios ou demais cursos de água que atravessam mais de um estado da federação e que já estão com serviço de cobrança vigorando. Não é uma tarifa. É um pagamento pelo uso da água, um bem público, que será revertido para os seus cuidados.



PARA QUEM É O SERVIÇO?

Para os usuários de recursos hídricos em rios de domínio da União localizados nas bacias hidrográficas que já tenham implementado a cobrança pelo uso da água.



DO QUE VOCÊ PRECISA?

- Código de registro no Cadastro Nacional de Usuários de Recursos Hídricos (CNARH); e
- Número do Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).



QUAIS SÃO AS ETAPAS?

Visitar o site da Agência Nacional de Águas e:

 **ACESSE** bit.ly/2SpgAuG

- Preencher o registro para emitir o boleto com o endereço do empreendimento, o nome do representante legal, o nº CNARH e o cadastramento da senha para o acesso;
- Clicar no campo **Pesquisar** (lupa) e aguardar a apresentação dos dados do empreendimento pelo sistema;
- Finalizar o registro com a ação **Enviar** e aguardar o recebimento de um *e-mail* com uma chave (*link*) para a ativação do cadastro;
- Acessar o sistema com a senha, clicar na guia **Usuários** e inserir, no campo **Pesquisar**, o nº CNARH do respectivo empreendimento. Quando aparecer o nome do usuário, clicar duas vezes sobre o número do CNARH e selecionar a aba **Boletos**, para títulos a vencer, ou **Pendências**, para títulos vencidos; e
- Selecionar, dentro de cada aba, **Ordinário**, para cobrança ordinária, ou **Parcelado**, para parcelamento de débitos. Marcar **2ª via** e clicar em **Imprimir**.

O boleto será disponibilizado para a impressão com os cálculos corretos até o mês corrente. No caso de títulos vencidos, se forem referentes a parcelamento, o sistema calculará os valores até o presente mês. Se for cobrança ordinária, o sistema solicitará ao usuário que escolha uma data para efetuar o pagamento.

QUAL O PRAZO?

O valor anual da cobrança pode ser pago em parcela única, com vencimento em 30 de abril, ou em até oito parcelas mensais, a primeira em 30 de abril e a última vencendo até o limite de 30 de novembro.

COMO ACOMPANHAR O SERVIÇO?

Envie um e-mail para: **COBRANCA@ANA.GOV.BR**

 bit.ly/34RysWk ou  bit.ly/2SpgAuG

O usuário de recursos hídricos também poderá acessar o sistema de emissão de boletos por meio do Sistema Federal de Regulação de Uso (REGLA), em que se encontram as suas outorgas.

Dependendo do caso, a ANA dispõe de diferentes canais de diálogo indicados a partir das dúvidas frequentes:

**1. O meu valor de cobrança está muito alto, e o meu empreendimento não utiliza toda a vazão outorgada.
O que fazer?**

Solicite a revisão de sua outorga por meio de pedido de alteração no REGLA.

Mais informações: Coordenação de Outorga **(61) 2109-5278** e **(61) 2109-5228**.

**2. Recebi um boleto de cobrança, mas não sou mais usuário de recursos hídricos.
O que fazer?**

Se você possui Outorga de Direito de Uso de Recursos Hídricos, solicite a revogação da sua outorga por meio do REGLA ou entre em contato com a Coordenação de Outorga.

Telefones para mais informações: **(61) 2109-5278** e **(61) 2109-5228**.

**3. Gostaria de conferir os valores da cobrança do meu empreendimento e receber uma planilha com os cálculos.
O que fazer?**

As entidades delegatárias de funções de agência de bacia disponibilizam um serviço de atendimento aos usuários que pagam pelo uso da água. Os contatos são:

- Bacia do Rio Paraíba do Sul: **(24) 3355-8389**.
- Bacias dos rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (PCJ): **(19) 3437-2108/2109**.

- Bacia do Rio São Francisco: **0800 031-1607** e **(31) 3207-8500**.
- Bacia do Rio Doce: **0800 033-1783**.
- Bacia do Rio Verde Grande: **0800 031-1607**.
- Bacia do Rio Paranaíba: **(34) 3241-4849** ou **(34) 98852-3403**.

Ademais, você pode ter acesso a informações mais detalhadas sobre o cálculo por meio do REGLA, no campo Informação da Cobrança – Histórico da Cobrança.

- O endereço eletrônico para acessar o REGLA é **[HTTP://WWW.SNIRH.GOV.BR/CNARH/INDEX.JSF](http://www.snirh.gov.br/cnarh/index.jsf)**. Caso não tenha acesso ao REGLA, favor enviar *e-mail* para **CNARH@ANA.GOV.BR** solicitando o acesso.

4. O boleto de cobrança venceu e não efetuei o pagamento ou recebi o boleto após a data de vencimento.

O que fazer?

Entre em contato com a Coordenação de Arrecadação e Cobrança: **(61) 2109-5123/5577**.

OUTRAS INFORMAÇÕES

ESSA COBRANÇA É MAIS UM IMPOSTO?

Não. Essa cobrança é uma remuneração pelo uso de um bem público. Todos e quaisquer usuários que captem, lancem efluentes ou realizem usos consuntivos diretamente em corpos de água necessitam cumprir com o valor estabelecido. O valor da cobrança é escolhido a partir da participação dos usuários, da sociedade civil e do poder público, no âmbito dos Comitês de Bacia Hidrográfica CBH. Um dos parâmetros para definir os valores é bem simples: quem usa e polui mais os corpos de água paga mais, quem usa e polui menos paga menos.

 **ACESSE** bit.ly/3epUdPW



Canais de Comunicação e Participação Social

A atuação da ANA acontece em permanente diálogo com a sociedade, em consonância com o fundamento da Lei das Águas, que prevê a gestão dos recursos hídricos de maneira descentralizada e com a participação do Poder Público, dos usuários e das comunidades.

Contamos com canais diretos de comunicação com os cidadãos, conforme mostra a imagem a seguir:





Fale conosco:

 bit.ly/34U8Rfh



Telefone Geral:
(61) 2109-5400



Fiscalização / CNARH:
0800 725-2255



SNIRH

SNIRH:

 bit.ly/3d60a4c



Corregedoria:

(61) 2109-5487
CORREGEDORIA@ANA.GOV.BR



Ouvidoria:

(61) 2109-5676
OUVIDORIA@ANA.GOV.BR
 bit.ly/3kU17Qd



e-SIC
(Serviço de Informações ao Cidadão):

 bit.ly/3jUY48T



Facebook:

 bit.ly/2SsS1Nu



Twitter:

 bit.ly/2VUmp3R



Portal de metadados:

 bit.ly/3jUz1Tx



A ANA conta também com um **PROTOCOLO ELETRÔNICO**, por meio do qual é possível enviar documentos sem a necessidade posterior de apresentação dos originais ou de cópias autenticadas. Pelo e-protocolo também é possível acompanhar a tramitação e consultar processos.

Cadastre-se:  bit.ly/3mNIM8R

Informações Gerais

A Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), em alinhamento aos princípios da Lei nº 13.460/2017, atende os usuários pautada nas seguintes diretrizes:



Nosso atendimento, em regra, acontece por meio de plataformas *on-line* ou por telefone. Entretanto, caso seja necessário, o atendimento presencial é bem-vindo e contamos com instalações seguras, higienizadas, sinalizadas e acessíveis.

Respeitamos a Lei nº 10.048/2000, que estabelece atendimento prioritário às pessoas com deficiência, a pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos.

Vale lembrar que os serviços disponibilizados são **GRATUITOS**.