

Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA)

Carta de Serviços

Documento gerado em 05 de Dezembro de 2025.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública. Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA)

Quem somos?

A Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (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:

- em articulação com setores e esferas de governo;
- na produção e disseminação de informações e conhecimentos; e
- no estabelecimento de normas que visam garantir o direito ao uso da água, minimizar os efeitos de eventos críticos (secas e inundações) 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.

Serviços disponíveis

Certificado de Avaliação de Sustentabilidade de Obras Hídricas (CERTOH)	4
Denunciar o Uso Irregular de Recursos Hídricos e a Situação de Segurança de Barragens	9
Emitir Boleto para a Cobrança pelo Uso da Água de Domínio da União	13
Fazer a Declaração de Uso de Recursos Hídricos (DURH)	16
Fazer o Cadastro de Inspeção de Segurança de Barragens	21
Obter a Regularização do Uso da Água de Domínio da União	25
Participar de Capacitação em Gestão e Regulação de Recursos Hídricos, Saneamento Básico e Segurança de Barragens	30
Participar de processo de Consultas Públicas, Audiências Públicas e outras formas de participação no âmbito da ANA	35
Protocolar documentos junto à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico	38
Solicitar o uso e reprodução de imagens da ANA - Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico	42

Certificado de Avaliação de Sustentabilidade de Obras Hídricas (CERTOH)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Documento emitido pela ANA com a finalidade de avaliar a sustentabilidade hídrica e operacional de obras de reservação ou adução de água bruta (como uma barragem ou um canal) conforme previsto no Decreto nº 4.024/2001, alterado pelo Decreto nº 12.478/2025 .

Quem pode utilizar este serviço?

Aos responsáveis — órgãos, empresas ou entidades da Administração Pública, em âmbito federal, estadual ou municipal — pela implementação de obras de infraestrutura hídrica voltadas à reservação ou à adução de água bruta, cujo valor total seja igual ou superior a R\$ 56.424.500,00 (cinquenta e seis milhões, quatrocentos e vinte e quatro mil e quinhentos reais), financiadas, no todo ou em parte, com recursos da União como versa o Decreto nº 12.478/2025 .

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitação do CERTOH

Solicitação do CERTOH

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

A relação dos documentos necessários à obtenção do certificado encontra-se no Anexo 1 do Manual do CERTOH.

<https://www.gov.br/ana/pt-br/todos-os-documentos-do-portal/documentos-sre/certoh.pdf>

Canais de prestação

Web

Certificado para Obra Hídrica — Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA)

Envie um e-mail: SRB@ANA.GOV.BR

Ligue: (61) 2109-5691

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Análise interna;

Análise interna;

Canais de prestação

Web

<https://www.gov.br/ana/pt-br/assuntos/seguranca-hidrica/certo>

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

ACESSE.

Novo Protocolo Eletrônico — Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA)

Envie um e-mail: SRB@ANA.GOV.BR

Ligue: (61) 2109-5691

Tempo de duração da etapa

Até 60 dia(s) útil(eis)

Etapa 3 - Deliberação pela Diretoria Colegiada

Deliberação pela Diretoria Colegiada

Canais de prestação

Web

<https://www.gov.br/ana/pt-br/assuntos/seguranca-hidrica/certoh>

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

ACESSE.

[Novo Protocolo Eletrônico — Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico \(ANA\)](#)

Envie um e-mail: SRB@ANA.GOV.BR

Ligue: (61) 2109-5691

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 4 - Publicação no Diário Oficial e envio de correspondência ao solicitante.

Publicação no Diário Oficial e envio de correspondência ao solicitante.

Canais de prestação

Web

<https://www.gov.br/ana/pt-br/assuntos/seguranca-hidrica/certoh>

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

[Novo Protocolo Eletrônico — Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico \(ANA\)](#)

Envie um e-mail: SRB@ANA.GOV.BR

Ligue: (61) 2109-5691

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 60 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Envie um e-mail: SRB@ANA.GOV.BR

Ligue: (61) 2109-5691

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao

atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Denunciar o Uso Irregular de Recursos Hídricos e a Situação de Segurança de Barragens

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

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.

Quem pode utilizar este 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 a segurança de barragens.

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.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - ENVIAR A DENÚNCIA

- **Denúncias de uso irregular de recursos hídrico:**

preencha o formulário disponível em:

<https://www.gov.br/ana/pt-br/assuntos/regulacao-e-fiscalizacao/fiscalizacao/denuncie-aqui>

- **Denúncia de segurança de barragens:**

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

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Identificar o nome do rio ou reservatório, o município/estado de localização da denúncia e o ocorrido (suposta irregularidade);
- Indicar 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, o município, estado, sua localização, a descrição da situação em que se encontra e as consequências quanto à segurança da barragem.

Canais de prestação

E-mail

- Denúncias de uso irregular de recursos hídricos.

preencha o formulário disponível em:

<https://www.gov.br/ana/pt-br/assuntos/regulacao-e-fiscalizacao/fiscalizacao/denuncie-aqui>

- Denúncia de segurança de barragens.

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

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 1 e 30 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

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 e do dano potencial associado à barragem e das prioridades e diretrizes de fiscalização, definidas nos planos plurianuais e anuais de fiscalização.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

- 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: PLANTAOCEAD@GMAIL.COM

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

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

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

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 d'água que atravessam mais de um estado da federação e que já estão com serviço
de cobrança
vigorando.

Quem pode utilizar este 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.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Emitir boleto

Visitar <https://boletoonline.ana.gov.br/>

Preencha o registro para emitir o boleto com o endereço do empreendimento, o nome do representante legal, o
n.º CNARH e o
cadastramento da senha para o acesso; siga as orientações.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

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

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#) ou [Acesse o site](#)

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

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

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

Validade do Documento

1 ano(s)

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Fazer a Declaração de Uso de Recursos Hídricos (DURH)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A Declaração de Uso de Recursos Hídricos (DURH) é o processo eletrônico de informar os volumes de água captados em rios e reservatórios federais, assim como os volumes de efluentes lançados e sua qualidade, resultantes do automonitoramento do uso da água.

O automonitoramento consiste em o usuário de recursos hídricos medir, registrar, armazenar e declarar seu uso de água referente a cada interferência outorgada pela ANA.

Existem 4 modalidades de DURH: DURH-Lançamento anual, DURH-Captação anual, DURH-Captação mensal e DURH-Captação diária (telemetria).

Em bacias hidrográficas onde há cobrança pelo uso de recursos hídricos, a DURH anual pode ser utilizada para calcular os valores devidos pelo uso da água em corpos d'água federais. O usuário que enviar a DURH mensal ou a DURH diária (telemetria) também deverá enviar a DURH anual dentro do prazo, a fim de ter suas informações consideradas no cálculo de possíveis descontos.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer usuário de recursos hídricos regularizado pela ANA pode realizar o automonitoramento do uso de água. Porém, somente usuários que captam água ou lançam efluentes acima de determinados limites de vazão (ou de concentração de DBO 5,20 e fósforo total) são obrigados a declarar seus usos por meio da DURH-captação ou da DURH-lançamento.

Para verificar se o envio da DURH-captação é obrigatório e qual modalidade de envio o usuário deve atender, é necessário somar as vazões máximas outorgadas pela ANA de todas as captações no empreendimento e comparar com os limites indicados por região no Anexo I da [Resolução ANA nº 188/2024](#).

No caso de lançamento de efluente, o usuário está obrigado a enviar a DURH-lançamento caso ocorra alguma das situações abaixo em seu empreendimento:

- a) soma das vazões máximas outorgadas igual ou superior a 500 m³/h
- b) soma das cargas diárias máximas de DBO5,20 outorgadas igual ou superior a 180 Kg/dia;
- c) soma das cargas diárias máximas de fósforo total outorgadas igual ou superior a 40 Kg/dia para lançamento em reservatório natural ou artificial.

Acesse a página [automonitoramento.ana.gov.br](#) para mais informações sobre a obrigatoriedade.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - INSTALAR EQUIPAMENTO/SISTEMA DE MONITORAMENTO

O monitoramento do uso da água pode ser feito de diversas formas, que podem ser agrupadas nos métodos direto e indireto. O monitoramento indireto, que deve incluir o tempo de funcionamento do sistema e medições eventuais de vazão, só é permitido para a DURH-Captação anual e mensal, sendo vetado para a DURH-Lançamento e a DURH-Captação diária. Recomenda-se, em todos os casos, que os usuários possuam o monitoramento direto, utilizando um medidor de vazão, volume, velocidade do fluxo ou nível.

Canais de prestação

Web

Para mais informações acesse o [Guia do Automonitoramento do Uso de Água](#).

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - PREENCHER DECLARAÇÃO

DURH-Captação Anual e DURH-Lançamento: preencher anualmente, de 1º a 31 de janeiro, com valores do ano anterior. Envio ocorre pelo Portal do Usuário de Recursos Hídricos/Plataforma Águas Brasil.

DURH-Captação Mensal : preencher mensalmente, até o dia 7 (sete) de cada mês, com valores do mês anterior. Aplicativo DeclaraÁgua.

DURH-Captação Diária : registros de 15 em 15 minutos, com transm. diária automatizada (em até 24 horas da leitura). API (aplicação) Telemetria.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Documentação em comum para todos os casos

Resolução ANA nº 188/2024

Canais de prestação

Web

Automonitoramento

Procedimentos de atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Envie um e-mail: automonitoramento@ana.gov.br

Ligue: (61)2109-5231 ou (61) 99161-6669

Aplicativo móvel

DeclaraÁgua

O aplicativo Declara Água é a ferramenta para envio da DURH-captação mensal.

Para baixar na Play Store (Android), acesse: <https://bit.ly/36v7eWz>

Para baixar na App Store (IOS), clique em: <https://bit.ly/3GskywE>

Procedimentos de atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Envie um e-mail: automonitoramento@ana.gov.br

Ligue: (61)2109-5231 ou (61) 99161-6669

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Informações adicionais ao tempo estimado

O sistema para o envio da DURH-ANUAL fica disponível para preenchimento de 1º a 31 de janeiro de cada ano. Após esse período, o sistema fica bloqueado para recebimento dos dados referentes ao ano anterior. Caso necessite de esclarecimentos, o usuário poderá entrar em contato pelo e-mail automonitoramento@ana.gov.br .

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Envie um e-mail: automonitoramento@ana.gov.br

Ligue: (61) 2109-5231 ou (61) 99161-6669

Validade do Documento

5 ano(s)

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Fazer o Cadastro de Inspeção de Segurança de Barragens

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

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 da barragem no sítio da ANA na Internet.

Quem pode utilizar este serviço?

A 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

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - 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.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

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.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Envie um e-mail para: Cofis@ANA.GOV.BR
Ligue: (61) 2109-5677, de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 18h.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - B – USUÁRIO QUE NÃO RECEBEU CORRESPONDÊNCIA DA ANA, MAS DISPÕE DE BARRAGEM EM RIO DE DOMÍNIO DA UNIÃO:

- Solicite o seu login com o CPF ou o CNPJ do empreendedor;
- Uma nova tela surgirá solicitando os dados iniciais da barragem que se pretende cadastrar;
- Aguarde o recebimento de confirmação de login pelo e-mail cadastrado.
- 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.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

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.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Envie um e-mail para: Cofis@ANA.GOV.BR
Ligue: (61) 2109-5677, de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 18h.

Tempo de duração da etapa

Em média 7 dia(s) útil(eis)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Informações adicionais ao tempo estimado

Para quem recebeu correspondência da ANA o serviço é de atendimento imediato. Para quem não recebeu, deve solicitar cadastro e 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 contato por meio do e-mail Cofis@ANA.GOV.BR

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Envie um e-mail para: Cofis@ANA.GOV.BR
Ligue: (61) 2109-5677, de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 18h.

Validade do Documento

1 ano(s)

Informações adicionais ao tempo de validade

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.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Obter a Regularização do Uso da Água de Domínio da União

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

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.

Quem pode utilizar este serviço?

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

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Requerer 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). 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.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- 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.

Canais de prestação

Web

Acesse o site

<https://aguasbrasil.snirh.gov.br/>

A ANA disponibiliza guias e documentos para auxiliar o usuário a registrar seu pedido de regularização no REGLA.

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

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

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - ANÁLISE DA REGULARIZAÇÃO

A análise dos pedidos de regularização pode ocorrer de forma automática ou manual. Se uma ou mais condições não forem atendidas para o processamento automático, poderão ser solicitadas informações adicionais sobre o empreendimento. Nesse caso, a solicitação será manual. Caso seja necessário alteração de algum dado, a ANA entrará em contato por e-mail e indicará o ajuste a ser avaliado pelo usuário no sistema REGLA. O usuário deverá aceitar os ajustes propostos no próprio sistema.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Acesse o site

<https://aguasbrasil.snirh.gov.br/>

ou

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

https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/protocolo-eletronico

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

<https://aguasbrasil.snirh.gov.br/>

ou

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

[Novo Protocolo Eletrônico — Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico \(ANA\)](#)

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

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

Tempo de duração da etapa

Entre 7 e 210 dia(s) corrido(s)

Etapa 3 - ENTREGA DA REGULARIZAÇÃO DE USO

Documentos de regularização:

- Outorga de direito de uso de recursos hídricos;

- Outorga preventiva de uso de recursos hídricos;
- Declaração de regularidade de usos da água que independem de outorga;
- Declaração de regularidade de serviços não sujeitos à outorga;
- Declaração de regularidade de interferências não sujeitas à outorga.

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

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

<https://aguasbrasil.snrh.gov.br/>

ou

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

[Novo Protocolo Eletrônico — Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico \(ANA\)](#)

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

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

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 210 dia(s) corrido(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

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

- * 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

*para as finalidades de aproveitamentos hidrelétricos (centrais geradoras hidrelétricas - CGHs e conversão de DRDH em outorga) e reservatórios (barragens e soleiras): 210 dias.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Envie um e-mail: COOUT@ANA.GOV.BR
Ligue: 0800 725 22 55 / (61) 2109-5228 / (61) 2109-5278

Informações adicionais ao tempo de validade

A validade da outorga varia de acordo com a finalidade e o porte do empreendimento.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário que faz uso da água sem a devida outorga está infringindo às normas de utilização de recursos hídricos e está sujeito às

penalidades previstas na Lei nº 9.433, de 1997.

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

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.

Participar de Capacitação em Gestão e Regulação de Recursos Hídricos, Saneamento Básico e Segurança de Barragens

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Ações de Capacitação e Educação ofertadas pela ANA. São cursos gratuitos e com certificação para todos e todas que os concluírem.

Temáticas : são cursos relacionados às diversas temáticas/assuntos que abrangem recursos hídricos, saneamento básico e segurança de barragens.

Modalidades de ensino : as capacitações são ofertadas nas modalidades, presencial, a distância (EaD): autoinstrucional e remoto (síncrono e assíncrono).

Idioma : para além do português, alguns cursos são oferecidos em espanhol e Inglês.

Duração : variável, a depender da carga horária do curso.

Quem pode utilizar este serviço?

Todos e Tudas que atuam, prioritariamente :

- no âmbito do Sistema Nacional de Gerenciamento de Recursos Hídricos (SINGREH);
- nas Agências Infranacionais de Saneamento Básico; e
- nas ações de Segurança de Barragens e do Sistema Nacional de Informações de Segurança de Barragens (SNISB).

Todavia, num contexto mais amplo, os cursos estão disponíveis também aos:

- técnicos de instituições dos três entes federativos relacionadas aos temas recursos hídricos, saneamento básico e segurança de barragens;
- representantes dos comitês e dos conselhos de recursos hídricos;
- usuários de água;
- empreendedores setoriais;
- formadores de opinião, tais como professores/as, lideranças comunitárias, jornalistas, pesquisadores etc.
- agentes que atuam na fiscalização de segurança de barragens;
- prestadores de serviços de saneamento e demais agentes de controle social e órgãos de controle público; e
- todos e todas da sociedade em geral interessados(as) nos temas de recursos hídricos, saneamento básico e de segurança de barragens.

Para além do público nacional, os cursos também são abertos aos:

- estrangeiros/técnicos, residentes ou não no Brasil, mas que possuam atribuições profissionais/técnicas correspondentes ao do público prioritário em seus países de origem; e
- profissionais/técnicos dos países em que a ANA tem parceria nas áreas de governança e gestão de recursos hídricos, por exemplo, dos países da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa-CPLP e dos países que integram a Organização do Tratado de Cooperação Amazônica-OTCA.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Realizar inscrição

Acessar a página da capacitação no site da ANA. <https://capacitacao.ana.gov.br/> clicar em cursos, especificar a modalidade e depois em algumas das Plataformas disponíveis para fazer um cadastro, caso ainda não tenham, e escolher o tema e o curso.

Todo o Ambiente Virtual de Aprendizagem da ANA (AVANA) <https://ava.ana.gov.br/> estão divididos por temas.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

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

Canais de prestação

Web

[Início - Capacitação ANA](#)

Em caso de dúvidas relacionadas à plataforma a distância (**AVANA**), problemas com a inscrição ou emissão de certificados envie um e-mail para CAPACITACAO@ANA.GOV.BR

Em caso de dúvidas relacionadas à plataforma a distância (**EV.G/Enap**), problemas com a inscrição ou emissão de certificados acesse Ajuda em : [Escola Virtual Gov](#)

Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões ou dúvidas sobre as demais ações de educação e capacitação envie um e-mail para CAPACITACAO@ANA.GOV.BR ou ligue para (61) 2109-5400.

Outro canal para acessar informações sobre Capacitação envie uma mensagem para whatsapp 55 61 2109-5530 (transmissão automática de oportunidades de capacitação).

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Participar do curso

CURSOS A DISTÂNCIA – Participar do curso na plataforma indicada.

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

Canais de prestação

Web

[Início - Capacitação ANA](#)

Procedimentos de atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível

Em caso de dúvidas relacionadas à plataforma a distância (**AVANA**), problemas com a inscrição ou emissão de certificados envie um e-mail para CAPACITACAO@ANA.GOV.BR

Em caso de dúvidas relacionadas à plataforma a distância (**EV.G/Enap**), problemas com a inscrição ou emissão de certificados acesse Ajuda em : [Escola Virtual Gov](#)

Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões ou dúvidas sobre as demais ações de educação e capacitação envie um e-mail para CAPACITACAO@ANA.GOV.BR ou ligue para (61) 2109-5400.

Outro canal para acessar informações sobre Capacitação envie uma mensagem para whatsapp 55 61 2109-5530 (transmissão automática de oportunidades de capacitação).

Tempo de duração da etapa

Entre 5 e 80 hora(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 1 e 30 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Em caso de dúvidas relacionadas à plataforma a distância (**AVANA**), problemas com a inscrição ou emissão de certificados envie um e-mail para CAPACITACAO@ANA.GOV.BR

Em caso de dúvidas relacionadas à plataforma a distância (**EV.G/Enap**), problemas com a inscrição ou emissão de certificados acesse Ajuda em : [Escola Virtual Gov](#)

Em caso de dúvidas, reclamações ou sugestões ou dúvidas sobre as demais ações de educação e capacitação envie um e-mail para CAPACITACAO@ANA.GOV.BR ou ligue para (61) 2109-5400.

Outro canal para acessar informações sobre Capacitação envie uma mensagem para whatsapp 55 61 2109-5530 (transmissão automática de oportunidades de capacitação).

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

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 para os custos de deslocamento, alimentação e 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.

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;

- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000..

Participar de processo de Consultas Públicas, Audiências Públicas e outras formas de participação no âmbito da ANA

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Este serviço é destinado a oferecer a possibilidade de participar do processo decisório da ANA. Por meio dele pode-se encaminhar subsídios e sugestões sobre propostas de normativos de interesse geral dos agentes econômicos, consumidores ou usuários dos serviços prestados pela ANA.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa física. É necessário possuir CPF devidamente registrado.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Identificar-se no sistema

O Sistema de Participação Social na ANA habilita o público em geral a consultar os dados de participações ou contribuições. A identificação do participante é exigida para o registro de contribuições. O acesso deverá ser realizado por meio do cadastro único, GOV.BR.

Canais de prestação

Web

<https://participacao-social.ana.gov.br/>

O passo a passo para o cadastramento encontra-se no Manual do Participante disponível na página do sistema de Participação social da ANA no link.

[manual_sistema_participacao_social](#)

https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Participar do processo.

O cidadão poderá ter acesso ao Sistema, por meio do cadastro único do GOV.BR, e oferecer suas contribuições no processo de participação social de seu interesse (Consultas Públicas, Audiências Públicas, Tomadas de subsídios e outras formas de participação).

Canais de prestação

Web

Estamos sempre abertos a melhorias e valorizamos suas sugestões para aprimorar nossos serviços. Caso tenha alguma dúvida ou necessite de mais informações, estamos à disposição para ajudar.

https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/faleconosco

https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Atendimento imediato

Informações adicionais ao tempo estimado

Somente serão recebidas contribuições dos interessados dentro do prazo estabelecido no aviso de abertura da Participação Social (Consulta Pública, audiência pública, tomada de subsídios).

Nas Audiências Públicas, a manifestação dos interessados dependerá de inscrição prévia, devendo a apresentação oral de cada interessado ser limitada à duração estabelecida pelo presidente da Audiência Pública.

Este serviço é gratuito para o cidadão

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

https://www.gov.br/ana/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco

Legislação

https://arquivos.ana.gov.br/_viewpdf/web/?file=/resolucoes/2020/0019-2020_Ato_Normativo.pdf

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Protocolar documentos junto à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico

Avaliação: 3.8 Quantidade de votos: 36

O que é?

O Protocolo GOV.BR da Agência Nacional de águas e Saneamento Básico - ANA é um canal de atendimento que possibilita o envio de solicitações, requerimentos, pedidos e documentos em geral de forma eletrônica, sem a necessidade de deslocamento presencial ao setor de Protocolo ou o envio de correspondência postal.

Quem pode utilizar este serviço?

- * Pessoa física, interessada ou não;
 - * Representante de empresas, associações, organizações da sociedade civil, entre outros;
 - * Representante de órgãos e entidades da Administração Pública.
- * Possuir conta de acesso único do gov.br categoria bronze ou superior, que pode ser criada no endereço: <<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br>>

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Protocolar solicitação

- * acessar a página do serviço Protocolo gov.br ANA com os documentos e clicar no botão Iniciar;
- * fazer login no Portal GOV.BR;
- * escolher o tipo de solicitação;
- * preencher o formulário da solicitação;
- * anexar os documentos necessários, conforme orientações do formulário de solicitação;
- * conferir os dados e concluir a solicitação.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

ver orientações do formulário de solicitação

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Em caso de indisponibilidade do Sistema o usuário poderá protocolar a documentação por meio dos outros canais existentes, como:

1- Cadastro de Usuário Externo [SEI-ANA: Sistema Eletrônico de Informações - Acesso Externo](#)

2 – E-mail, com cadastramento prévio, bastando apenas que o usuário envie sua solicitação e documentos, para o e-mail: cadastroexternosei@ana.gov.br.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Receber resultado

- Os documentos poderão passar por triagem antes da geração do processo e envio à área responsável.
- Será enviado um e-mail contendo o Número Único de Protocolo (NUP) gerado e orientações para o acompanhamento.
- A solicitação poderá ser devolvida para correção ou recusada nas hipóteses previstas no artigo 13 da Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23 de dezembro de 2022.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Telefone: (61) 2109-5394/5388/5532

E-mail: dproe@ana.gov.br

Tempo de duração da etapa

Até 24 hora(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Telefone: (61) 2109-5394/5388/5532

E-mail: dproe@ana.gov.br

Legislação

- Lei nº 9.784, de 29/01/1999
- Decretos nº 8.539, de 08/10/2015 e nº 9.094, de 17/07/2017
- Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23/12/2022

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Solicitar o uso e reprodução de imagens da ANA - Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico

Avaliação: 5.0 Quantidade de votos: 1

O que é?

Permite ao cidadão solicitar o uso e a reprodução das imagens de recursos hídricos de forma gratuita.

As imagens concedidas não podem ser modificadas, vendidas ou distribuídas objetivando lucro.

<https://www.gov.br/ana/pt-br/centrais-de-conteudos/imagens/banco-de-imagens>

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa física ou jurídica com acesso à internet.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Acessar o banco de imagens e selecionar

Os interessados escolhem as imagens, no Banco de Imagens da ANA, e se identificam para solicitar o uso.

Para acessar os serviços oferecidos pelo SophiA, é necessário realizar o Login, ou seja o acesso com o número do Código, Matrícula ou Login do usuário + Senha fornecida pela biblioteca/unidade de informação, para tanto acessar no menu principal a opção Entrar.

Canais de prestação

Web

https://biblioteca.ana.gov.br/sophia_web/

Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Telefones: (61) 2109-5153, (61) 2109-5396.

E-mail: biblioteca@ana.gov.br

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Verificar orientações sobre uso da imagem e obrigatoriedade do crédito

O sistema disponibiliza o link das imagens para download e a licença de uso, via e-mail.

Ao utilizar a foto, o crédito é obrigatório. (Fotógrafo/ Banco de Imagens ANA).

Canais de prestação

E-mail

O usuário recebe o link no email indicado.

Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Telefones: (61) 2109-5153, (61) 2109-5396.

E-mail: biblioteca@ana.gov.br

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações**Quanto tempo leva?**

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Telefones: (61) 2109-5153, (61) 2109-5396.

E-mail: biblioteca@ana.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.