

Protocolo Eletrônico da ANA

Tutorial

Bem-vindo à página de Protocolo Eletrônico da ANA (e-Protocolo). O envio de documento pela internet dispensa a apresentação posterior dos documentos originais ou de fotocópias autenticadas em papel.

Para ter acesso ao serviço de [protocolo eletrônico](#) é necessário realizar previamente seu [cadastro](#). Durante o cadastro o sistema solicitará a confirmação do uso ou não de certificado digital para os próximos acessos, pois, há duas opções de acesso:

- 1) preferencialmente utilizando [certificado digital](#); ou
- 2) login e senha. Para acessar com certificado digital é preciso preparar seu computador com a instalação de programas a serem indicados pela [autoridade certificadora](#) que emitiu o seu certificado digital.

A protocolização eletrônica é facultativa e foi colocada à disposição dos cidadãos e entidades para agilizar a remessa de documentos bem como ampliar e facilitar o acesso à ANA. A referida protocolização permite o envio eletrônico de documentos, cuja tramitação poderá ser acompanhada *on-line*.

Atenção:

Este sistema não envia *e-mail* para o usuário por questão de segurança. Desta forma, faz-se necessário o acesso periódico ao sistema para acompanhamento do *status* do documento até a sua protocolização, pois este poderá ser recusado de acordo com o [art. 9º da Resolução ANA nº 500, de 11 de maio de 2015](#).

Atenção para o tamanho dos arquivos!

Para anexar documentos no sistema eletrônico é obrigatória a conversão dos arquivos para o formato PDF (preferencialmente) ou ZIP. Mas atenção! A somatória do total de arquivos a serem enviados em cada protocolização não pode ultrapassar 100 Mb (cem *megabytes*). Caso esse limite seja desrespeitado, o sistema rejeitará o envio do documento.

Quando o arquivo for superior a 100 MB, recomendamos que esse seja disponibilizado em um endereço eletrônico para captura pela ANA, e essa seja informada por meio de carta a ser enviada via e-protocolo, formalizando o envio.

Cada protocolização poderá conter uma única correspondência e quantos anexos forem necessários, respeitando-se o tamanho máximo de 100 *megabytes*. Caso a soma dos arquivos ultrapasse esse tamanho, os arquivos restantes podem ser remetidos em nova mensagem, informando-se que é complementação à remessa anterior.

Para enviar documento eletrônico para a ANA o primeiro passo é [cadastrar-se](#) no site da ANA.

Caso já seja cadastrado, [clique aqui](#) para acessar o sistema e enviar seu documento eletrônico.

De maneira a identificar os documentos que estão sendo encaminhados pelo e-protocolo solicitamos os seguintes cuidados:

- Sempre encaminhar uma correspondência prestando, solicitando ou enviando documentos/informações;
- Nessa correspondência, citar o nome do destinatário e cargo (quando houver), o assunto, o nome e o cargo do signatário (quando houver) e o endereço do signatário no rodapé;
- Quando essa correspondência encaminhar anexos, identificar cada anexo com seu nome de arquivo correspondente; e
- Anexar os documentos na ordem em que deverão ser exibidos como, por exemplo: ofício, anexo I - cronograma, anexo II - indicadores etc.

Protocolo Eletrônico da ANA

Certificação Digital

O primeiro passo para realizar a protocolização eletrônica na ANA é obter um certificado digital do tipo Pessoa Física, emitido por Autoridade Certificadora credenciada junto à Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil). Serão aceitos certificados do tipo A1 ou A3 desde que emitidos por uma Autoridade Certificadora credenciada pela ICP-Brasil.

O objetivo de utilizar este serviço com certificação digital é garantir a segurança da operação realizada pela internet, identificando a autoria, a origem e a integridade de conteúdo dos documentos enviados eletronicamente.

O certificado digital, também denominado identidade digital, pode ser adquirido por qualquer cidadão, empresa ou entidade diretamente de qualquer uma das [Autoridades Certificadoras \(ACs\)](#) que integram a chamada [Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras \(ICP-Brasil\)](#).

A ICP-Brasil é uma cadeia hierárquica de ACs ligadas ao Governo Federal que assegura reconhecimento público e validade jurídica à certificação digital. No topo dessa cadeia está o [Instituto Nacional de Tecnologia da Informação \(ITI\)](#), autarquia federal.

O ITI é a denominada Autoridade Certificadora Raiz da ICP-Brasil. Cabe a ele a responsabilidade de credenciar empresas, tornando-as aptas a fornecer certificados padrão ICP-Brasil, que são os que devem ser utilizados para acesso à protocolização eletrônica.

As [ACs](#) identificam os usuários, conferem sua documentação e emitem as certificações digitais. [Veja](#) as autoridades onde é possível obter o certificado digital.

Se você já possui o certificado digital e já preparou seu computador com a instalação de programas indicados pela [autoridade certificadora](#) que emitiu o seu certificado digital, você estará apto a realizar a protocolização eletrônica clicando [aqui](#).

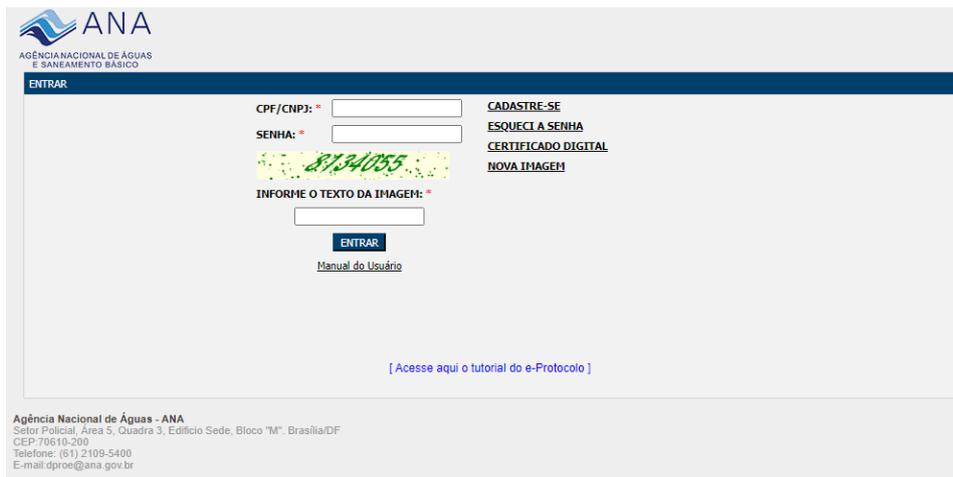
Além de acessar e enviar documentos utilizando o certificado digital, a ANA recomenda que o documento a ser enviado seja assinado digitalmente utilizando-se certificado digital ou a [plataforma gov.br](#).

Protocolo Eletrônico da ANA

Cadastramento para utilização do serviço

O usuário deverá se cadastrar para utilização do sistema de protocolo eletrônico mesmo tendo optado por acessá-lo por meio de certificado digital.

01 - Tela de identificação



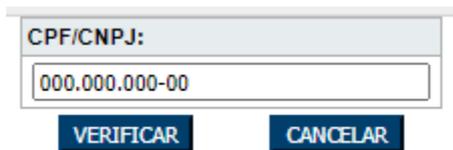
The screenshot shows the ANA login interface. At the top left is the ANA logo and name. Below it, the text 'AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO' is displayed. The main area is titled 'ENTRAR' and contains the following elements:

- Input fields for 'CPF/CNPJ: *' and 'SENHA: *'.
- A CAPTCHA image with the text '8134055' overlaid on a green background.
- An input field for 'INFORME O TEXTO DA IMAGEM: *'.
- Buttons for 'ENTRAR', 'CADASTRAR-SE', 'ESQUECI A SENHA', 'CERTIFICADO DIGITAL', and 'NOVA IMAGEM'.
- A link for 'Manual do Usuário'.
- A footer link: '[Acesse aqui o tutorial do e-Protocolo]'.
- Contact information for Agência Nacional de Águas - ANA at the bottom left.

02 - Cadastro de usuário

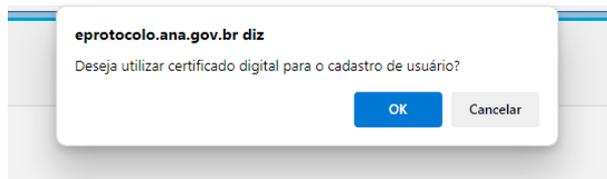
a) Informar CPF/CNPJ

No caso de pessoa jurídica, cadastrar o CNPJ da instituição.



The screenshot shows a form field for 'CPF/CNPJ:'. The input field contains the text '000.000.000-00'. Below the input field are two buttons: 'VERIFICAR' and 'CANCELAR'.

Clicar em cancelar, se o cadastro for realizado sem certificado digital.



The screenshot shows a dialog box titled 'eprotocolo.ana.gov.br diz'. The text inside the dialog box asks: 'Deseja utilizar certificado digital para o cadastro de usuário?'. There are two buttons: 'OK' and 'Cancelar'.

b) Preencher Formulário de cadastro:

 ANA
AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS
E SANEAMENTO BÁSICO

CPF:	
[REDACTED]	
FORMA DE TRATAMENTO:	
[REDACTED]	
NOME: *	
NOME COMPLETO	
IDENTIDADE: *	ÓRGÃO EXPEDIDOR: *
123456789	SSP/DF
SEXO: *	
MASCULINO	
DATA DE NASCIMENTO: *	
01/01/1900	
CEP: *	COMPLEMENTO:
[REDACTED]	[REDACTED]

[[Acesse aqui o tutorial do e-Protocolo](#)]

Agência Nacional de Águas - ANA
Setor Policial, Área 5, Quadra 3, Edifício Sede, Bloco "M", Brasília/DF
CEP: 70610-200
Telefone: (61) 2109-5400
E-mail: dproe@ana.gov.br

c) o sistema enviará e-mail de confirmação similar ao modelo, abaixo:

Cadastro na ANA - Dados cadastrais

 proton@ana.gov.br
Para [REDACTED]

  Responder  Responder a Todos  Encaminhar  

qua 21/02/2024 14:31

Seu cadastro no sistema de protocolo eletrônico da ANA (e-protocolo) foi realizado com sucesso. Para acesso [clique aqui](#) e forneça seu login e senha ou clique em certificado digital caso tenha optado por utilizar certificação digital.

Atenção, este e-mail é enviado por sistema automático, por favor não responda este e-mail.

Atenciosamente,

Agência Nacional de Águas - ANA

Protocolo Eletrônico da ANA

Protocolização e Acompanhamento

Atenção: Esta ação somente é possível se você já tiver efetuado o seu cadastro para utilização do serviço de protocolo eletrônico da ANA (e-protocolo).

Para protocolar um documento eletrônico para a ANA, proceder da seguinte forma:

1. Acessar o sistema de protocolo eletrônico (e-protocolo):

a) Por meio de login e senha; ou



The screenshot shows the ANA login page. At the top left is the ANA logo and name. Below it, the text 'AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO' is visible. The main heading is 'ENTRAR'. The login form includes fields for 'CPF/CNPJ: *', 'SENHA: *', and 'INFORME O TEXTO DA IMAGEM: *'. A CAPTCHA image with the number '3380372' is displayed. To the right of the form are links: 'CADASTRE-SE', 'ESQUECI A SENHA', 'CERTIFICADO DIGITAL', and 'NOVA IMAGEM'. Below the form is an 'ENTRAR' button and a link to 'Manual do Usuário'. At the bottom center, there is a link: '[Acesse aqui o tutorial do e-Protocolo]'.

b) Por meio de certificado digital:



This screenshot is identical to the previous one, but with a blue arrow pointing to the 'CERTIFICADO DIGITAL' link on the right side of the page.

Atenção: Caso o usuário esqueça a senha, ele pode recuperá-la utilizando os parâmetros de e-mail e CPF/CPNJ que definiu no cadastro. O sistema enviará uma nova senha para o endereço de e-mail informado no cadastro.



The image shows the login page of the ANA e-Protocolo system. At the top left is the ANA logo and name. Below it is a dark blue bar with the word "ENTRAR" in white. The main content area has a light gray background and contains the following elements:

- A header "INFORME O E-MAIL CADASTRADO: *" followed by a text input field.
- A header "INFORME O CPF/CNPJ: *" followed by a text input field.
- A header "INFORME O TEXTO DA IMAGEM ABAIXO: *" followed by a CAPTCHA image showing the number "4881913". To the right of the CAPTCHA are two links: "TROCAR IMAGEM" (in blue) and another text input field.
- Below the CAPTCHA are two buttons: "RECUPERAR SENHA" and "CANCELAR".
- At the bottom center, there is a small blue link: "[Acesse aqui o tutorial do e-Protocolo]".

Após o acesso, será exibida a tela inicial do e-protocolo:



The image shows the initial screen of the ANA e-Protocolo system. At the top is a dark blue bar with four white buttons: "PROTOCOLAR DOCUMENTO", "CONSULTAR PROTOCOLO ELETRÔNICO", "DADOS CADASTRAIS", and "ALTERAR SENHA". Below this bar is a light gray area with a dark blue header containing the text "BEM-VINDO!". Underneath the header, the text "e-Protocolo" is displayed. The main content area contains the following text:

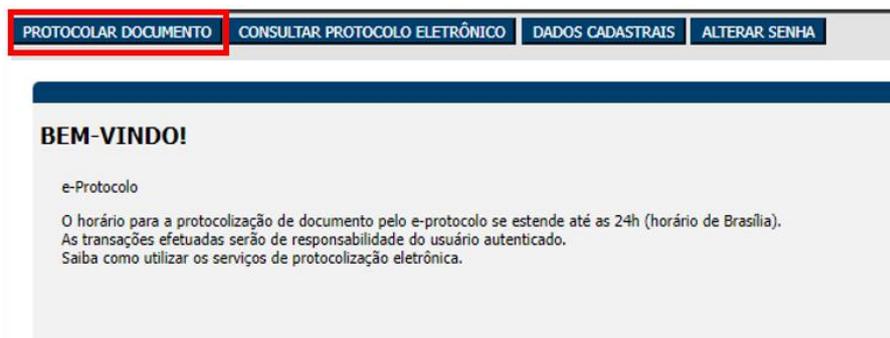
O horário para a protocolização de documento pelo e-protocolo se estende até as 24h (horário de Brasília).
As transações efetuadas serão de responsabilidade do usuário autenticado.
Saiba como utilizar os serviços de protocolização eletrônica.

Esta tela apresenta quatro opções:

- Protocolar documento: registrar novo documento para envio à ANA;
- Consultar protocolo eletrônico: para consultar o status do documento já enviado;
- Dados cadastrais: para atualizar as informações do usuário cadastrado; e
- Alterar senha: para alterar senha em caso de opção por utilizar o serviço por meio de login e senha.

2. Protocolar documento

a) Para enviar um documento para a ANA clicar em "PROTOCOLAR DOCUMENTO":



This image is identical to the previous one, showing the initial screen of the ANA e-Protocolo system. The only difference is that the "PROTOCOLAR DOCUMENTO" button in the top navigation bar is highlighted with a red rectangular border.

b) Selecionar o Assunto:

Interessado:

CPF:

Assunto: *
Seleção

Tipo de documento: *
Seleção
PRESTADORES DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E/OU ESGOTAMENTO SANITÁRIO - ENVIO DE DOCUMENTAÇÃO PEDIDOS, ENCAMINHAMENTOS E OFERECIMENTO DE INFORMAÇÕES DIVERSAS.
OUTROS.

Arquivo Digital: *
Escolher arquivo Nenhum arquivo escolhido +

O PDF e ZIP são os únicos formatos aceitos. O Tamanho de cada arquivo não deve ultrapassar o limite de 50 MB(megabytes).
Certifique-se de que o seu documento não esteja protegido contra gravação. Caso você possua certificação digital, favor assinar o documento a ser enviado a ANA.

c) Selecionar o Tipo de documento:

Interessado:

CPF:

Assunto: *
PEDIDOS, ENCAMINHAMENTOS E OFERECIMENTO DE INFORMAÇÕES DIVERSAS.

Tipo de documento: *
Seleção

Arquivo Digital: *
Escolher arquivo

O PDF e ZIP são os únicos formatos aceitos. O Tamanho de cada arquivo não deve ultrapassar o limite de 50 MB(megabytes).
Certifique-se de que o seu documento não esteja protegido contra gravação. Caso você possua certificação digital, favor assinar o documento a ser enviado a ANA.

- ADITIVO AO TERMO DE ALOCAÇÃO DE ÁGUA
- APÓLICE (REC.)
- ATA (REC.)
- CARTA (REC.)**
- CARTA DE PREPOSTO
- COMUNICAÇÃO DE DESISTÊNCIA DE OUTORGA
- COMUNICADO (RECEBIMENTO)
- CURRICULUM VITAE
- DESPACHO (COAAP/PF ANA) (RECEBIMENTO)
- DOSSIE (RECEBIMENTO)
- DOSSIE DO § 2º, ART. 10, DECRETO 11.598/2023
- ENDOSSO DE SEGURO GARANTIA (REC)
- EXTRATO (RECEBIMENTO)
- FATURA
- FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO PARA LICENÇA CAPACITAÇÃO
- FORMULÁRIO DE TRANSFERÊNCIA DE OUTORGA
- FORMULÁRIO SOL. CONC. HORÁRIO ESP. ESTUDANTE
- FORMULÁRIO SOL. PARTIC. CURSOS PÓS GRADUAÇÃO
- INFORMATIVO

d) Inserir o arquivo digital e clicar em "Enviar":

Interessado:

CPF:

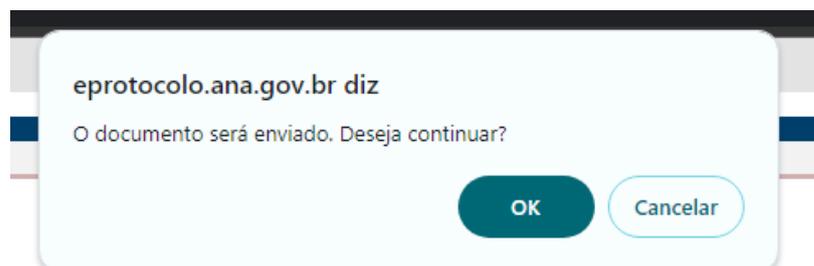
Assunto: *
PEDIDOS, ENCAMINHAMENTOS E OFERECIMENTO DE INFORMAÇÕES DIVERSAS.

Tipo de documento: *
CARTA (REC.)

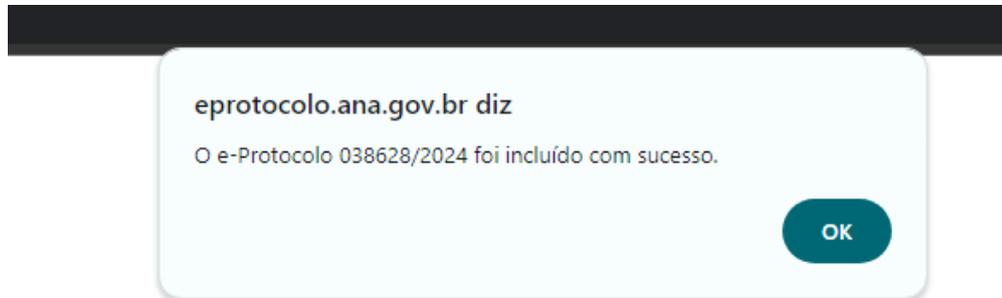
Arquivo Digital: *
Escolher arquivo mensagemprotocolo.pdf +

O PDF e ZIP são os únicos formatos aceitos. O Tamanho de cada arquivo não deve ultrapassar o limite de 50 MB(megabytes).
Certifique-se de que o seu documento não esteja protegido contra gravação. Caso você possua certificação digital, favor assinar o documento a ser enviado a ANA.

e) O sistema exibirá a mensagem a seguir para confirmação clicando em OK:



f) O sistema registrará o documento, gerará um número de e-protocolo e exibirá a mensagem, abaixo:



Atenção: Este número de e-protocolo não é o mesmo número de protocolo gerado após o recebimento e processamento do documento pela ANA. Sendo assim, o usuário deverá acompanhar o status do documento até mudar a situação de enviado para protocolado ou recusado, no prazo de 24h a contar da data do envio, pois a ANA não envia *e-mail* informando este status, por questão de segurança. Esse prazo não se aplica às vésperas de finais de semanas e feriados.

Tela para acompanhar o status do documento enviado:

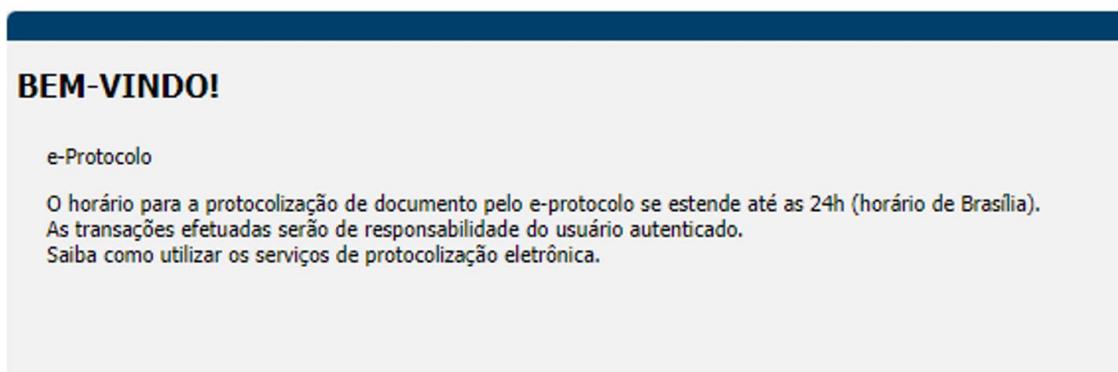
e-PROTOCOLO	DOCUMENTO PROTOCOLADO	SITUAÇÃO	TIPO DE DOCUMENTO	DATA DE SOLICITAÇÃO
038628/2024		Enviado	CARTA (REC.)	28/02/2024 11:39:34
036814/2023		Recusado	OUTROS (REC.)	22/12/2023 12:43:12
036260/2023		Recusado	ATA (REC.)	22/11/2023 11:31:34
036067/2023	02500.056213/2023	Protocolado	FATURA	26/10/2023 11:40:26
036055/2023	02500.055936/2023	Protocolado	OFÍCIO (REC.)	25/10/2023 09:31:47
036053/2023	02500.055931/2023	Protocolado	CARTA (REC.)	25/10/2023 09:18:47
036052/2023	02500.055907/2023	Protocolado	ATA (REC.)	24/10/2023 21:51:05
032376/2022	02500.063869/2022	Protocolado	CARTA (REC.)	10/12/2022 11:39:23
031619/2022		Recusado	ATA (REC.)	19/09/2022 16:15:57
031303/2022		Recusado	FATURA	12/08/2022 10:02:47

1 2 3 4 5 6

Novo e-Protocolo

3. Acompanhamento de e-protocolos registrados

Na aba CONSULTAR PROTOCOLO ELETRÔNICO é possível acompanhar o status de seus protocolos enviados:



Exemplos de e-PROTOSCOLOS registrados:

e-PROTOSCOLO	DOCUMENTO PROTOCOLADO	SITUAÇÃO	TIPO DE DOCUMENTO	DATA DE SOLICITAÇÃO
938628/2024		Enviado	CARTA (REC.)	28/02/2024 11:39:34
936814/2023		Recusado	OUTROS (REC.)	22/12/2023 12:43:12
936260/2023		Recusado	ATA (REC.)	22/11/2023 11:31:34
936667/2023	02500.056213/2023	Protocolado	FATURA	26/10/2023 11:40:26
936655/2023	02500.055936/2023	Protocolado	OFÍCIO (REC.)	25/10/2023 09:31:47
936653/2023	02500.055931/2023	Protocolado	CARTA (REC.)	25/10/2023 09:18:47
936652/2023	02500.055907/2023	Protocolado	ATA (REC.)	24/10/2023 21:51:05
932376/2022	02500.063869/2022	Protocolado	CARTA (REC.)	10/12/2022 11:39:23
931619/2022		Recusado	ATA (REC.)	19/09/2022 16:15:57
931303/2022		Recusado	FATURA	12/08/2022 10:02:47

1 2 3 4 5 6

Novo e-Protocolo

Os e-protocolos registrados são conferidos e tratados internamente pela ANA conforme disposto na [Resolução ANA nº 500, de 11 de maio de 2015](#).

Visualização da situação dos e-protocolos após o tratamento dado pela ANA:

e-PROTOSCOLO	DOCUMENTO PROTOCOLADO	SITUAÇÃO	TIPO DE DOCUMENTO	DATA DE SOLICITAÇÃO
938628/2024		Enviado	CARTA (REC.)	28/02/2024 11:39:34
936814/2023		Recusado	OUTROS (REC.)	22/12/2023 12:43:12
936260/2023		Recusado	ATA (REC.)	22/11/2023 11:31:34
936667/2023	02500.056213/2023	Protocolado	FATURA	26/10/2023 11:40:26
936655/2023	02500.055936/2023	Protocolado	OFÍCIO (REC.)	25/10/2023 09:31:47
936653/2023	02500.055931/2023	Protocolado	CARTA (REC.)	25/10/2023 09:18:47
936652/2023	02500.055907/2023	Protocolado	ATA (REC.)	24/10/2023 21:51:05
932376/2022	02500.063869/2022	Protocolado	CARTA (REC.)	10/12/2022 11:39:23
931619/2022		Recusado	ATA (REC.)	19/09/2022 16:15:57
931303/2022		Recusado	FATURA	12/08/2022 10:02:47

1 2 3 4 5 6

Novo e-Protocolo

As situações possíveis são: ENVIADO, PROTOCOLADO e RECUSADO.

A recusa de documento ocorrerá nas hipóteses previstas no [art. 9º, da Resolução ANA nº 500, de 11 de maio de 2015](#).

O usuário deverá acompanhar o status do documento enviado no prazo de 24h a contar da data do envio, pois a ANA não enviará e-mail informando sobre a recusa a documento. Este prazo não se aplica às vésperas de finais de semanas e feriados.

Caso o documento esteja na situação de RECUSADO é necessário fazer as devidas correções e enviar novo e-protocolo.

Para realizar consulta e acompanhamento da tramitação de documento recebido e protocolado pela ANA ou processo clicar [aqui](#).

Para dúvidas e esclarecimentos entrar em contato pelo e-mail:

cedoc@ana.gov.br