

DECISÃO ARSP/DS/024/2022 – DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E INFRAESTRUTURA VIÁRIA

PROCESSO: 87348748
INTERESSADO: Companhia Espírito Santense de Saneamento – CESAN
RELATOR: Diretora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária - Kátia Muniz Côco
ASSUNTO: Análise da Defesa Prévia do Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 048/2020, referente à fiscalização do Sistema Comercial e de Atendimento aos Usuários (bloco 5) no Município de Viana – ES (Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/047/2020)

I – DO RELATÓRIO

1. O presente documento trata da ação de fiscalização desenvolvida pela equipe de Especialistas em Regulação e Fiscalização da ARSP, com o escopo de verificar o Sistema Comercial e de Atendimento aos Usuários - Bloco 5, no Município da Viana – ES.
2. Diante dos achados da ARSP foi emitido o **Relatório de Fiscalização RF/DS/GSB/047/2020** (fls. 12 a 17) e o **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 048/2020** (fls. 10 a 11). Em conformidade com os documentos referenciados, a equipe de fiscalização da ARSP constatou 08 (oito) inconformidades passíveis de aplicação de penalidades à CESAN, bem como fez 08 (oito) determinações.
3. Em resposta ao referenciado Termo de Notificação, a CESAN apresentou sua **Defesa Prévia – Ofício PR/003/072/2020** (fls. 20 a 25), a qual foi analisada pela equipe de Especialistas da ARSP no **Parecer Técnico PT/DS/GSB/Nº 095/2021** (fls. 27 a 34). Em sequência, os autos vieram a esta diretoria para análise do caso e decisão.
4. E o relatório, passo a fundamentação.

II – DA FUNDAMENTAÇÃO

5. Trata-se de análise da Defesa Prévia interposta pela Companhia Espírito Santense de Saneamento S.A - CESAN em face das constatações e não conformidades descritas no **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 048/2020** (fls. 10 a 11).
6. Conforme descrito no referenciado Termo de Notificação, a ARSP notificou a CESAN quanto as seguintes constatações:

C1: Informado pela Cesan que atualmente o município possui 382 ligações no SAA, as quais não há hidrometração.

C2: Foram realizadas leituras com intervalos superiores a 34 dias nos ciclos 60 e 80.

C3: Foram realizadas 111 vistorias fora do prazo no período de 01/2013 a 09/2018.

C4: Foram realizadas 302 ligações de água fora do prazo no período de 01/2013 a 09/2018.

C5: Foram realizadas 190 ligações de esgoto fora do prazo no período de 01/2013 a 09/2018.

C6: Foram realizados 103 pedidos de religação (por supressão) fora do prazo no período de 01/2013 a 09/2018.

C7: Foram realizados 128 pedidos de restabelecimento (por corte) fora do prazo no período de 01/2013 a 09/2018.

C8: Foram realizados 6 cortes indevidos no período de 01/2013 a 09/2018.

7. Demonstrada as constatações, passo a fundamentar a defesa apresentada.

II.i – Dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade

8. Em sua Defesa Prévia, o prestador de serviços alegou, em preliminar (item II), a violação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. Argumentou que há desproporcionalidade entre a conduta descrita e a sanção que se pretende aplicar e requer que seja avaliada a gravidade dos fatos, as consequências para a saúde pública e meio ambiente, os antecedentes do infrator, dentre outros. O prestador trouxe ainda que as sanções administrativas não servem de arrecadação aos cofres públicos, devendo ser aplicada a sanção suficiente para suas condutas.

9. A alegação da violação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade apresentados pela CESAN não merece guarida. O processo sancionador está sendo realizado em conformidade com o regramento vigente, em especial a Resolução ARSP nº 018/2018.

10. Neste momento inicial (notificação das constatações passíveis de penalidade), esta Agência sequer dosou a aplicação da penalidade, restando-se tão somente a notificar à prestadora de serviço que as irregularidades constatadas se enquadram como infrações administrativas de um determinado grupo de infração da Resolução ARSP nº 018/2018.

11. Apenas em sequência, após a análise das constatações e da Defesa Prévia, a prestadora de serviço será devidamente autuada, sendo dosada a infração, na hipótese de aplicação de multa.

12. De qualquer forma, esta Agência sempre prezou pela razoabilidade e proporcionalidade em seus atos fiscalizatórios, estando inclusive tal obrigação consubstanciada no § 1º do art. 3º da Resolução ARSP nº 018/2018.

Art. 3º (...)

§ 1º. Para fins de fixação da pena em concreto, a ARSP, durante todo o curso do processo sancionatório e sem prejuízo para os limites estabelecidos em cada grupo de sanções, deverá atentar-se para as circunstâncias do caso concreto, observando os postulados da razoabilidade e da proporcionalidade de modo a considerar, por exemplo, o grau de culpabilidade e a reprovabilidade da conduta empreendida pelo prestador de serviços, a ocorrência de eventual má-fé, a natureza, a gravidade e a extensão da infração cometida, os danos que dela provierem para o titular dos serviços ou para seus usuários, o seu comportamento pretérito e as medidas adotadas para minimizar eventual dano, o proveito patrimonial eventualmente auferido, dentre outros critérios hábeis à dosimetria da sanção.

13. Cumpre esclarecer, todavia, que a notificação é referente a 08 (oito) não conformidades passíveis de aplicação de advertência, penalidade que sequer possui a possibilidade de ser dosada.

II.ii – Do mérito das constatações apontadas na fiscalização

14. Passando para a análise do mérito do caso concreto (item III da Defesa Prévia), o prestador de serviços apresentou uma série de argumentações técnicas para justificar a constatação observada pela equipe técnica da ARSP no ato de fiscalização.

15. Tais argumentações foram devidamente analisadas pelos Especialistas da Agência, no **Parecer Técnico PT/DS/GSB/Nº 095/2021** (fls. 27 a 34).

16. Seguindo o entendimento da equipe técnica da ARSP no referenciado Parecer Técnico, concluiu pelo indeferimento da defesa apresentada e aplicação da penalidade para as constatações C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7 e C8.

17. Transcrevo a seguir os argumentos que foram acatados por esta Diretoria:

C1:

Argumentos do Prestador: A CESAN alega que as ligações não hidrometradas, são casos específicos com tratamentos diferenciados que demandam esforços operacionais e estratégicos para execução dos serviços.

Esclarece que todas as ligações não medidas são monitoradas e existe esforço contínuo visando hidrometração.

Informa que das 382 ligações não medidas 22,78% das ligações já foram regularizadas e 6,54% das ligações houve impedimento por parte do cliente na execução da hidrometração.

Relata ainda que existem ligações que estão em processo de cobrança com possibilidade de serem suprimidas, que corresponde a 70,68%, além de ligações cujos imóveis estão em situação de demolido ou abandonado, sem que o cliente tenha solicitado supressão. Nesse caso, somente após a conclusão do processo de cobrança é possível realizar hidrometração para os clientes que negociarem seus débitos, atendendo dessa forma estratégia de bom uso de recurso, bem como a régua de cobrança aplicada pela Companhia.

Avaliação ARSP: De acordo com o artigo 69 da resolução ARSI 008/2010:

“Art. 69 O prestador de serviços é obrigado a instalar medidor em todas as ligações, exceto nas seguintes situações excepcionais e/ou transitórias:

I. quando a utilização não puder ser feita em razão de dificuldade ocasionada pelo usuário, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias;

II. apreciadas e autorizadas pela ARSI, por solicitação do prestador de serviços;

III. a critério do prestador de serviço, no caso de consumo mensal previsto para a ligação ser inferior ao valor mínimo faturável.”

Apesar das alegações apresentadas, o estabelecido no regramento supracitado não foi cumprido, configurando infração.

Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

C2:

Argumentos do Prestador: A CESAN alega que considerando que os Ciclos 60 e 80 são de execução manual, com data de leitura fixa, houve a necessidade de alterar as datas de leitura por conta de feriados.

Informa que no Ciclo 60 em Dezembro de 2015 no dia 25 (data prevista do Ciclo) o foi feriado de Natal e no Ciclo 80 em Setembro de 2017 no dia 08 (data prevista do Ciclo) foi feriado de Aniversário de Vitória.

Pontua que os Cronogramas do ano de 2020 estão ajustados não mais existindo esse tipo de erro.

Avaliação ARSP: Conforme Art. 81 da Resolução ARSI N° 008/2018:

“Art. 81 O prestador de serviços deve efetuar as leituras em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 26 (vinte e seis) dias e o máximo de 34 (trinta e quatro) dias, de acordo com calendário e cronograma específico.”

A ocorrência de feriados não justifica a falha na programação. Apesar das alegações da prestadora, foi realizada leitura com intervalo superior ao estipulado, configurando infração.

Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

C3:

Argumentos do Prestador: A CESAN alega que o serviço está exposto a fatores climáticos e de disponibilidade do solicitante que, por vezes, prejudicam o atendimento dentro do prazo estabelecido.

Exemplifica com a situação de indisponibilidade do futuro cliente para agendamento da vistoria acompanhada, impossibilitando que esta fosse executada conforme programação da companhia, como também a situação onde o solicitante descumpra algum dos requisitos para a obtenção da ligação, por exemplo, quando este deixa de instalar o tubo de espera ou deixa de realizar o corte da calçada de revestimento especial, em ambos os casos de forma a conceder a facilidade de não exigir que o mesmo refizesse o pedido, eram aguardadas as adequações ocasionando atraso no sequenciamento da vistoria para execução operacional.

Relata que em busca de melhoria desse processo promoveu a adequação no uso de veículos para realização de vistorias facilitando a execução inclusive em dias chuvosos o que por vezes comprometia o prazo das vistorias.

Ressalta que implementou o painel de controle de prazos, permitindo uma melhor gestão de prazos e a implantação da transmissão de dados de campo via aplicativo mobile, permitindo o ágil sequenciamento da vistoria considerada premissa para a conclusão desta etapa que antecede o serviço operacional.

Avaliação ARSP: Conforme Art. 15 da Resolução ARSI nº 008/2010:

“Art. 15 Quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, o pedido de ligação será atendido no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis da seguinte forma, ressalvado o disposto no Art. 16;

I. para a realização de inspeção: até 5 (cinco) dias úteis;

II. para a execução da ligação: até 10 (dez) dias úteis.”

Apesar das providências posteriores para melhorias nos procedimentos de análise, o prazo mínimo da legislação supracitada não foi cumprido no período relatado, configurando infração.

Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

C4:

Argumentos do Prestador: A CESAN alega que execução dos serviços de ligação é uma atividade de engenharia e envolve fatores e dificuldades diversas que por muitas vezes extrapolam as competências técnicas, tais como a necessidade de interdição de via, as condições climáticas e os acessos desimpedidos para o assentamento de ligações de água.

Esclarece que tem buscado incessantemente alternativa para a redução no tempo de atendimento, visando a prestação dos serviços dentro do prazo da Carta de Serviços.

Informa ainda que como medidas de ação corretiva o prazo de execução dos serviços bem como os serviços rejeitados pela contratada é monitorado, e quando apurada falha no cumprimento do prazo ou mesmo na qualidade do serviço a contratada é devidamente notificada e por vezes aplicada penalidade na medição dos serviços. Para este acompanhamento foi criado o painel de controle de prazos, permitindo uma gestão mais eficaz da atividade.

Ressalta que em Agosto de 2014 foi realizada a substituição da contratada de prestação de serviços de Crescimento Vegetativo visando à redução do tempo de ligação e correção das falhas de gestão das equipes disponibilizadas no contrato anterior. Essa alteração já corrigiu a maior parte dos desvios ainda no primeiro ano de contrato.

Avaliação ARSP: Conforme Art. 15 da Resolução ARSI nº 008/2010:

“Art. 15 Quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, o pedido de ligação será atendido no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis da seguinte forma, ressalvado o disposto no Art. 16;

I. para a realização de inspeção: até 5 (cinco) dias úteis;

II. para a execução da ligação: até 10 (dez) dias úteis.”

Apesar das providências posteriores para melhorias nos procedimentos de análise, o prazo mínimo da legislação supracitada não foi cumprido no período relatado, configurando infração.

Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

C5:

Argumentos do Prestador: A CESAN alega que execução dos serviços de ligação é uma atividade de engenharia e envolve fatores e dificuldades diversas que por muitas vezes extrapolam as competências técnicas, tais como a necessidade de interdição de via, as condições climáticas e os acessos desimpedidos para o assentamento de ligações de água.

Esclarece que tem buscado incessantemente alternativa para a redução no tempo de atendimento, visando a prestação dos serviços dentro do prazo da Carta de Serviços.

Informa ainda que como medidas de ação corretiva o prazo de execução dos serviços bem como os serviços rejeitados pela contratada é monitorado, e quando apurada falha no cumprimento do prazo ou mesmo na qualidade do serviço a contratada é devidamente notificada e por vezes aplicada penalidade na medição dos serviços. Para este acompanhamento foi criado o painel de controle de prazos, permitindo uma gestão mais eficaz da atividade.

Ressalta que em Março de 2015 foi realizada a substituição da contratada de prestação de serviços de Crescimento Vegetativo visando à redução do tempo de ligação e correção das falhas de gestão das equipes disponibilizadas no contrato anterior.

Avaliação ARSP: Conforme Art. 15 da Resolução ARSI nº 008/2010:

“Art. 15 Quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existentes, o pedido de ligação será atendido no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis da seguinte forma, ressalvado o disposto no Art. 16;

I. para a realização de inspeção: até 5 (cinco) dias úteis;

II. para a execução da ligação: até 10 (dez) dias úteis.”

Apesar das providências posteriores para melhorias nos procedimentos de análise, o prazo mínimo da legislação supracitada não foi cumprido no período relatado, configurando infração.

Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

C6:

Argumentos do Prestador A CESAN alega que o serviço de religação de um ramal é potencialmente mais complexo em função de alterações na via pública ou na calçada, na posição do padrão e na profundidade do ramal, eventualmente realizadas pela Prefeitura ou pelo próprio cliente sem a devida adequação do seu ramal predial ou comunicação à CESAN. Nestes casos, o acesso ao ramal pode ficar impedido,

demandando o uso de escavação mecânica e provocando atrasos no atendimento à solicitação de religação.

Pontua ainda que nos casos em que para executar a religação do ramal, os agentes precisam acessar o interior do imóvel, a eventual ausência do morador é fator que impede a execução do serviço podendo também ocasionar atrasos.

Salienta que não são raros os casos em que o cliente não atende às tentativas de contato telefônico, possivelmente devido à não atualização do sistema comercial, que seria também de responsabilidade do cliente.

Informa que nos casos de matrículas com supressão violada, é realizada primeiramente a retirada da irregularidade e, somente após a regularização, é registrada a religação no sistema comercial.

Esclarece que o prazo de execução dos serviços demandados à Contratada, inclusive dos casos de insucesso, é monitorado pela e quando apurado atraso ou má qualidade do serviço, a contratada é devidamente notificada, com eventual aplicação de penalidade contratual.

Por fim, ressalta que possui em seus objetivos estratégicos a busca por melhorias de processos de forma a atender seus clientes com eficiência e visando acompanhar de forma mais efetiva os prazos dos serviços regulados e os constantes na carta de serviço, desenvolveu uma interface específica para acompanhamento de prazos de serviços, muito embora esses já eram monitorados, analisados e dadas às providências.

Avaliação ARSP: Conforme Art. 67 da Resolução ARSI Nº 008/2018:

“Art. 67 Cessado o motivo da interrupção, inclusive, quando for o caso, mediante pagamento ou renegociação dos débitos, multas, juros e atualização, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água no prazo de: (...)

II. até 72 (setenta e duas) horas nos casos em que ocorreu retirada do ramal predial.

§ 1º A retomada dos serviços não poderá ser negada pelo prestador com base em fato superveniente ao motivo que fundamentou a primeira interrupção.

§ 2º Caso não haja condições para efetuar a religação por razões técnicas, o prestador de serviços deverá adotar os procedimentos relativos ao pedido de ligação, conforme descritos no Art. 15.”

Apesar das providências posteriores para melhorias nos procedimentos de análise, o prazo mínimo da legislação supracitada não foi cumprido no período relatado, configurando infração.

Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

C7:

Argumentos do Prestador: A CESAN encaminha quadro com o detalhamento das justificativas de descumprimento do prazo de religação, conforme estabelecido no artigo 67, da Resolução ARSP 008/2010 e alega que considerando a natureza da

religação, oriundas de interrupção realizada com ou sem a retirada do ramal, apenas 7,03% do total, ou seja, em 9 casos de fato ocorreu atraso na religação sem justificativa.

Informa que a geração dos dados considerou a aplicação do prazo de 48 (quarenta e oito horas) de forma ininterrupta, ou seja, para um pedido de religação solicitado as 14h de D0 o horário limite para reestabelecimento do fornecimento deveria ocorrer até 13h59m de D+2. Portanto em 75% dos casos a religação se deu no primeiro dia útil após o feriado (62,5% dos casos) ou dentro do período do dia de vencimento (D+2), porém após o período de 48h ininterruptas da solicitação da religação (12,5%).

Salienta que o contrato de cobrança que realiza as interrupções de abastecimento realiza as religações inclusive no sábado pela manhã, contudo em algumas situações, considerando a data e a forma de pagamento realizada pelo cliente, as ordens de religação podem ocorrer em horários limites que impedem a realização das religações no período de trabalho no sábado, portanto faz-se necessário ratificar o entendimento de que a ligação deve considerar apenas horas úteis e que o prazo seja o do dia do vencimento das 48h, portanto sendo considerado não apenas o prazo de 48h.

Esclarece que em relação ao quantitativo de 16 execuções fora do prazo, 12,5% do total, sob justificativa de Cliente Ausente ou não apresentou conta paga, o procedimento nestes casos já foi alterado pela CESAN junto à empresa contratada. Anteriormente a contratada realizava até 3 tentativas de religação, em horários distintos, inclusive aos sábados, para que o cliente possibilitasse a execução dos serviços (casos de padrão de ligação interno) ficando a solicitação em aberto e, portanto, o prazo, na maioria dos casos, era descumprido.

Em razão do exposto, agora a religação é rejeitada na primeira tentativa sem sucesso e é gerada uma nova solicitação para atendimento (se limitando as mesmas 3 tentativas), caso não seja possível a execução o cliente é informado (deixada notificação e informado em dossiê) para que entre em contato com o 115 da CESAN para solicitar a religação de forma agendada.

Avaliação ARSP: Conforme Art. 67 da Resolução ARSI N° 008/2018:

“Art. 67 Cessado o motivo da interrupção, inclusive, quando for o caso, mediante pagamento ou renegociação dos débitos, multas, juros e atualização, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água no prazo de: (...)

II. até 72 (setenta e duas) horas nos casos em que ocorreu retirada do ramal predial.

§ 1º A retomada dos serviços não poderá ser negada pelo prestador com base em fato superveniente ao motivo que fundamentou a primeira interrupção.

§ 2º Caso não haja condições para efetuar a religação por razões técnicas, o prestador de serviços deverá adotar os procedimentos relativos ao pedido de ligação, conforme descritos no Art. 15.”

Os argumentos utilizados pela CESAN em sua defesa não procedem, pois o fato do percentual de casos injustificados ser de 7,03% não a exime de ter que cumprir o estabelecido na resolução.

Apesar das providências posteriores para melhorias nos procedimentos de análise, o prazo mínimo da legislação supracitada não foi cumprido no período relatado, configurando infração.

Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

C8:

Argumentos do Prestador A CESAN alega que em relação aos cortes indevidos a contratada foi notificada para correção das falhas através da Avaliação de Desempenho do Serviços e glosada conforme contrato.

Informa ainda que monitora constantemente os serviços e trabalha para que não ocorra nos contratos atuais nenhuma interrupção do abastecimento fora dos normativos existentes.

Avaliação ARSP: De acordo com o artigo 62º da Resolução ARSI nº 008/2010:

“Art. 62 Será considerada interrupção indevida aquela que não estiver amparada nesta Resolução

§ 1º Nas hipóteses deste capítulo, constatada que a interrupção do abastecimento de água e/ou a coleta de esgoto foi indevida, o prestador de serviços ficará obrigado a efetuar o restabelecimento ou a religação, no prazo máximo de 12 (doze) horas a partir da reclamação do usuário, sem ônus para o mesmo.

§ 2º No caso de interrupção indevida do fornecimento, o prestador de serviços deverá creditar na fatura subsequente, a título de multa revertida em favor do usuário, o equivalente ao valor estabelecido para o serviço de religação”

Apesar das alegações apresentadas, o prazo mínimo da legislação supracitada não foi cumprido no período relatado, configurando infração.

Situação Atual: manutenção da notificação e aplicação da penalidade.

18. Reforço que o entendimento desta diretoria, além de estar embasada em parecer do corpo técnico desta agência, se consubstancia em laudos, argumentos e evidências apresentadas pela prestadora de serviço.

19. Conforme demonstrado no **Termo de Notificação TN/DS/GSB/ESP N.º 048/2020** (fls. 10 a 11) e na análise descrita nesta seção, permanece oito infrações administrativas cometidas pelo prestador de serviço, quais sejam C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7 e C8. As constatações C1 e C8 apresentam descumprimento da Resolução ARSI nº 008/2010. As constatações C3, C4 e C5 estão enquadradas como não cumprimento do artigo 15 da Resolução ARSI nº 008/2010. As constatações C6 e C7 estão enquadradas como descumprimento do artigo 67 da Resolução ARSI nº 008/2010. Já a constatação C2 trata caracteriza-se como descumprimento do artigo 81 da Resolução ARSI nº 008/2010. Ambos os casos são passíveis da aplicação da penalidade de advertência.

20. É a fundamentação, passo à decisão.

III – DA DECISÃO

21. Assim, posto isso e apresentados até aqui os fundamentos que constituem a motivação para o que ora apresento, decido:

A. Pelo conhecimento da Defesa Prévia;

B. Pela rejeição da preliminar de Defesa Prévia, uma vez que não há que se falar em violação dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade;

C. Pelo indeferimento da defesa de mérito apresentada e manutenção da penalidade de advertência para as constatações C1, C2, C3, C4, C5, C6, C7 e C8 e, consequentemente, pela lavratura do Auto de Infração AI/DS/GSB N.º 024/2022.

D. Pelo envio de ofício à CESAN, comunicando a decisão da Diretoria de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária, o Auto de Infração AI/DS/GSB N.º 024/2022 e a possibilidade, se desejado, de recurso à Diretoria Colegiada pela Infração aplicada.

22. É como decido.

Vitória (ES), 09 de fevereiro de 2022.

Kátia Muniz Côco
Diretora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária
(assinado eletronicamente via edocs)

ASSINATURA

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

KÁTIA MUNIZ CÔCO
DIRETOR
DS - ARSP - GOVES
assinado em 09/02/2022 15:51:17 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 09/02/2022 15:51:17 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por KÁTIA MUNIZ CÔCO (DIRETOR - DS - ARSP - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2022-L2WHH7>