



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Subdefensoria Pública-Geral
Coordenadoria de Projetos e Convênios

Memorando Circular nº 04/2021 CooproC-DPMG

Belo Horizonte, 13 de abril de 2021.

Assunto: Orientações sobre parceria DPMG x COPASA

Prezados (as) Defensores (as),

Como desdobramento de uma das ações do Projeto Estratégico nº 01 – Plano de Ação Extrajudicial do Planejamento Estratégico 2018/2023, a Defensoria Pública formalizou Termo de Cooperação Técnica com a Companhia de Saneamento de Minas Gerais – **COPASA**, com objetivo de estabelecer um canal de comunicação formal e direto entre os partícipes, **para viabilizar a solução extrajudicial** de conflitos relativos aos serviços de abastecimento de água e saneamento prestados pela **COPASA**, em face dos assistidos da Defensoria Pública, no âmbito do Estado de Minas Gerais.

O canal de comunicação criado visa atender melhor às demandas dos consumidores-assistidos da Defensoria Pública, para que as soluções ocorram de forma célere e eficiente, privilegiando-se a solução extrajudicial dos conflitos de interesses entre o consumidor e o fornecedor e reduzindo-se, com isso, a necessidade de judicialização das demandas.

Esclarecemos que o canal de comunicação direta estabelecido com a **COPASA**, por meio da parceria firmada, **pode ser utilizado por todos os defensores**, de qualquer unidade da DPMG e deve seguir o fluxo previsto no TCT, a seguir discriminado:



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Subdefensoria Pública-Geral

Coordenadoria de Projetos e Convênios

1º) O Defensor Público, uma vez verificada demanda relativa aos serviços fornecidos pela **COPASA**, deverá expedir ofício para o endereço eletrônico (e-mail: relacionamento.defensoriapublica@copasa.com.br), fornecendo os dados do consumidor, em especial o nome, CPF e números dos protocolos de atendimento da **COPASA**, relatando a demanda e anexando os documentos pertinentes;

Observação 01 - As demandas deverão ser enviadas em dias úteis, no horário de 08 às 18 horas;

Observação 02 - O Defensor Público assinalará no ofício se a demanda será classificada como urgente, podendo a **COPASA**, de forma fundamentada, solicitar a reclassificação.

2º) Após o recebimento da demanda, a **COPASA** deverá respondê-la, **no prazo de até 10 (dez) dias**, contados do primeiro dia útil seguinte ao recebimento do e-mail, informando a possibilidade ou não de solução extrajudicial do conflito. No caso de impossibilidade, a resposta será acompanhada de esclarecimentos, sempre que possível.

Observação 1 - Não sendo possível responder às demandas no prazo estipulado (10 dias), em razão do grau de complexidade da análise do (s) item (ns) pleiteado (s), poderá a **COPASA** solicitar dilação de prazo, por e-mail, com a devida justificativa, cabendo ao Defensor, atender ou não a solicitação, considerando as peculiaridades e a urgência do caso;

Observação 2 - Nos casos classificados como urgentes, caso a **COPASA** informe que o prazo, prorrogado ou não, é insuficiente para esclarecimentos ou atendimento ao consumidor, o Defensor Público poderá entender que a tentativa de solução extrajudicial está encerrada e tomar as medidas jurídicas cabíveis.

3º) Por fim, é importante ressaltar que as demandas ocorridas fora do horário comercial e em dias não úteis, fins de semana e feriados, bem como as solicitações emergenciais atendidas pelo Call Center da COPASA, como desabastecimento, corte do fornecimento de água, dano físico grave a imóvel devido a rompimento de adutora, canos e dutos, **não estão sujeitas ao TCT, nem aos prazos por ele estabelecidos.**



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Subdefensoria Pública-Geral
Coordenadoria de Projetos e Convênios

Nos colocamos à disposição para qualquer outro esclarecimento que se fizer necessário.

Atenciosamente,

Michelle Lopes Mascarenhas Glaeser

Defensora Pública – Madep 480
Coordenadora de Projetos, Convênios e Parcerias