



Rua dos Guajajaras, n. 1707 - Bairro Barro Preto - CEP 30180-099 - Belo Horizonte - MG - www.defensoria.mg.def.br
7º andar

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 29/2024

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS – DPMG E A COMPANHIA ENERGÉTICA DE MINAS GERAIS – CEMIG, PARA OS FINS QUE ESPECIFICA.

Processo SEI/DPMG Nº 9990000001.012733/2024-59

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, com sede administrativa na Rua Guajajaras, 1.707, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 05.599.094/0001-80, a seguir denominada apenas **DPMG** e neste ato representada pela Defensora Pública-Geral, **Raquel Gomes de Sousa da Costa**, e a **COMPANHIA ENERGÉTICA DE MINAS GERAIS**, com sede na Av. Barbacena nº 1200, 18º andar, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte /MG, inscrita no CNPJ 17.155.730/0001-64, a seguir denominada apenas **CEMIG**, neste ato representada pelo seu Presidente **Reynaldo Passanezi Filho**.

CONSIDERANDO que é função institucional da Defensoria Pública a promoção prioritária da solução extrajudicial dos litígios, visando à composição entre as pessoas em conflito de interesses, por meio de mediação, conciliação, arbitragem e demais técnicas de composição e administração de conflitos.

CONSIDERANDO a necessidade de se estabelecer um canal eficiente, padronizado e formal com os fornecedores, a fim de se melhor atender às demandas das(os) consumidoras-assistidas/consumidores-assistidos, desempenhando o múnus da solução extrajudicial dos conflitos de forma organizada.

CONSIDERANDO a necessidade de se reduzir o número de ações judiciais ao já abarrotado Poder Judiciário, por meio de solução célere dos conflitos, através da conciliação e outros métodos.

CONSIDERANDO que é de interesse dos fornecedores o não ajuizamento de ações, a solução extrajudicial dos conflitos e a satisfação das consumidoras-assistidas/consumidores-assistidos.

Resolvem celebrar o presente **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – ACT**, tendo em vista o que consta do Processo Sei n. 9990000001.012733/2024-59 e em observância às disposições da Lei nº 14.133 de 2021, a Lei Complementar Federal nº 80/94 e Lei a Complementar Estadual nº 65/03, mediante as cláusulas e condições a seguir:

1. DO OBJETO

1.1. O presente **ACT** tem por objeto o estabelecimento de mútua cooperação entre os partícipes, com a finalidade de estabelecer um canal de comunicação formal e direto entre os partícipes, com o objetivo de solucionar extrajudicialmente potenciais demandas relativas aos serviços de fornecimento de energia prestados pela **CEMIG**, em face das consumidoras-assistidas/consumidores-assistidos da Defensoria Pública, no âmbito do Estado de Minas Gerais.

2. DO PLANO DE TRABALHO

2.1. Para o alcance do objeto pactuado, os partícipes buscarão seguir o plano de trabalho que, independente de transcrição, é parte integrante do presente Acordo de Cooperação Técnica, bem como toda documentação técnica que dele resulte, cujos dados neles contidos acatam os partícipes.

3. DAS OBRIGAÇÕES

3.1. São obrigações da DPMG:

3.1.1. Realizar o atendimento das(os) consumidoras-assistidas/consumidores-assistidos, recolhendo toda a documentação necessária.

3.1.2. Preencher o formulário padrão, em especial com o nome, CPF e números dos protocolos de atendimento da **CEMIG**, anexo II, e encaminhá-lo para a Cemig por meio eletrônico no endereço cemigpreatermacao@cemig.com.br.

3.1.3. Informar às(os) consumidoras-assistidas/consumidores-assistidos acerca da resposta da **CEMIG** relativa à sua demanda e tomar as providências que entender necessárias.

3.1.4. Realizar atendimento de maneira concentrada (Mutirão) em unidades da **DPMG**, preferencialmente no mês de agosto.

3.1.5. Informar à **CEMIG**, com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias, a data e os locais da realização do atendimento concentrado (Mutirão), para que o parceiro possa avaliar a possibilidade de participação e atendimento às demandas.

3.1.6. Comunicar à **CEMIG**, para eventual participação de atendimento presencial no projeto “Defensoria Pública Itinerante”, com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias, indicando a data e o local da realização do projeto.

3.2. São obrigações da CEMIG:

3.2.1. Receber as demandas encaminhadas por meio dos e-mails institucionais das Defensoras Públicas ou Defensores Públicos pelo canal eletrônico cemigpreatermacao@cemig.com.br.

3.2.2. Responder remotamente, preferencialmente por e-mail, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, as demandas encaminhadas pela **DPMG**, para o endereço eletrônico da Defensora Pública ou do Defensor Público solicitante, informando a possibilidade de solução extrajudicial do conflito ou a impossibilidade, e, nesta eventualidade, sempre que possível, acompanhado de esclarecimentos, desde que as demandas não ultrapassem a capacidade atual disponibilizada.

3.2.2.1. Não sendo possível responder às demandas no prazo estipulado, em razão do grau de complexidade da análise do(s) item(ns) pleiteado(s), poderá a **CEMIG** solicitar dilação de prazo em casos específicos, por e-mail, com a devida justificativa.

3.2.3. Receber as demandas relativas ao atendimento concentrado (Mutirão) pelo canal eletrônico cemigpreatermacao@cemig.com.br.

3.2.4. Responder as demandas do atendimento concentrado no prazo de 15 dias úteis após o encaminhamento.

3.2.5. Informar para a **DPMG** sobre a possibilidade de atender presencialmente nos atendimentos a serem realizados no projeto “Defensoria Pública Itinerante”, conforme solicitação prévia com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias.

3.3. São obrigações Comuns:

3.3.1. Cumprir o Plano de Trabalho relativo aos objetivos deste Acordo.

3.3.2. Executar as ações objeto deste Acordo, assim como monitorar os resultados.

3.3.3. Responsabilizar-se por quaisquer danos porventura causados, dolosa ou culposamente, por seus colaboradores, servidores ou prepostos, ao patrimônio da outra parte, quando da execução deste Acordo.

3.3.4. Analisar resultados parciais, reformulando metas quando necessário ao atingimento do resultado final.

3.3.5. Efetuar as atribuições próprias conforme definido no instrumento.

3.3.6. Disponibilizar recursos humanos, tecnológicos e materiais para executar as ações, mediante custeio próprio.

3.3.7. Permitir o livre acesso a agentes da administração pública (controle interno e externo), a todos os documentos relacionados ao acordo, assim como aos elementos de sua execução.

3.3.8. Fornecer ao parceiro as informações necessárias e disponíveis para o cumprimento das obrigações acordadas;

3.3.9. Manter sigilo das informações sensíveis (conforme classificação da Lei nº 12.527/2011- Lei de Acesso à Informação - LAI) obtidas em razão da execução do acordo, somente divulgando-as se houver expressa autorização dos partícipes.

3.3.10. Observar os deveres previstos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste acordo; e

3.3.11. Obedecer às restrições legais relativas à propriedade intelectual, se for o caso.

3.3.11.1. As partes concordam em oferecer, em regime de colaboração mútua, todas as facilidades para a execução do presente instrumento, de modo a, no limite de suas possibilidades, não faltarem recursos humanos, materiais e instalações, conforme as exigências do Plano de Trabalho.

3.3.12. Atender as convocações de reuniões para tratar de assuntos relacionados ao objeto deste **ACT**.

3.3.13. Solicitar expressa e prévia autorização para a utilização da marca e/ou logomarca em sites, panfletos, folders, banners e outros relacionados ao presente **ACT**.

4. DO PROJETO PILOTO/DA INCLUSÃO DE NOVAS UNIDADES

4.1. Ficou definido pelos partícipes que o Projeto Piloto será inicialmente desenvolvido na Capital e Região Metropolitana de Belo Horizonte.

4.2. Posteriormente, poderão ser incluídas novas unidades da **DPMG**, para envio de demandas no fluxo estabelecido no presente acordo.

4.2.1. Havendo acréscimo da demanda atendida atualmente e/ou a inclusão de novas unidades da Defensoria Pública, as partes deverão se comunicar previamente, com antecedência mínima de 60 dias, acerca de cada inclusão.

4.2.2. Caso a expansão da presente cooperação técnica implique em aumento significativo da capacidade de atendimento da **CEMIG** para as respostas às demandas, as partes se comprometem a reavaliar os compromissos da presente cooperação técnica.

5. DO GERENCIAMENTO DO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

5.1. O gerenciamento, acompanhamento e fiscalização da execução deste **ACT** na **DPMG**, serão de responsabilidade da(o) Coordenadora/Coordenador da Defensoria Especializada do Consumidor em Belo Horizonte;

5.2. O gerenciamento, acompanhamento e fiscalização da execução deste **ACT** na **CEMIG**, serão de responsabilidade da(o) Gerência de Estratégia e Controle do Relacionamento com Clientes - RC/EC.

6. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS

6.1. Os partícipes se comprometem a tratar quaisquer informações classificadas legalmente como dados pessoais e dados pessoais sensíveis, intercambiadas em decorrência deste Acordo, com observância da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

6.2. O tratamento de dados pessoais decorrentes deste Acordo preservará a finalidade descrita na Cláusula 1, objeto deste Acordo e estabelecida pelos partícipes.

6.3. Os partícipes se comprometem a não transferir ou compartilhar com terceiros os dados pessoais e dados pessoais sensíveis tratados em razão do presente Acordo, a menos que seja requisito essencial para o seu cumprimento, caso em que deverá obter autorização do partícipe que os tenha fornecido.

6.4. Os partícipes se comprometem a assegurar, ao titular, o direito ao acesso facilitado às informações sobre o tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, nos moldes legais, disponibilizando, de forma clara, quando por ele solicitadas, as informações relativas ao tratamento de seus dados pessoais e de seus dados pessoais sensíveis decorrentes deste Acordo.

6.5. Na ocorrência de qualquer incidente (perda, deleção ou exposição indesejada ou não autorizada) que envolva as informações tratadas em razão do presente Acordo, deverão os partícipes comunicar imediatamente.

6.6. Na eventual hipótese de tratamento dos dados pessoais sensíveis, os partícipes deverão garantir que as proteções técnicas apropriadas, aptas a manter a integridade, confidencialidade e segurança dessas informações sejam implementadas, como por exemplo, a criptografia.

6.6.1. Os partícipes além de reconhecerem que os dados pessoais sensíveis estão sujeitos a um maior rigor legal e, portanto, exigem maior proteção técnica e organizacional, concordam em realizar o tratamento destes dados apenas quando estritamente necessário para cumprir as disposições acordadas, bem como a finalidade para a qual os dados forem coletados.

6.7. Os partícipes assinarão Termo de Compromisso e Não-Divulgação, compreendido no Anexo I deste Acordo, comprometendo-se a não divulgar, sem autorização dos partícipes quaisquer dados pessoais e dados pessoais sensíveis recebidos e a que tenham acesso em razão deste Acordo, salvo se com fundamento nas disposições da Lei Geral de Proteção de Dados.

7. DOS RECURSOS FINANCEIROS E PATRIMONIAIS

7.1. Não haverá transferência voluntária de recursos financeiros ou doação de bens entre os partícipes para a execução do presente Acordo de Cooperação Técnica.

7.1.1. As ações que implicarem repasse de recursos serão viabilizadas por intermédio de instrumento específico.

7.1.2. Os serviços decorrentes do presente Acordo serão prestados em regime de cooperação mútua, não cabendo aos partícipes quaisquer remunerações.

8. DOS RECURSOS HUMANOS

8.1. Os recursos humanos utilizados por quaisquer dos PARTÍCIPIES, em decorrência das atividades inerentes ao presente Acordo, não sofrerão alteração na sua vinculação nem acarretarão quaisquer ônus ao outro partícipe.

8.1.1. As atividades não implicarão cessão de servidores, que poderão ser designados apenas para o desempenho de ação específica prevista no acordo e por prazo determinado.

9. DO PRAZO E VIGÊNCIA

9.1. O prazo de vigência deste Acordo de Cooperação Técnica será de 24 (vinte e quatro) meses a partir da publicação no Diário Oficial Eletrônico da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais, podendo ser prorrogado, mediante a celebração de aditivo.

10. DAS ALTERAÇÕES

10.1. O presente Acordo poderá ser alterado, no todo ou em parte, mediante termo aditivo, desde que mantido o seu objeto.

11. DIREITOS INTELECTUAIS

11.1. Os direitos intelectuais, decorrentes do presente Acordo de Cooperação Técnica, integram o patrimônio dos partícipes, sujeitando-se às regras da legislação específica. Mediante instrumento próprio, que deverá acompanhar o presente, devem ser acordados entre os mesmos o disciplinamento quanto ao procedimento para o reconhecimento do direito, a fruição, a utilização, a disponibilização e a confidencialidade, quando necessária.

11.1.1. Os direitos serão conferidos igualmente aos partícipes, cuja atuação deverá ser em conjunto, salvo se estipulado de forma diversa.

11.1.2. A divulgação do produto da parceria depende do consentimento prévio dos partícipes.

12. DO ENCERRAMENTO

12.1. O presente Acordo de Cooperação Técnica será extinto:

- a) por advento do termo final, sem que os partícipes tenham até então firmado aditivo para renová-lo;
- b) por denúncia de qualquer dos partícipes, se não tiver mais interesse na manutenção da parceria, notificando o parceiro com antecedência mínima de 30 dias;
- c) por consenso dos partícipes antes do advento do termo final de vigência, devendo ser devidamente formalizado; e
- d) por rescisão.

12.1.1. Havendo a extinção do ajuste, cada um dos partícipes fica responsável pelo cumprimento das obrigações assumidas até a data do encerramento.

12.1.2. Se na data da extinção não houver sido alcançado o resultado, as partes entabularão acordo para cumprimento, se possível, de meta ou etapa que possa ter continuidade posteriormente, ainda que de forma unilateral por um dos partícipes.

13. DA RESCISÃO

13.1. O presente instrumento poderá ser rescindido justificadamente, a qualquer tempo, por qualquer um dos partícipes, mediante comunicação formal, com aviso prévio de, no mínimo, 30 dias, nas seguintes situações:

- a) quando houver o descumprimento de obrigação por um dos partícipes que inviabilize o alcance do resultado do Acordo de Cooperação Técnica; e
- b) na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado, impeditivo da execução do objeto.

14. DA PUBLICAÇÃO

14.1. A publicação resumida deste ACT será providenciada pela **DPMG** no seu Diário Oficial Eletrônico.

15. DA PUBLICIDADE E DIVULGAÇÃO

15.1. A publicidade decorrente dos atos, programas, obras, serviços e campanhas, procedentes deste Acordo de Cooperação Técnica deverá possuir caráter educativo, informativo, ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos, nos termos do art. 37, §1º, da Constituição Federal.

16. DA AFERIÇÃO DE RESULTADOS

16.1. Os partícipes deverão aferir os benefícios e alcance do interesse público obtidos em decorrência do ajuste, mediante a elaboração de relatório conjunto de execução de atividades relativas à parceria, discriminando as ações empreendidas e os objetivos alcançados, no prazo de até 60 dias após o encerramento.

17. DOS CASOS OMISSOS

17.1. As situações não previstas no presente instrumento serão solucionadas de comum acordo entre os partícipes, cujo direcionamento deve visar à execução integral do objeto.

18. DO FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Belo Horizonte para dirimir quaisquer dúvidas ou questões suscitadas na execução deste ACT.

E, por estarem de acordo, assinam os partícipes o presente instrumento eletronicamente, no Sistema Eletrônico de Informações da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais.

Raquel Gomes de Sousa da Costa

Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais

Defensora Pública-Geral

Reynaldo Passanezi Filho
Companhia Energética de Minas Gerais
Presidente

ANEXO I

TERMO DE COMPROMISSO E NÃO DIVULGAÇÃO

A **COMPANHIA ENERGÉTICA DE MINAS GERAIS**, doravante simplesmente designada **CEMIG**, se compromete, pelo presente Termo, a não divulgar sem autorização quaisquer informações da **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, doravante simplesmente designada **DPMG**, em conformidade com o disposto na cláusula de “**PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS**”, respeitadas as finalidades estabelecidas neste Termo.

A **DPMG** se compromete, pelo presente Termo, a não divulgar, sem autorização, quaisquer informações da **CEMIG**, em conformidade com o disposto na cláusula de “**PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS**”, respeitadas as finalidades estabelecidas neste Termo.

A cláusula de “**PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS**”, disposta neste Termo, visa assegurar o adequado tratamento e proteção de dados pessoais relacionados às pessoas físicas identificadas ou identificáveis no âmbito das atividades e ações dos partícipes.

Os **RESPONSÁVEIS** se comprometem a garantir as medidas técnicas e administrativas adequadas para promover a segurança das informações em suas atividades, resguardando-se a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações relacionadas ao presente Termo.

Raquel Gomes de Sousa da Costa
Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais
Defensora Pública-Geral

Reynaldo Passanezi Filho
Companhia Energética de Minas Gerais
Presidente

ANEXO II

FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO CEMIG

Nome completo da consumidora assistida ou do consumidor assistido	
CPF:	
Endereço:	
Cidade / CEP:	
Nº do cliente:	
Nº da instalação:	
Nº de protocolo (caso já tenha sido feito contato anterior com a CEMIG)	
Breve resumo do caso:	

ANEXO III**Plano de Trabalho – Acordo de Cooperação Técnica****1 – DADOS CADASTRAIS****DPMG: DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

CNPJ: 05.599.094/0001-80

Endereço: Rua Guajajaras, nº 1.707, Bairro Barro Preto

Cidade: Belo Horizonte

Estado: MG

CEP: 30.180-099

DDD/Fone: 031 3526-0321 / 031 3526-0399

Esfera Administrativa: Estadual

Nome do responsável: Raquel Gomes de Sousa da Costa Dias

Cargo/função: Defensora Pública-Geral

CEMIG: COMPANHIA ENERGÉTICA DE MINAS GERAIS

CNPJ: 17.155.730/0001-64

Endereço: AV. Barbacena, 1200, 18º andar

Cidade: Belo Horizonte

Estado: MG

CEP: 30.190-924

DDD/Fone: (31) 3506-7500

Esfera Administrativa: Estadual

Nome do responsável: Reynaldo Passanezi Filho

Cargo/função: Presidente

2. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO

Título: Acordo de Cooperação entre a **DPMG** e a **CEMIG**

PROCESSO nº: 9990000001.012733/2024-59

Data da assinatura: A definir

Início (mês/ano):

A partir da publicação do ACT no Diário Oficial da DPMG.

Término (mês/ano):

24 (vinte e quatro) meses a partir da publicação do ACT, podendo ser prorrogado.

Estabelecimento de mútua cooperação entre os partícipes, com a finalidade de estabelecer um canal de comunicação formal e direto entre os partícipes, para solucionar extrajudicialmente potenciais demandas relativas aos serviços de fornecimento de energia prestados pela **CEMIG**, em face das consumidoras-assistidas/consumidores-assistidos da Defensoria Pública, no âmbito do Estado de Minas Gerais.

3. DIAGNÓSTICO

Necessidade de buscar solução célere e efetiva para demandas das consumidoras-assistidas/consumidores-assistidos da Defensoria Pública relativas aos serviços de fornecimento de energia prestados pela **CEMIG**, de forma extrajudicial, reduzindo o número de ações judiciais que aportam no Poder Judiciário.

4. ABRANGÊNCIA

Assistidas consumidoras ou assistidos consumidores dos serviços de fornecimento de energia prestados pela **CEMIG** em âmbito Estadual.

5. JUSTIFICATIVA

Grande parte das demandas de consumidoras-assistidas/consumidores-assistidos pela **DPMG** referente ao serviço prestado pela **CEMIG**, podem ser resolvidas de forma extrajudicial, com celeridade e efetividade, evitando, com isso, a judicialização desnecessária.

6. OBJETIVOS GERAL e ESPECÍFICO

1. Prestar assistência às(aos) consumidoras-assistidas/consumidores-assistido, buscando solucionar extrajudicialmente os conflitos.
2. Padronizar o procedimento da solução extrajudicial de conflitos no âmbito da Defensoria Pública.

7. METODOLOGIA DE INTERVENÇÃO

Da DPMG:

1. Realizar o atendimento das(os) consumidoras-assistidas/consumidores-assistidos, recolhendo toda a documentação necessária.
2. Preencher o formulário padrão, em especial com o nome, CPF e números dos protocolos de atendimento da **CEMIG**, anexo II, e encaminhá-lo para a Cemig por meio eletrônico no endereço cemigpreatermacao@cemig.com.br.
3. Informar às(os) consumidoras-assistidas/consumidores-assistidos acerca da resposta da **CEMIG** relativa à sua demanda e tomar as providências que entender necessárias.
4. Realizar atendimento de maneira concentrada (Mutirão) em unidades da **DPMG**, preferencialmente no mês de agosto.
5. Informar à **CEMIG**, com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias, a data e os locais da realização do atendimento concentrado (Mutirão), para que o parceiro possa avaliar a possibilidade de participação e atendimento às demandas.
6. Comunicar à **CEMIG**, para eventual participação de atendimento presencial no projeto “Defensoria Pública Itinerante”, com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias, indicando a data e o local da realização do projeto.

CEMIG:

- 1. Receber as demandas encaminhadas por meio dos e-mails institucionais das Defensoras Públicas ou Defensores Públicos pelo canal eletrônico cemigpreatermacao@cemig.com.br.
- 2. Responder remotamente, preferencialmente por e-mail, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, as demandas encaminhadas pela **DPMG**, para o endereço eletrônico da Defensora Pública ou do Defensor Público solicitante, informando a possibilidade de solução extrajudicial do conflito ou a impossibilidade, e, nesta eventualidade, sempre que possível, acompanhado de esclarecimentos, desde que as demandas não ultrapassem a capacidade atual disponibilizada.
- 2.1. Não sendo possível responder às demandas no prazo estipulado, em razão do grau de complexidade da análise do(s) item(ns) pleiteado(s), poderá a **CEMIG** solicitar dilação de prazo em casos específicos, por e-mail, com a devida justificativa.
- 3. Receber as demandas relativas ao atendimento concentrado (Mutirão) pelo canal eletrônico cemigpreatermacao@cemig.com.br.
- 4. Responder as demandas do atendimento concentrado no prazo de 15 dias úteis após o encaminhamento.
- 5. Informar para a DPMG sobre a possibilidade de atender presencialmente nos atendimentos a serem realizados no projeto “Defensoria Pública Itinerante”, conforme solicitação prévia com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias.

8. UNIDADE RESPONSÁVEL e GESTOR DO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

- O gerenciamento, acompanhamento e fiscalização da execução deste **ACT** na **DPMG**, serão de responsabilidade da(o) Coordenadora/Coordenador da Defensoria Especializada do Consumidor em Belo Horizonte;
- O gerenciamento, acompanhamento e fiscalização da execução deste **ACT** na **CEMIG**, serão de responsabilidade da(o) Gerência de Estratégia e Controle do Relacionamento com Clientes - RC/EC.

9. RESULTADOS ESPERADOS

- Solucionar extrajudicialmente, de forma célere e eficaz, as demandas de consumidoras(es) assistidas(os) da **DPMG** relacionadas aos serviços de fornecimento de energia prestados pela **CEMIG**.
- Redução do ajuizamento de ações judiciais para resolver as demandas de consumidoras-assistidas/consumidores-assistidos da **DPMG** relacionadas aos serviços de fornecimento de energia prestados pela **CEMIG**.

10. PLANO DE AÇÃO

Eixos	Ação	Responsável	Prazo
1 Formalização	Tratativas	DPMG/CEMIG	2023-2024
	Assinatura do Acordo	DPMG/CEMIG	A definir
	Publicação do Acordo no Diário Oficial da DPMG	DPMG	10 dias após a publicação
2 Execução	Realizar o atendimento das(os) consumidoras-assistidas/consumidores-assistidos, recolhendo toda a documentação necessária e preenchendo o formulário padrão (anexo II).	DPMG	Durante toda a execução do ACT
	Responder, de forma remota, as demandas.	CEMIG	Até 10 (dez) dias úteis, salvo exceções
	Planejar o atendimento de maneira concentrada (Mutirão) em unidades da DPMG.	DPMG	Anualmente
	Avaliar a participação do atendimento de maneira concentrada (Mutirão) em unidades da DPMG, desde que agendado previamente com antecedência mínima de 45 dias corridos.	CEMIG	Anualmente, salvo exceções

Divulgar a parceria

DPMG/CEMIG

Durante toda a
execução do ACT

Raquel Gomes de Sousa da Costa
Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais
Defensora Pública-Geral

Reynaldo Passanezi Filho
Companhia Energética de Minas Gerais
Presidente



Documento assinado eletronicamente por **Reynaldo Passanezi Filho, Usuário Externo**, em 28/11/2024, às 16:17, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Priscila Newley Kopke, Assessora Jurídica**, em 29/11/2024, às 10:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Raquel Gomes de Sousa da Costa Dias, Defensora Pública-Geral**, em 29/11/2024, às 12:17, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://defensoria.mg.def.br/portal-sei> informando o código verificador **0390797** e o código CRC **ED89D3F9**.