

**Memorando-Circular nº 02/2025-COOPROC**

Belo Horizonte, 13 de março de 2025.

**Assunto: Alterações no Fluxo no Canal Direto de Comunicação com a COPASA.**

Exmas. Defensoras Públicas e Exmos. Defensores Públicos,

Cumprimentando-as(os) cordialmente, informamos que o Termo de Cooperação Técnica (TCT) nº 05/2021 celebrado entre a Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais (DPMG) e a Companhia de Saneamento de Minas Gerais (COPASA) visando o *“estabelecimento de um canal de comunicação formal e direto entre os partícipes, com o objetivo de solucionar extrajudicialmente potenciais demandas relativas aos serviços de abastecimento de água e saneamento básico prestados pela COPASA, em face dos assistidos da Defensoria Pública, no âmbito do Estado de Minas Gerais”* foi alterado para adequações no fluxo de atendimento.

A alteração no fluxo da parceria permitirá que a DPMG padronize o procedimento da solução extrajudicial de conflitos.

Para utilizar o canal direto de comunicação estabelecido com a COPASA, as Defensoras Públicas e/ou Defensores Públicos deverão recolher toda a documentação necessária e preencher o formulário padrão, modelo em anexo, em especial com o nome, CPF e números dos protocolos de atendimento da COPASA (se houver), e encaminhá-lo à Companhia, por meio eletrônico, no endereço [relacionamento.defensoriapublica@copasa.com.br](mailto:relacionamento.defensoriapublica@copasa.com.br).

A COPASA dará retorno no prazo de até 10 (dez) dias 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.

Não sendo possível para a COPASA responder às demandas no prazo estipulado, em razão do grau de complexidade da análise do(s) item(ns) pleiteado(s), poderá a Companhia solicitar dilação de prazo, por e-mail, com a devida justificativa, cabendo à Defensora Pública/ao Defensor Público com atribuições para o caso, atender ou não a solicitação, considerando as peculiaridades e a urgência do caso.

Outras informações podem ser encontradas no TCT nº 05/2021, disponível no Gerais na aba Projetos e Convênios.

Estamos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

|                                                                          |      |
|--------------------------------------------------------------------------|------|
| 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 COPASA) |      |
| Breve resumo do caso:                                                    |      |
|                                                                          |      |
| Urgente: ( ) sim ( ) não                                                 |      |



Memorando-Circular 4 - COPASA (0501049)



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://defensoria.mg.def.br/portal-sei> informando o código verificador **0501049** e o código CRC **E2590646**.