

Memorando-Circular nº 03/2025-COOPROC

Belo Horizonte, 09 de maio de 2025.

Assunto: Orientações sobre o Mutirão do Consumidor de 2025.

Exmas. Coordenadoras e Exmos. Coordenadores das Unidades da DPMG,
Exmas. Defensoras Públicas e Exmos. Defensores Públicos,

Com os nossos cordiais cumprimentos, seguem abaixo as orientações sobre o Mutirão do Consumidor de 2025.

O Mutirão do Consumidor, regulamentado pela **Resolução nº 3589/2025**, tem como objetivo promover a resolução extrajudicial de conflitos oriundos das relações de consumo com as concessionárias **CEMIG** e **COPASA**, com ênfase em uma atuação extrajudicial padronizada, célere e efetiva da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais.

A Coordenadora ou o Coordenador da unidade da Defensoria Pública que tiver interesse na participação de sua unidade no Mutirão deverá realizar a inscrição junto à Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias (CooProc), por meio do preenchimento do formulário eletrônico disponível no seguinte link: [[Formulário de Inscrição](#)], até o dia **16 de maio de 2025**. A inscrição deve ser realizada exclusivamente pela Coordenadora e Coordenador Local, devendo, em caso de dúvidas, entrar em contato com a CooProc por meio do e-mail **projetos@defensoria.mg.def.br**.

Caberá à Coordenação Local organizar a atuação da unidade durante o mutirão, conforme o número de demandas previstas para o período, indicando as Defensoras Públicas e os Defensores Públicos participantes já no momento da inscrição. Caso o número de inscrições ultrapasse o inicialmente previsto, poderá solicitar designação complementar.

Das etapas do mutirão:

1- Divulgação:

A divulgação será feita por meio das redes sociais, cartazes, rádios e TVs locais. Os cartazes de divulgação serão elaborados com base nos dados informados no momento da inscrição da unidade.

Além da divulgação nas mídias sociais, a **Assessoria de Comunicação da DPMG (ASCOM)** prestará todo o suporte necessário para a divulgação local, incluindo o contato com veículos de comunicação nos municípios, como rádios, jornais e emissoras de televisão.

As unidades poderão entrar em contato com a ASCOM para alinhamento das estratégias de divulgação, pelo e-mail **ascom@defensoria.mg.def.br** ou pelo telefone **(31) 3526-0510**.

2- Período de inscrições:

O período de recebimento das inscrições das assistidas e dos assistidos será de **26 de maio**

a 13 de junho de 2025.

A CooProc encaminhará a planilha padronizada (Relatório de Atividades), que será utilizada para o controle do número de inscrições e a indicação da Defensora Pública ou do Defensor Público responsável por cada demanda.

Ao final do período de inscrições, a planilha preenchida da unidade deve ser enviada pela Coordenação à CooProc, junto com pedido de eventual designação complementar de Defensoras Públicas e Defensores Públicos, sendo essencial para o acompanhamento da execução do mutirão e levantamento de dados institucionais.

3- Execução do Mutirão:

I - Em Belo Horizonte:

A execução do projeto se dará por meio de **sessões de negociação com representantes da CEMIG ou da COPASA**, após a devida análise da demanda.

A **Coordenação Estadual dos Centros de Conciliação e Mediação (CCM)** será responsável pelo recebimento das inscrições e pelo agendamento das sessões de negociação.

As sessões de negociação ocorrerão exclusivamente entre **23 e 27 de junho de 2025**, não sendo consideradas, para fins do Mutirão, aquelas realizadas fora desse período. As sessões poderão ser presenciais, virtuais ou híbridas, conforme a melhor estratégia para solução dos conflitos. Esgotadas as tentativas extrajudiciais, caberá à Defensora Pública ou ao Defensor Público, mediante análise de viabilidade, ajuizar a ação cabível no juízo competente.

II - No interior do Estado, nas unidades que possuem atuação no Juizado Especial:

O Mutirão será executado por meio de **procedimentos extrajudiciais**, consistentes no recebimento e encaminhamento formal das demandas às concessionárias, não sendo realizadas sessões de negociação.

As Defensoras Públicas e os Defensores Públicos designados deverão, no período das inscrições, receber as demandas e expedir ofícios às concessionárias CEMIG e COPASA, acompanhados do respectivo formulário de atendimento, conforme estabelecido no ACT nº 29/2024 e TCT nº 05/2021, bem como de acordo com os procedimentos previstos no **item 4 deste Memorando Circular**.

Não sendo obtida a solução pela via extrajudicial, caberá à Defensora Pública ou ao Defensor Público, após análise de viabilidade, promover o ajuizamento da ação perante o Juízo competente.

III - No interior do Estado, nas unidades que não possuem atuação no Juizado Especial:

A ação também se dará por meio de procedimentos extrajudiciais, consistentes no recebimento e encaminhamento formal das demandas às concessionárias, não sendo realizadas sessões de negociação.

As Defensoras Públicas e os Defensores Públicos designados deverão, no período das inscrições, receber as demandas e expedir ofícios às concessionárias CEMIG e COPASA, acompanhados do respectivo formulário de atendimento, conforme estabelecido no ACT nº 29/2024 e TCT nº 05/2021, bem como de acordo com os procedimentos previstos no **item 4 deste Memorando Circular**.

Todavia, as consumidoras ou os consumidores deverão ser informados acerca da impossibilidade do ajuizamento da ação no Juizado Especial pela Defensoria Pública caso não seja possível a solução extrajudicial do conflito, não desobrigando a Defensora Pública ou o Defensor Público do

ajuizamento da ação se o Juízo competente for a Justiça Comum e haja atuação cível na unidade.

4 – Dos procedimentos extrajudiciais a serem realizados pelas unidades do interior:

I – Procedimento extrajudicial com a concessionária CEMIG:

A Defensora Pública ou Defensor Público designado deverá seguir o seguinte procedimento:

1) **Atendimento inicial:** realizar o atendimento da consumidora assistida ou do consumidor assistido, recolhendo toda a documentação necessária.

2) **Preenchimento de formulário padrão:** preencher o formulário padrão (**Anexo I** deste Memorando Circular), sendo imprescindíveis as informações da assistida (**nome, CPF e números de protocolos de atendimento da CEMIG caso já tenha ocorrido contato anterior**).

3) **Envio da demanda:** encaminhar o ofício e o formulário devidamente preenchido, acompanhado dos demais documentos pertinentes (documentos pessoais da assistida ou assistido, cópia de conta/fatura de serviços de energia e outros que julgar necessários), para concessionária, por meio do endereço eletrônico: cemigpreatermacao@cemig.com.br.

4) **Registro na planilha oficial:** registrar a inscrição e preencher todos os dados na planilha oficial padrão disponibilizada.

5) **Acompanhamento da resposta:** monitorar o retorno da CEMIG quanto à demanda, cuja resposta deverá ser fornecida no prazo de **até 15 (quinze) dias úteis**.

6) **Providências subsequentes:** receber a resposta e adotar as providências que entender necessárias, conforme o resultado do caso e em atendimento à **Resolução nº 3589/2025**.

II – Procedimento extrajudicial com a concessionária COPASA:

Para as demandas relativas à concessionária COPASA, a Defensora Pública ou Defensor Público deverá seguir o procedimento extrajudicial abaixo:

1) **Atendimento inicial:** realizar o atendimento da consumidora assistida ou do consumidor assistido, recolhendo toda a documentação necessária.

2) **Preenchimento de formulário padrão:** preencher o formulário padrão (**Anexo II** deste Memorando Circular), sendo imprescindíveis as informações da assistida (**nome, CPF e números de protocolos de atendimento da COPASA caso já tenha ocorrido contato anterior**).

3) **Envio da demanda:** encaminhar o ofício e o formulário devidamente preenchido, acompanhado dos demais documentos pertinentes (documentos pessoais da assistida ou assistido e cópia de conta/fatura de serviços de água e esgoto), para concessionária, por meio do endereço eletrônico: relacionamento.defensoriapublica@copasa.com.br.

4) **Registro na planilha oficial:** registrar a inscrição e preencher todos os dados na planilha oficial padrão disponibilizada.

5) **Acompanhamento da resposta:** monitorar o retorno da COPASA quanto à demanda, cuja resposta deverá ser fornecida no prazo de **até 15 (quinze) dias corridos**.

6) **Providências subsequentes:** receber a resposta e adotar as providências que entender

necessárias, conforme o resultado do caso e em atendimento à **Resolução nº 3589/2025**.

Todas as providências devem ser tomadas **a partir da data do recebimento da inscrição da assistida ou assistido até a data final do mutirão, 27 de junho de 2025**.

5- Finalização:

A Coordenadora ou o Coordenador da unidade deverá enviar à Coopro, pelo e-mail **projetos@defensoria.mg.def.br**, a planilha padronizada (Relatório de Atividades), **até 60 dias após o último dia do mutirão**, integralmente preenchida.

A compensação pela atividade finalística extraordinária dar-se-á nos termos do **art. 5º da Resolução nº 3589/2025**.

A certidão de crédito somente será emitida com a entrega da planilha padronizada devidamente preenchida por todas as Defensoras Públicas e Defensores Públicos da unidade.

Contamos com a valiosa participação de todas as unidades.

Permanecemos à disposição para eventuais dúvidas ou esclarecimentos.

Atenciosamente,

Michelle Lopes Mascarenhas Glaeser – Madep 480

Defensora Auxiliar da Defensoria Pública-Geral
Coordenadora de Projetos, Convênios e Parcerias

Raquel Fernanda Tenório Seco – Madep 0952

Defensora Auxiliar da Defensoria Pública-Geral
Coordenação de Projetos, Convênio e Parceiras – Coopro

Paula Regina Fonte Boa Pinto – Madep 0540

Defensora Auxiliar da Defensoria Pública-Geral
Coordenadora Estadual dos Centros de Conciliação e Mediação da DPMG

Daniel Firmato de Almeida Glória – Madep 0269

Coordenador da Defensoria Pública Especializada do Consumidor.



Documento assinado eletronicamente por **Raquel Fernanda Tenorio Seco, Defensora Pública-Auxiliar da Defensoria Pública-Geral**, em 09/05/2025, às 12:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Michelle Lopes Mascarenhas Glaeser, Coordenadora de Projetos, Convênios e Parcerias**, em 09/05/2025, às 14:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Firmato de Almeida Glória, Coordenador Local**, em 09/05/2025, às 15:40, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Paula Regina Fonte Boa Pinto, Defensora Pública-Auxiliar da Defensoria Pública-Geral**, em 12/05/2025, às 09:33, 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 **0551372** e o código CRC **0341821B**.

9990000001.006209/2025-20

0551372v3



ANEXO I

FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO CEMIG

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



ANEXO II

FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO COPASA

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