



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

RESOLUÇÃO

Nº 3589/2025

Dispõe sobre a realização do Mutirão do Consumidor no âmbito da Defensoria Pública de Minas Gerais.

A DEFENSORA PÚBLICA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS, no uso de suas atribuições previstas nos artigos 9º, incisos I, III, XII, XVI e 45-A, todos da Lei Complementar Estadual n. 65, de 16 de janeiro de 2003; **CONSIDERANDO** a atuação contínua da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais no âmbito do Direito do Consumidor, nos termos do art. 4º, inciso XII, e do art. 45, inciso XI, ambos da Lei Complementar Estadual n. 65/03; **CONSIDERANDO** o elevado número de demandas envolvendo relações de consumo, especialmente aquelas referentes ao fornecimento de serviços públicos essenciais, como energia elétrica, água e esgoto, que aportam na Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais; **CONSIDERANDO** que a regularidade, continuidade e qualidade no fornecimento de água, serviço de esgoto e energia elétrica são indispensáveis à dignidade da pessoa humana e à concretização de direitos fundamentais; **CONSIDERANDO** a necessidade de assegurar uma atuação célere, efetiva e padronizada no atendimento às pessoas em situação de vulnerabilidade social que possuem demandas decorrentes da relação de consumo com a CEMIG e a COPASA; **CONSIDERANDO** que é função institucional da Defensoria Pública, nos termos do artigo 4º, inciso II, da Lei Complementar Federal n. 80/94, e artigo 5º, inciso I, da Lei Complementar Estadual n. 65/03, promover, prioritariamente, a solução extrajudicial de litígios; **CONSIDERANDO** os Projetos Estratégicos nº 11 – Atuação Extrajudicial e nº 12 – Padronização do Atendimento do Planejamento Estratégico 2023/2025; **CONSIDERANDO** o Acordo de Cooperação Técnica nº 29/2024 firmado entre a DPMG e a CEMIG, e o Termo de Cooperação Técnica nº 05/2021 celebrado entre a DPMG e a COPASA, voltados à melhoria da interlocução e da resolução de demandas extrajudiciais com as referidas concessionárias; **CONSIDERANDO**, por fim, a necessidade de regulamentar o Mutirão do Consumidor do ano de 2025 no âmbito da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais.

RESOLVE:

Art. 1º. O Mutirão do Consumidor, projeto institucional da Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais, será realizado nos termos desta Resolução.

Art. 2º O Mutirão do Consumidor tem como objetivo promover a resolução extrajudicial de conflitos decorrentes das relações de consumo.

Parágrafo único. O Mutirão do Consumidor de 2025 será realizado exclusivamente com as concessionárias CEMIG e COPASA, assegurando a resolução de conflitos relacionados a esses serviços essenciais.

Art. 3º O Mutirão do Consumidor – CEMIG e COPASA será realizado da seguinte forma:

I- Em Belo Horizonte:

a) No período das inscrições, a Coordenação Estadual dos Centros de Conciliação e Mediação (CCM) receberá as demandas e realizará o agendamento das sessões de negociação.

b) Identificando a Coordenação Estadual dos Centros de Conciliação e Mediação (CCM) que se trata de demanda urgente com risco de dano irreparável ao consumidor, fará o encaminhamento imediato à Defensoria Especializada do Consumidor para tomada das providências imediatas, não sendo incluída no mutirão.

c) Não sendo o caso de demanda urgente, serão realizadas sessões de negociação com a participação das

partes envolvidas, visando à composição do conflito.

d) Esgotadas as tentativas de resolução extrajudicial na forma das alíneas “a” e “c”, caberá à Defensora Pública ou ao Defensor Público, após análise de viabilidade, ajuizar a ação cabível perante o juízo competente.

Parágrafo único. As sessões de negociação poderão ocorrer de forma presencial, virtual ou híbrida conforme a conveniência, disponibilidade das partes e organização da CCM, assegurando-se a celeridade e a efetividade na solução dos conflitos.

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

a) No período das inscrições, as Defensoras Públicas e Defensores Públicos deverão receber as demandas e expedir ofícios às concessionárias CEMIG e COPASA, acompanhados do respectivo formulário de atendimento conforme modelos padronizados que constaram nos anexos do ACT nº 29/2024 e TCT nº 05/2021. Não serão realizadas sessões de negociação.

b) Não sendo obtida a solução extrajudicialmente, 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) No período das inscrições, as Defensoras Públicas e Defensores Públicos deverão receber as demandas e expedir ofícios às concessionárias CEMIG e COPASA, acompanhados do respectivo formulário de atendimento conforme modelos padronizados que constaram nos anexos do ACT nº 29/2024 e TCT nº 05/2021. Não serão realizadas sessões de negociação.

§1º. As consumidoras ou os consumidores deverão ser esclarecidos acerca da impossibilidade do ajuizamento da ação no Juizado Especial pela Defensoria Pública caso não seja possível a solução extrajudicial do conflito.

§2º. A previsão do parágrafo anterior não desobriga a Defensora Pública ou o Defensor Público do ajuizamento da ação, caso o Juízo competente seja a Justiça Comum e haja atuação cível na unidade.

§3º. Caberá à Defensora Pública ou Defensor Público que propuser a ação realizar as emendas determinadas pelo Juízo.

§4º. Caso o ajuizamento se mostre manifestamente incabível ou inconveniente aos interesses do interessado, é possível a Defensora Pública ou Defensor Público responsável pelo atendimento a recusa do atendimento, devendo, para isso, seguir o procedimento da Deliberação 25/2015 para tanto.

Art.4º A Coordenadora ou Coordenador local que tiver interesse em inscrever sua unidade no Mutirão do Consumidor – CEMIG e COPASA deverá realizar sua inscrição junto à Coordenadoria de Projetos, Convênios e Parcerias (CooProc), por meio de formulário eletrônico da Microsoft Forms cujo link será disponibilizado posteriormente, preenchendo todas as informações e indicando as Defensoras Públicas e Defensores Públicos participantes.

§1º A atuação no mutirão será voluntária, podendo a Coordenação Local, se necessário, convocar Defensoras Públicas e/ou Defensores Públicos suficientes para organizar a escala, observando-se a antiguidade, a partir do menos antigo, ressalvados aquelas(es) que estiverem no gozo de férias regulamentares, férias-prêmio ou créditos anteriormente deferidos e licenças.

§2º A CooProc ficará responsável pelo planejamento, determinação das datas de realização do mutirão, expedição de orientações prévias, controle do cadastro das unidades inscritas, prestação de auxílio necessário à realização do mutirão e expedição da certidão de crédito em razão da participação.

§3º Caberá à Defensoria Especializada do Consumidor e à Coordenação Estadual da CCM encaminhar os documentos padronizados para utilização no mutirão e prestar orientações gerais.

§4º Caberá à Coordenação Local e, em Belo Horizonte, à Coordenação Estadual da CCM em conjunto com a Defensoria Especializada do Consumidor coordenar as atividades no âmbito local, bem como indicar previamente as Defensoras Públicas e os Defensores Públicos participantes à CooProc, de acordo com os critérios estabelecidos nesta resolução e no momento da inscrição da unidade.

Art. 5º Fica autorizada às Defensoras Públicas e aos Defensores Públicos que atuarem no Mutirão do Consumidor – CEMIG e COPASA a acumulação de 01 (um) dia de crédito de compensação, nos seguintes termos:

I – a cada 15 (quinze) ofícios enviados às concessionárias, com o respectivo retorno e encaminhamento da consumidora ou do consumidor para o órgão competente, nas unidades do interior que não tenham atuação no Juizado Especial;

II – a cada 10 (dez) ofícios enviados às concessionárias, com o respectivo retorno e eventual ajuizamento da ação, no caso de impossibilidade da resolução extrajudicial do conflito, nas unidades do interior que tenham atuação no Juizado Especial;

III – a cada 5 (cinco) sessões de negociação efetivamente realizadas, bem como comprovação do ajuizamento da ação respectiva nos casos de impossibilidade da resolução extrajudicial do conflito, se viável o ajuizamento;

§1º Os atos previstos no artigo 5º serão contabilizados em favor de apenas uma Defensora Pública ou Defensor Público, ainda que realizados conjuntamente.

§2º. Após a contabilização referida nos incisos do caput, será concedido 1/2 (meio) dia de crédito de compensação pelos resíduos na seguinte proporção:

I – a cada 07 (sete) ofícios enviados às concessionárias, com o respectivo retorno e encaminhamento da consumidora ou do consumidor para o órgão competente, nas unidades do interior que não tenham atuação no Juizado Especial;

II – a cada 5 (cinco) ofícios enviados às concessionárias, com o respectivo retorno e eventual ajuizamento da ação, no caso de impossibilidade da resolução extrajudicial do conflito, nas unidades do interior que tenham atuação no Juizado Especial;

III – a cada 3 (três) sessões de negociação efetivamente realizadas, bem como comprovação do ajuizamento da ação respectiva nos casos de impossibilidade da resolução extrajudicial do conflito, se viável o ajuizamento;

§3º Fica limitada a acumulação de até 05 (cinco) dias de crédito de compensação por Defensora Pública ou Defensor Público pela participação no Mutirão.

§4º Somente serão contabilizadas, para fins de crédito, as sessões de negociação efetivamente realizadas, assim considerada aquela em que a parte assistida compareça.

§5º Só será expedida a certidão de crédito após a realização de todas as diligências necessárias ao atendimento.

Art. 6º A Coordenação da Unidade deverá remeter à CooproC até 60 dias após o término do período de realização do mutirão, planilha única padrão com as atividades realizadas pelas Defensoras Públicas e pelos Defensores Públicos participantes.

Parágrafo único - As certidões de crédito somente serão expedidas após a entrega da planilha única padrão devidamente preenchida, mencionada no caput, e o cumprimento do previsto no parágrafo anterior.

Art. 7º. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, 08 de maio de 2025.

Raquel Gomes de Sousa da Costa Dias

Defensora Pública-Geral do Estado de Minas Gerais



Documento assinado eletronicamente por **Raquel Gomes de Sousa da Costa Dias**, Defensora Pública-Geral, em 09/05/2025, às 11:32, 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 **0551264** e o código CRC **EC3E681A**.

9990000001.006209/2025-20

0551264v4