

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

Memorando-Circular nº 07/2026-COOPROC-CECCM-BHCOORDATEN-BHCOORDDECON

Belo Horizonte, 15 de junho de 2026.

Assunto: Orientações sobre o Mutirão do Consumidor de 2026.

Referência: [Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 9990000001.003916/2026-45]

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

Com os nossos cordiais cumprimentos, seguem abaixo as orientações sobre o Mutirão do Consumidor de 2026.

O Mutirão do Consumidor, regulamentado pela **Resolução nº 4.861/2026**, 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 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 em participar do 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: <https://forms.cloud.microsoft/r/ZRsFbFKW1m>, até o dia 10 de julho de 2026.

A inscrição deve ser realizada exclusivamente pela Coordenadora e Coordenador Local por meio do link disponibilizado, 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 ser solicitada designação complementar.

Das etapas do mutirão:

1 - Divulgação:

A divulgação deverá ser 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 20/07/2026 a 07/08/2026.

A CooproC encaminhará a planilha padronizada (Relatório de Atividades), que deverá ser 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, para as unidades localizadas no interior, a planilha preenchida deve ser enviada 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 de Atendimento da Capital receberá as inscrições que serão registradas em planilha própria, compartilhada com a CooproC e com a Coordenação dos Centros de Conciliação e Mediação (CECCM).

As sessões de negociação deverão ser agendadas exclusivamente **no período de 17/08/2026 a 28/08/2026**. Sessões realizadas fora desse período não serão consideradas para fins do Mutirão. As sessões de negociação ocorrerão de forma híbrida, sendo a participação da concessionária por meio virtual e da pessoa assistida e do Defensor Público de forma presencial. Esgotadas as tentativas de resolução extrajudicial, caberá à Defensora Pública ou ao Defensor Público, após análise de viabilidade, ajuizar a ação cabível perante o juízo competente.

Esgotadas as tentativas de resolução extrajudicial, caberá à Defensora Pública ou ao Defensor Público designado(a) para o mutirão que houver realizado a respectiva sessão de negociação, após análise de viabilidade, o ajuizamento da ação cabível perante o juízo competente, bem como o cumprimento das emendas determinadas pelo Juízo.

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 e TCT firmados entre a DPMG e essas concessionárias, 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 e TCT firmados entre a DPMG e essas concessionárias, 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.

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 formulário devidamente preenchido, juntamente com os 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 4.861/2026**.

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 formulário devidamente preenchido, juntamente com

os 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 4.861/2025**.

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

5 - Finalização:

A Coordenadora ou o Coordenador da unidade deverá enviar à CooproC, pelo e-mail projetos@defensoria.mg.def.br, a planilha padronizada (Relatório de Atividades), **até 60 (sessenta) 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 4.861/2026.

A validação dos créditos será realizada 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,

Raquel Fernanda Tenório Seco – Madep 0952

Defensora Auxiliar da Defensoria Pública-Geral
Coordenadoria de Projetos, Convênio e Parceiras

Gabriela Benevenuto Apolinário – Madep 1038

Defensora Auxiliar da Defensoria Pública-Geral
Coordenadoria de Projetos, Convênio e Parceiras

Elisa Schroder Alves César – Madep 0768

Coordenadora Estadual dos Centros de Conciliação e Mediação

Raquel de Souza Pyramo Novaes – Madep 0806

Coordenadora Regional de Atendimento ao Público da Capital

Sabrina Torres Lamaita Ielo – Madep 0495



Documento assinado eletronicamente por **Elisa Schroder Alves César, Defensora Pública-Auxiliar da Defensoria Pública-Geral**, em 06/07/2026, às 15:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Gabriela Benevenuto Apolinário, Defensora Pública-Auxiliar da Defensoria Pública-Geral**, em 06/07/2026, às 15:57, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Raquel Fernanda Tenorio Seco, Defensora Pública-Auxiliar da Defensoria Pública-Geral**, em 06/07/2026, às 15:59, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Raquel de Souza Pyramo Novaes, Coordenadora Local**, em 07/07/2026, às 15:52, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Sabrina Torres Lamaita Ielo, Coordenador Local**, em 08/07/2026, às 09:58, 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 **0838346** e o código CRC **A89347B2**.

9990000001.003916/2026-45

0838346v9