



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

**PROCON**SP

## **PROCESSO PARA CREDENCIAMENTO DE CONCILIADORES PARA ATUAÇÃO EM AUDIÊNCIAS DE DEMANDAS CONSUMERISTAS EXTRAJUDICIAIS NO PROCON-SP**

**A FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DE SÃO PAULO - PROCON-SP**, vinculada à Secretaria Estadual de Justiça e Cidadania, através de seu Diretor Executivo, no uso de suas atribuições legais que lhe confere a Lei Estadual nº 9.192, de 23 de novembro de 1999, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 41.170, de 23 de setembro de 1996; e o Decreto Estadual nº 41.727, de 22 de abril de 1997, em atenção à determinação constante no processo da consulta sobre a contratação de conciliadores nº 000423/2019-2, considerando que o PROCON/SP no ano de 2019 implementou um sistema eletrônico de registro de reclamações, o que acabou por resultar no aumento da demanda de protocolos de atendimento, atingindo neste a marca de 350.000, para melhorar o atendimento dessas reclamações não atendidas que resultam em audiências de conciliação, para que se atinja a realização da média de 960 (novecentos e sessenta) audiências por mês, uma vez que não há capacidade dentro do quadro de funcionários do PROCON/SP, e para ocorrer o credenciamento de 60 (sessenta) pessoas para atuarem como conciliadores nas audiências realizadas pela Fundação, torna público a abertura do 1º Processo para o Credenciamento de Conciliadores para o PROCON-SP, mediante as condições estabelecidas neste edital.



## 1. NORMAS E VIGÊNCIA

As normas e procedimentos relacionados às audiências conciliatórias encontram-se regidas pela Portaria Normativa 247/2021 - PORTARIA DE PROCEDIMENTO.

A autorização para que a conciliação seja realizada por conciliadores voluntários credenciados perante a Fundação de Defesa e Proteção do Consumidor – PROCON/SP na forma da Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, com supervisão de técnicos desta Fundação, encontra-se no processo nº 000423/2019-2.

O conciliador estará credenciado para atuar nas realizações de audiências junto a essa Fundação pelo prazo de 12 (doze) meses, a partir da formalização e assinatura do termo de compromisso, conforme previsto na 5ª etapa do item 4, com a publicação no Diário Oficial do Estado – Seção Executivo I (DOE).

## 2. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

2.1. O processo de credenciamento será regido por este Edital e pelas normas pertinentes à matéria.

2.2. O processo de credenciamento destina-se a selecionar candidatos para o exercício da função de conciliador e far-se-á mediante prévia inscrição no *site* do PROCON-SP – [procon.sp.gov.br/credenciamento-conciliadores/](http://procon.sp.gov.br/credenciamento-conciliadores/) por sorteio randômico e apresentação dos documentos pertinentes.

2.3. Os candidatos a conciliadores deverão ser pessoas físicas e colaborarão com o PROCON-SP prestando serviço público relevante e de forma autônoma, temporário, voluntário nos casos em questão, sem vínculo empregatício, contratual ou estatutário mediante ajuda de custo no valor de R\$ 190,00 (cento e noventa reais) por dia de audiências.

2.4. Os conciliadores credenciados, na forma deste edital e seus anexos, realizarão sessões de conciliação nos casos não solucionados no estágio da Carta de Informações Preliminares – CIP, auxiliando na composição de acordos entre consumidores e fornecedores, conforme aqui estabelecido e nos demais instrumentos normativos pertinentes, conforme Portaria Normativa 247/2021 - PROCON/SP.



2.5. Os conciliadores credenciados deverão atuar em audiências conciliatórias presenciais ou remotas, a serem realizadas no PROCON-SP, em sua sede na Capital paulista.

2.6. O credenciamento não estabelece obrigação do PROCON/SP em efetuar qualquer solicitação de serviços, constituindo-se como cadastro de conciliadores aptos a prestarem serviços mediante chamamento a critério da Fundação.

2.7. Todo e qualquer esclarecimento com relação ao presente Edital deverá ser feito durante o período de inscrições, e exclusivamente no *e-mail* [credenciamento.conciliadores@procon.sp.gov.br](mailto:credenciamento.conciliadores@procon.sp.gov.br) indicando como assunto: PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS – EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 001/2022. As informações adicionais podem ser obtidas no site institucional da Fundação.

2.8. A participação dos conciliadores neste credenciamento implicará na aceitação integral e irrestrita das condições estabelecidas neste edital.

2.9. Ocorrerá a eliminação do candidato sorteado que deixar de apresentar os documentos previstos no item 12 do edital, apresentá-los de modo extemporâneo ou não comparecer para assinatura do termo de compromisso.

### **3. DA VEDAÇÃO AO PROCESSO DE CREDENCIAMENTO**

3.1. É vedado o credenciamento de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até terceiro grau, inclusive de servidor de carreira, cargo de direção, chefia ou assessoramento no PROCON-SP ou vinculado à Secretaria de Justiça e da Cidadania do Estado de São Paulo.

### **4. DAS ETAPAS DO PROCESSO DE CREDENCIAMENTO**

4.1. O processo de credenciamento acontecerá de acordo com as seguintes etapas:

1ª etapa: inscrição no site [procon.sp.gov.br/credenciamento-conciliadores/](http://procon.sp.gov.br/credenciamento-conciliadores/)

2ª etapa: sorteio randômico de 60 (sessenta) candidatos inscritos;

3ª etapa: apresentação dos documentos necessários descritos no item 12;



4ª etapa: divulgação da lista dos conciliadores credenciados.

5ª etapa: formalização e assinatura do termo de compromisso.

## **5. DAS VAGAS**

5.1. O credenciamento visa o preenchimento de 60 (sessenta) vagas de conciliadores para atuar na Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/SP, nos termos deste Edital.

5.2. A atuação dos conciliadores credenciados terá a validade de 12 (doze) meses, a contar da formalização e assinatura do termo de compromisso, com a publicação no Diário Oficial do Estado – Seção Executivo I (DOE).

5.3. Na hipótese de não ocorrer o preenchimento de 50% (cinquenta por cento) das vagas para conciliadores credenciados, o presente edital será cancelado.

5.4. O conciliador credenciado deverá comparecer presencialmente na sede do PROCON/SP, na Rua Barra Funda, nº 930, São Paulo/SP para realização das audiências, ainda que ocorram de forma virtual.

## **6. DAS VAGAS DESTINADAS ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

6.1. Ficam reservadas às pessoas com deficiência, nos termos do presente edital, 5% (cinco por cento) das vagas previstas.

6.1.1. Caso a aplicação do percentual de que trata o item anterior resulte em número fracionário, este deverá ser arredondado para cima.

6.1.2. A deficiência deve ser compatível com as atribuições de conciliador.

6.2. Sem prejuízo do disposto no subitem 6.1, serão considerados pessoas com deficiência os candidatos que as comprovarem mediante atestado.

6.3. Além das exigências comuns a todos os candidatos para a inscrição no processo de credenciamento, a pessoa com deficiência deverá:

a- em campo próprio do formulário de inscrição, declarar a opção por concorrer às vagas



destinadas a pessoas com deficiência, bem como encaminhar atestado médico que comprove a deficiência alegada e que contenha a espécie, o grau ou o nível de deficiência de que é portador, a CID (Classificação Internacional de Doenças);

b- declaração de estar ciente de que a deficiência não poderá ser incompatível com as atribuições a serem desenvolvidas pelo conciliador, conforme previsto no § 2º, do art. 40, do Decreto n. 3.298/99, com as alterações introduzidas pelo Decreto n. 5.296, de 02 de dezembro de 2004;

c- os documentos previstos nas alíneas “a” e “b” deverão ser enviados de forma eletrônica, conjuntamente com os documentos descritos no item 12.1 e no mesmo prazo.

6.3.1. O atestado médico referido no subitem 6.3, alínea “a”, deverá ser emitido há menos de um ano da data da publicação deste Edital.

6.3.2. Após a apresentação de toda documentação solicitada, o candidato com deficiência será avaliado pelo médico do trabalho do PROCON-SP, que atestará sua aptidão para desempenho das funções de conciliador, nos termos do item 15.1 e 15.2.

6.4. O não encaminhamento de quaisquer dos documentos especificados no subitem 6.3 implicará no indeferimento do pedido de inscrição no sistema de reserva de vaga de que trata o presente subitem, passando, o (a) candidato (a), automaticamente, a concorrer às vagas com os demais inscritos não portadores de deficiência, desde que preenchidos os outros requisitos previstos neste edital.

6.5. O atestado médico terá validade somente para este processo de credenciamento e não será devolvido, assim como não serão fornecidas cópias desse documento.

6.6. Haverá sorteio específico para os candidatos portadores de deficiência com o escopo de garantir a reserva de vagas.

6.7. Não sendo preenchidas as vagas destinadas aos candidatos com deficiência, serão aproveitadas pelos demais candidatos inscritos.

6.8. O (a) candidato (a) com deficiência que não realizar a inscrição conforme a instrução constante neste Edital será considerado (a) inabilitado (a) para participar deste processo de credenciamento.



## **7. DOS REQUISITOS BÁSICOS PARA CREDENCIAMENTO**

7.1. De acordo com o que determina o estabelecido nas Lei nº13.140/2015 (Lei de Mediação) e na Resolução 125/2010 - CNJ, no ato de assinatura do Termo de Compromisso os candidatos deverão atender às seguintes exigências:

- a- ter nacionalidade brasileira ou portuguesa e, em caso de nacionalidade portuguesa, estar amparado no estatuto de igualdade entre brasileiros e portugueses, com reconhecimento de gozo de direitos políticos, nos termos do artigo 12, §1º, da Constituição da República Federativa do Brasil;
- b- estar em dia com as obrigações eleitorais e militares;
- c- ter idade mínima de 18 anos;
- d- não possuir antecedentes criminais e não estar sendo demandado em ação de natureza cível;
- e- não ter processo em andamento em unidade Judicial da Comarca onde pretenda exercer a função;
- f- não exercer atividades político-partidárias e de representação de órgão de classe ou entidade associativa;
- g- possuir certificado de curso de capacitação em mediação e/ou conciliação devidamente reconhecido pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça, nos termos da Res. nº 125/2010 – CNJ;
- h- ser graduado em curso de ensino superior por pelo menos 2 (dois) anos, devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação;
- i- não sofrer incapacidade que impossibilite o exercício da função, nos termos dos itens 15.1 e 15.2;
- j- não ter sofrido penalidade administrativa ou ter praticado ato desabonador no exercício de cargo público ou da atividade pública ou privada.

## **8. DA AJUDA DE CUSTO E DA CARGA HORÁRIA**



8.1. O conciliador receberá a título de ajuda de custo em razão do comparecimento no PROCON-SP, para realização das audiências conciliatórias, o valor diário correspondente de R\$ 190,00 (cento e noventa reais).

8.2. O pedido de pagamento de ajuda de custo será preenchido pelo Conciliador (a) e assinado ao final do dia de audiência pelo Supervisor, sendo levado a protocolo na Diretoria de Administração e Finanças.

8.2.1 O pagamento da ajuda de custo mencionada no item 8.1 será efetuado até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente da realização da audiência, sendo o 5º (quinto) dia feriado ou final de semana, o pagamento ocorrerá no primeiro dia útil subsequente, o valor será creditado na conta-corrente (pessoa física) de titularidade do conciliador credenciado e no Banco do Brasil, sendo vedado, em qualquer caso, pagamento antecipado.

8.3. As audiências de conciliação serão realizadas de segunda-feira a sexta-feira, em quantidade de 8 (oito) horas por dia de comparecimento, limitado a 4 (quatro) comparecimentos por mês, a ser definido em conformidade com as regras constantes no item 8 e 9 deste edital.

8.4. O horário de realização das audiências será das 9:00 às 18:00 horas, distribuído pelo número de audiência no mês de referência, e o conciliador não terá direito a qualquer banco de horas, mesmo ultrapassando o limite máximo previsto no item 8.3 e conforme Lei Estadual 15.804/2015.

8.5. O valor da ajuda de custo prevalecerá ainda que esteja ausente uma das partes ou ambas ou a conciliação seja infrutífera.

8.6. A ajuda de custo do item 8.1 é fixa e não sofrerá majoração em nenhum caso, mesmo que o credenciado fique, eventualmente, em ambiente conciliatório por período superior a 8 horas.

8.7. Serão remunerados apenas os atos relativos ao mês base, não sendo permitida nenhuma outra cumulação de qualquer natureza.

## **9. DAS METAS DE REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIAS**



9.1. Meta de 960 (novecentos e sessenta) audiências conciliatórias/mês, com 8 (oito) audiências conciliatórias/dia para cada conciliador.

9.2. Em caso de não atingimento da meta de 960 (novecentos e sessenta) audiências/mês, os credenciados serão chamados novamente, não ultrapassando o total de 04 (quatro) diárias dentro do mês, seguindo a ordem em lista numérica formada para realizar as demais audiências necessárias ao atingimento da meta.

9.3 A atuação dos conciliadores credenciados dar-se-á conforme ordem numérica da lista elaborada pelo PROCON/SP, e de acordo com a pauta de audiências, reiniciando-se quando o último conciliador credenciado for chamado.

9.4. No dia da realização da audiência, ainda que ocorra de forma virtual, o conciliador credenciado deverá comparecer presencialmente na sede do PROCON SP, na Rua Barra Funda, nº 930, São Paulo/SP, conforme previsto item 5.4 deste edital.

## **10. DA INSCRIÇÃO NO PROCESSO DE CREDENCIAMENTO**

10.1. A inscrição deverá ser efetuada exclusivamente via internet, no endereço eletrônico [procon.sp.gov.br/credenciamento-conciliadores/](http://procon.sp.gov.br/credenciamento-conciliadores/) de 29/01/2022 a 01/03/2022 considerando-se como extemporânea e sem validade qualquer inscrição feita fora dessas condições.

10.2. Não haverá cobrança de taxa de inscrição.

10.3. O PROCON/SP não se responsabilizará pela solicitação de inscrição não recebida por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, congestionamento das linhas de comunicação, bem como outros fatores que impossibilitarem a transferência de dados.

10.4. As informações prestadas na solicitação de inscrição serão de inteira responsabilidade do candidato, dispondo ao responsável do credenciamento de conciliadores o direito de excluí-lo por preenchimento incorreto (RG, CPF, data de nascimento) bem como em virtude da ausência de veracidade dos dados informados, sem prejuízo de eventual responsabilidade penal.

10.5. O comprovante de inscrição deverá ser mantido em poder do candidato e



apresentado no local do credenciamento.

10.6. O (a) candidato (a) casado (a) deverá inscrever-se com o nome que possuir na data da inscrição e, em caso de discrepância entre este nome e o da identificação, deverá apresentar no dia da realização do credenciamento, além da fotocópia da mesma cédula, cópia da certidão de casamento ou da decisão judicial que a justifique.

10.7. A lista de inscritos será publicada no dia 02/03/2022 no endereço eletrônico [procon.sp.gov.br/credenciamento-conciliadores/](http://procon.sp.gov.br/credenciamento-conciliadores/)

## **11. DO SORTEIO**

11.1. Findo o prazo de inscrição, ocorrerá o sorteio randômico no dia 03/03/2022 através do sistema eletrônico do PROCON/SP DIGITAL, visando a divulgação de 60 (sessenta) sorteados.

11.2. No dia 03/03/2022 os candidatos sorteados terão seus nomes publicados na plataforma digital da Fundação PROCON/SP [procon.sp.gov.br/credenciamento-conciliadores/](http://procon.sp.gov.br/credenciamento-conciliadores/)

## **12. DA APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS PARA O CREDENCIAMENTO**

12.1. Os candidatos sorteados terão o período de 03/03/2022 a 06/03/2022 para enviar os documentos de forma eletrônica, e através de link recebido no e-mail cadastrado, devendo anexar os seguintes documentos e informações, em formato jpeg, jpg, png, e pdf:

- a) currículo completo e atualizado com foto;
- b) documento de identificação ou CNH válida;
- c) comprovante de registro no CPF em situação regular;
- d) comprovante de residência de até 3 meses;
- e) cópia autenticada do diploma de curso superior concluído em qualquer área, por pelo menos 2 (dois) anos, devidamente registrado no Ministério da Educação (MEC);



f) certificado de curso de capacitação em mediação e/ou conciliação, reconhecido Tribunal de Justiça, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça, nos termos da Res. nº 125/2010 – CNJ;

g) certidões de distribuição cível e criminal expedidas pelas Diretorias de Serviços de Informações Cíveis e Criminais do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo;

12.2. Na falta de qualquer documento mencionada nas alíneas do item 12.1, ou envio de forma extemporânea, o candidato estará eliminado.

12.3. A análise dos documentos será no dia 07/03/2022, e o PROCON/SP poderá solicitar o reenvio de documentos ilegíveis, através de interação e com recebimento de link no e-mail cadastrado.

12.4. Todos os documentos anexados no sistema deverão ser entregues cópia autenticada para homologação no dia da assinatura do termo de compromisso, conferindo-os com os originais, conforme item 14.5.

12.5. As vaga às pessoas com deficiência, além dos documentos descritos no item 12.1, deverão apresentar os documentos atestando a comprovação da deficiência alegada, contendo espécie, grau e CID, de acordo com os itens 6.2, 6.3, e 6.3.1.

12.6. Os candidatos que cumpriram todos os requisitos, respeitando os prazos designados, no dia 08/03/2022, será disponibilizada a lista com os candidatos aptos ao credenciamento, sendo convocados para assinatura de termo de compromisso conforme item 14.

### **13. DO DEFERIMENTO DOS CANDIDATOS E DO RECURSO**

13.1 Após a análise de toda documentação, no dia 08/03/2022 será disponibilizada via *internet* no *site* [procon.sp.gov.br/credenciamento-conciliadores/](http://procon.sp.gov.br/credenciamento-conciliadores/) a lista com os candidatos aptos ao credenciamento, e a lista dos candidatos indeferidos.

13.2. Aos candidatos indeferidos poderão apresentar recurso que deverá ser entregue em documento físico, datado e assinado pelo recorrente, no endereço do PROCON SP, na Rua Barra Funda, nº 930, na Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor – DAOC, São Paulo, SP, das 10h as 17h nos dias 09/03/2022 e



10/03/2022 para interposição de recurso administrativo, mediante recebimento e protocolo pela Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor.

13.2.1. Admitir-se-á um recurso por candidato, e apenas na hipótese de negativa documental mencionada, será desconsiderado o recurso em duplicidade ou que não guarde pertinência com relação ao indeferimento previsto item 13.2.

13.3. No dia 14/03/2022 será disponibilizada via *internet* no *site* [procon.sp.gov.br/credenciamento-conciliadores/](http://procon.sp.gov.br/credenciamento-conciliadores/) o resultado dos recursos.

#### **14. DA FORMALIZAÇÃO DO TERMO DE COMPROMISSO**

14.1. O PROCON/SP informa que a assinatura dos documentos descritos abaixo, ocorrerá com prévio agendamento entre os dias 15/03/2022 e 16/03/2022, os conciliadores serão informados das datas e horários disponíveis através do e-mail cadastrado, no dia agendado deverá entregar os documentos devidamente preenchidos e assinados:

- a- Termo de Adesão e Compromisso de Conciliador;
- b- Declaração de Ciência do Código de Ética e Legislação Pertinente;
- c- Declaração de compromisso de não realizar atividade de captação de clientes no exercício das funções de conciliador;
- d- Declaração de Compromisso de não atuar como testemunha, informante, acompanhante, profissional contratado, consultor, auxiliar de justiça, perito, técnico em qualquer dos casos de atuação do PROCON/SP, ou entre assistidos da Instituição, em qualquer contexto de conciliação.
- e- Declaração de responsabilidade no tratamento de dados pessoais.

14.2. A entrega do termo de compromisso devidamente preenchido e assinado, ocorrerá presencialmente, com prévio agendamento, conforme descrito no item 14.1, o candidato deverá comparecer munido do seu número de inscrição e documento de identificação, no endereço do PROCON/SP, situado na Rua Barra Funda, nº 930, 1º andar, São Paulo, SP.



14.3. O não comparecimento na data agendada para realização da assinatura do termo de compromisso resulta na eliminação do candidato.

14.4. No dia 17/03/2022 será publicada no diário oficial (DOE) e disponibilizada via *internet* no *site* [procon.sp.gov.br/credenciamento-conciliadores/](http://procon.sp.gov.br/credenciamento-conciliadores/) a relação dos conciliadores habilitados para a realização das audiências junto ao PROCON/SP.

14.5. Todos os documentos solicitados no item 12.1, além do envio eletrônico, também deverão ser entregues com cópia autenticada, no dia agendado para entrega do termo de compromisso, conforme item 14.2.

## **15. DAS ATRIBUIÇÕES E DOS DEVERES DO CONCILIADOR CREDENCIADO**

### **15.1. São atribuições do conciliador:**

- a- apregoar as partes;
- b- abrir e conduzir a sessão de conciliação, promovendo o entendimento entre as partes;
- c- verificar qual é o método adequado para solução do conflito apresentado e realizar desde logo a conciliação;
- d- tomar por termo os requerimentos formulados pelas partes na audiência de conciliação;
- e- redigir os termos de acordo;
- f- submeter o acordo firmado ao Supervisor indicado pelo PROCON-SP;
- g- preencher relatórios de produtividade e encaminhá-los ao supervisor designado pelo Diretor de Atendimento e Orientação ao Consumidor do PROCON/SP.

### **15.2. São deveres do conciliador:**

- a- observar rigorosamente os princípios estabelecidos na Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015, art. 2º) e no Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais (Anexo III da resolução 125/2010 do CNJ);



- b- aplicar as técnicas de conciliação e mediação nas que foi treinado, visando restabelecer a comunicação e promover o entendimento entre as partes (art. 2º, do Provimento nº 15/2016-CM);
- c- assegurar às partes igualdade de tratamento;
- d- não atuar em causa em que tenha algum motivo de impedimento ou suspeição;
- e- manter rígido controle das causas em seu poder;
- f- comparecer 15 minutos antes do horário de início das sessões de conciliação e não se ausentar, injustificadamente, antes de seu término;
- g- agir sob a orientação do Diretor (a) da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor (DAOC) do PROCON-SP ou de Supervisor (a) por ele (a) indicado (a);
- h- tratar com urbanidade e respeito as partes;
- i- manter conduta irrepreensível na vida pública e particular;
- j- utilizar trajes compatíveis com o decoro conciliador.

## **16. DAS VEDAÇÕES AOS CONCILIADORES**

16.1. Os conciliadores ficarão impedidos de prestar serviços profissionais, de qualquer natureza, aos envolvidos em processo de conciliação sob sua condução, bem como qualquer processo no âmbito administrativo dessa Fundação sob pena de desligamento do quadro de conciliadores independentemente das responsabilidades cíveis, administrativas e criminais cabíveis.

16.2. Também é vedado aos conciliadores realizarem qualquer conduta voltada à captação de clientes durante o exercício da atividade de conciliador, sendo absolutamente proibida a sua identificação profissional.

## **17. DAS PENALIDADES**

17.1. Os conciliadores ficarão sujeitos à responsabilização civil, penal e administrativa pelos atos que, nessa condição, praticarem.



17.2. Ocorrerá o descredenciamento do conciliador ao praticar conduta inadequada, violando o compromisso assumido no item 14.1, e/ou deixando de cumprir com o previsto nos itens 15.1 e 15.2.

17.3 Na hipótese do conciliador credenciado comportar-se de maneira inadequada, violando o compromisso assumido no item 14.1, e/ou deixando de cumprir com o previsto nos itens 15.1 e 15.2, ocorrerá o descredenciamento do respectivo conciliador, mediante processo administrativo disciplinar, apurado pela Comissão Processante Permanente da Fundação PROCON/SP.

17.4. Durante o processo administrativo disciplinar, ocorrerá a suspensão do pagamento da ajuda de custo, podendo ocorrer o perdimento do valor.

## **18. DO DESCREDENCIAMENTO DO CONCILIADOR**

18.1. O descredenciamento da função de conciliador poderá ocorrer a pedido do conciliador ou por indicação do PROCON/SP.

18.2. O conciliador será descredenciado compulsoriamente quando:

- a- ausentar-se injustificadamente das datas que for convocado a desempenhar as funções como conciliador;
- b- descumprir os princípios e regras estabelecidos no Código de Ética de Conciliadores e Mediadores;
- c- for condenado definitivamente em processo criminal por crime doloso.

## **19. DA COMISSÃO ESPECIAL DE CREDENCIAMENTO DOS CONCILIADORES**

19.1. A Comissão Especial de Credenciamento dos Conciliadores do PROCON/SP será responsável pela gestão deste processo com a função gerenciar, homologar, prestar esclarecimentos, receber e examinar todos os documentos, julgar os recursos relativos ao credenciamento de conciliadores previsto neste edital.

19.2. Compete a Comissão Especial de Credenciamento:

- a- receber, examinar e julgar todos os documentos pertinentes ao credenciamento de



conciliadores, em conformidade com o conteúdo do edital

b- examinar os referidos documentos à luz da Lei e das exigências contidas no edital, habilitando os que estiverem condizentes, inabilitando aqueles que não atenderem às regras ou exigências previamente estabelecidas, ou descredenciando aqueles que descumprirem às regras ou exigências previamente estabelecidas;

c- Informar a Comissão Processante Permanente a cerca da prática de condutas inadequadas realizadas pelo conciliador credenciado.

19.3. A Comissão Especial de Credenciamento dos Conciliadores será composta por três pessoas, sendo dois servidores de carreira e um de cargo comissionado, os quais serão indicados pela Diretoria Executiva, Diretoria de Atendimento e Orientação do Consumidor e Diretoria de Administração e Finanças, todas do PROCON/SP.

19.4. A Comissão Especial de Credenciamento dos Conciliadores será formada e publicada o até dia 01/03/2022 através de portaria, e terá a duração de 12 meses a contar da data da sua publicação.

19.5. A Portaria Normativa Nº 54/2019, de 05/07/2019, dispõe sobre a instituição de Comissão Processante Permanente da Fundação PROCON/SP, nos termos do Regulamento de Pessoal, e estabelece seu respectivo Regime Interno.

## **20. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

20.1. O acompanhamento das publicações de editais e comunicados referentes aos eventos desse processo de credenciamento é de responsabilidade exclusiva do candidato.

20.2. A qualquer tempo poder-se-á anular a inscrição, e/ou tornar sem efeito o credenciamento do candidato, se constatadas irregularidades nas declarações, nos documentos apresentados.

20.3. A inscrição do candidato implicará a aceitação de todas as normas e todos os procedimentos para o processo de credenciamento regulamentado neste Edital, nos comunicados, avisos e demais instrumentos que forem publicados.

20.4. Todos os atos relativos ao presente processo de credenciamento, tais como:



convocações, comunicados, resultados e homologações serão disponibilizados no site [procon.sp.gov.br/credenciamento-conciliadores/](http://procon.sp.gov.br/credenciamento-conciliadores/)

20.5. Constituem anexos do presente Edital, dele fazendo parte integrante:

- a. Anexo I – Minuta de Termo de Adesão e Compromisso de Conciliador;
- b. Anexo II – Declaração de ciência do Código de Ética e demais legislações pertinentes
- c. Anexo III– Declaração – Compromisso de não realizar atividade de captação de clientes no exercício das funções de conciliador;
- d. Anexo IV – Declaração – Compromisso de não atuar como testemunha, informante, acompanhante, profissional contratado, consultor, auxiliar de justiça, perito, técnico em qualquer dos casos de atuação no Centro de Referência em Conciliação do PROCON/SP, declarando a impossibilidade de atuação, conforme citado acima, no prazo de 12 (doze) meses contados da data da formalização do distrato.
- e. Anexo V – Declaração de responsabilidade no tratamento de dados pessoais.

São Paulo, 29 de janeiro de 2022.

**FERNANDO CAPEZ**  
Diretor Executivo do Procon/SP



## ANEXO I

### Termo de Compromisso

**A FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/SP**, inscrita no CNPJ nº 57.659.583/0001-84, situada na Rua Barra Funda nº 930, Barra Funda - São Paulo/SP - CEP: 01152-000 neste ato representada por seu Diretor-Executivo, o Dr. **FERNANDO CAPEZ**, designado por meio de Decreto de 9 de janeiro de 2019, com atribuições que lhe conferem o Artigo nº 18, do Decreto nº 41.727, de 22 de abril de 1997, e a Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995; e o ....., Registro Geral de Identificação nº \_\_\_\_\_, inscrito no Cadastro Nacional da Pessoa Físicas sob o nº ....., residente e domiciliado na ....., n.º ....., cidade de \_\_\_\_\_, CEP ....., doravante denominada **CONCILIADOR**, resolvem celebrar o presente Termo de Compromisso em Conciliação Extrajudicial, em consonância com a Lei n.º - \_\_\_\_\_, Resolução Nº \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ e demais legislações pertinentes, bem como em conformidade com as cláusulas e condições a seguir expostas:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

**1.** O presente Termo tem como OBJETO, o compromisso para a realização de atividades de conciliação, visando a solucionar conflitos ainda não judicializados.

**1.1.** O Conciliador compromete-se a realizar atividades de conciliação nas áreas do Direito do Consumidor de forma voluntária.

**1.2.** Haverá uma ajuda de custo fixa no valor de R\$ 190,00 (cento e noventa reais), por dia de conciliação.

#### CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES

**2.1.** Constituem obrigações do PROCON/SP:



2.1.1. Disponibilizar local para atendimento, dotado de estrutura operacional;

2.1.2. Realizar a triagem dos casos;

2.1.3. Em havendo aceitação para participar do Projeto, o PROCON/SP deverá apazarrar data e hora para a sessão de conciliação, responsabilizando-se pelo chamamento da parte contrária;

2.1.4. Comparecendo as partes à sessão e resolvido o conflito, o acordo deverá ser submetido à apreciação da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor para referendá-lo e, a depender da natureza dos interesses envolvidos, para submetê-lo à homologação judicial;

2.2. Constituem obrigações do Conciliador:

2.2.1. O Conciliador compromete-se a manter as condições para habilitação previstas no Edital de Credenciamento nº 001/2022, bem como na Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça;

2.2.2. O Conciliador, no exercício de sua função, exercerá suas atribuições comprometendo-se ao exercício da atividade com observância ao quanto estabelecido no edital de credenciamento e na Portaria Normativa 247/2021.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS ATIVIDADES E DA EXECUÇÃO**

3. As atividades de Conciliação serão aquelas abarcadas nas audiências conciliatórias do PROCON/SP.

3.1. As Conciliações de que trata a Cláusula Primeira deverão ser realizadas durante o horário de expediente do PROCON/SP, de segunda a sexta-feira das 09:00 às 18:00 h.

### **CLÁUSULA QUARTA - DA VIGÊNCIA**

4. O presente Termo terá vigência de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Termo de Compromisso, conforme o item 14.

### **CLÁUSULA QUINTA - DA RESCISÃO**

5. É facultado às partes promover o distrato do presente Termo, a qualquer tempo, por mútuo



consentimento, ou a rescisão unilateral por iniciativa de qualquer delas, mediante notificação por escrito com antecedência mínima de sessenta dias contados do recebimento da notificação.

5.1. A parte que rescindir o Termo permanecerá responsável pelas obrigações assumidas.

**CLÁUSULA SEXTA - FORO**

6. Fica eleito o foro da Comarca São Paulo/SP para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente Termo.

E, por estarem acordadas, firmam o presente em 2 (duas) vias de igual teor, na presença das testemunhas adiante designadas, na forma da lei.

São Paulo \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

\_\_\_\_\_  
(PROCON)

\_\_\_\_\_  
(Conciliador)

**Testemunhas:**

1. \_\_\_\_\_

Nome legível

2. \_\_\_\_\_

Nome legível



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

**PROCON**SP

## ANEXO II

### Declaração de Ciência do Código de Ética e Legislação Pertinente

Declaro que estou ciente do Código de Ética dos Conciliadores/Mediadores (anexo III da Resolução nº 125/2010 do CNJ), Lei Federal nº 13.140/2015, que dispõe sobre a Mediação/Conciliação entre particulares como meio de solução de controvérsias sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da Administração Pública, da Lei Federal nº 13.105/2015 - Código de Processo Civil, bem como da legislação pertinente aplicável à Mediação/Conciliação e das normas institucionais do PROCON/SP.

São Paulo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022.

---

**Assinatura do Candidato a Conciliador**



SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA  
FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

**PROCON**SP

### ANEXO III

### DECLARAÇÃO

Nome: \_\_\_\_\_, brasileiro, RG nº \_\_\_\_\_, inscrição  
no CPF nº \_\_\_\_\_ residente e domiciliado à  
\_\_\_\_\_ nº \_\_\_\_\_, Complemento  
\_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_ na cidade de \_\_\_\_\_

Estado do \_\_\_\_\_, DECLARO, para o fim específico de cadastro de Conciliador PROCON/SP,  
nos termos do Edital de Credenciamento nº 001/2022, **QUE ME COMPROMETO A NÃO  
REALIZAR ATIVIDADE VOLTADA À CAPTAÇÃO DE CLIENTES DURANTE A  
ATUAÇÃO DE CONCILIADOR, SENDO ABSOLUTAMENTE VEDADO  
IDENTIFICAR-ME COMO ADVOGADO, DIVULGAR OU PROMOVER SERVIÇOS  
ADVOCATÍCIOS PRÓPRIOS OU DE TERCEIROS.**

São Paulo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, de 2022.

---

**Assinatura Candidato**



## ANEXO IV

### DECLARAÇÃO

Nome: \_\_\_\_\_, brasileiro, RG nº \_\_\_\_\_, inscrição  
no CPF nº \_\_\_\_\_ residente e domiciliado à  
\_\_\_\_\_ nº \_\_\_\_\_, Complemento  
\_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_ na cidade de \_\_\_\_\_

Estado do \_\_\_\_\_, DECLARO, para o fim específico de cadastro de Conciliador no PROCON-  
SP, **QUE ME COMPROMETO A NÃO PARTICIPAR COMO TESTEMUNHA, INFORMANTE, ACOMPANHANTE, PROFISSIONAL CONTRATADO, CONSULTOR, AUXILIAR DE JUSTIÇA, PERITO, TÉCNICO EM QUALQUER DOS CASOS DE CONCILIAÇÃO DO PROCON-SP, OU ENTRE ASSISTIDOS DA INSTITUIÇÃO, EM QUALQUER CONTEXTO, SENDO ABSOLUTAMENTE VEDADO IDENTIFICAR-ME COMO PROFISSIONAL, DIVULGAR OU PROMOVER SERVIÇOS PRÓPRIOS OU DE TERCEIROS, declarando a impossibilidade de atuação, conforme citado acima, no prazo de 12 (doze) meses contados da data de formalização do distrato.**

São Paulo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, de 2022.

---

Assinatura Candidato



**ANEXO V**

**DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE NO TRATAMENTO DE DADOS  
PESSOAIS**

EDITAL DE CREDENCIAMENTO DE CONCILIADORES 001/2022

Nome: \_\_\_\_\_, brasileiro, RG nº \_\_\_\_\_, inscrição  
no CPF nº \_\_\_\_\_ residente e domiciliado à  
\_\_\_\_\_ nº \_\_\_\_\_, Complemento  
\_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_ na cidade de \_\_\_\_\_  
Estado do \_\_\_\_\_, profissional com formação de nível superior em \_\_\_\_\_,  
interessado(a) em participar do credenciamento em referência, DECLARO, sob as penas da lei  
que me responsabilizo pelo correto tratamento e utilização de dados pessoais ao qual eventual  
tenha acesso, com a finalidade única de atender os objetivos contidos no presente edital,  
mantendo a confidencialidade de toda e qualquer informação acessada, assumindo o  
compromisso de observar os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

São Paulo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, de 2022.

---

**Assinatura Candidato**