



**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 PROCONSP-PRC-2023/00200, 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 a marca de 148.728 processos administrativos em 2021 e em 2022, 177.882 processos, para melhorar o atendimento dessas reclamações não atendidas em primeira fase (CIP) que resultam em audiências de conciliação, para que se atinja a realização da média de 3.200 (três mil e duzentas) audiências por mês, uma vez que não há capacidade dentro do quadro de funcionários do PROCON/SP, torna público a abertura do 2º Processo para o Credenciamento de Conciliadores para o PROCON-SP, mediante as condições estabelecidas neste edital.

Este credenciamento será regido pela Lei Federal nº 8.666/1993, pela Lei Estadual nº 6.544/1989, com as alterações posteriores, e pelas demais normas legais e regulamentares aplicáveis à espécie.



A Fundação PROCON/SP como órgão da Administração Pública na esfera estadual, opta por licitar de acordo com a Lei Federal nº 8.666/1993 e as normas mencionadas no parágrafo anterior, observando ainda o disposto no artigo 191 c/c o inciso II do artigo 193 da Lei Federal nº 14.133/2021.

## **1. NORMAS E VIGÊNCIA**

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

O conciliador estará credenciado para atuar na realização de audiências junto a essa Fundação, a partir da formalização e assinatura do termo de compromisso, conforme previsto na 4ª etapa do item 4.1, com a publicação no Diário Oficial do Estado – Seção Executivo I (DOE), pelo prazo de 12 (doze) meses, com possibilidade de prorrogação por mais 6 (seis) meses, caso não haja outros credenciados habilitados, cabendo extinção do credenciamento a critério da Fundação PROCON/SP.

## **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 – <https://procon-conciliador-prod.azurewebsites.net/conciliadores/inicio> com a 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, temporária e voluntária nos casos em questão, mediante a celebração de termo de adesão, sem vínculo empregatício, contratual ou estatutário mediante ajuda de custo no valor de R\$228,00 (duzentos e vinte e oito 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, suas Unidades Regionais, delegacias associadas, ou em qualquer outra localidade definida pela Diretoria Executiva da Fundação Procon/SP.

2.5.1 – Os conciliadores poderão realizar as audiências, de forma híbrida, pessoal ou remotamente, de acordo com a necessidade e conveniência da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor – DAOC.

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 001/2023. 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 e seus anexos.

2.9 - Ocorrerá a eliminação do candidato inscrito que deixar de juntar todos os documentos previstos no item 12 do edital, apresentá-los de modo extemporâneo ou não comparecer para assinatura do termo de compromisso portando os documentos indicados no item 12 do referido edital.

### **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, conforme estabelecido no Art. 9º, inciso II da Lei Federal n.º 8.666/1993.

### **4. DO CREDENCIAMENTO**

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



1ª etapa: inscrição no site <https://procon-conciliador-prod.azurewebsites.net/conciliadores/inicio> e juntada imediata dos documentos necessários descritos no item 12;

2ª etapa: verificação dos documentos juntados e dos candidatos habilitados;

3ª etapa: divulgação da lista dos conciliadores habilitados no site do PROCON/SP;

4ª etapa: formalização e assinatura do termo de compromisso e entrega dos documentos listados no item 12;

5ª etapa: divulgação da lista dos conciliadores credenciados no site do PROCON/SP e no Diário Oficial do Estado – Seção Executivo I (DOE);

6ª etapa: sorteio randômico para convocação e formação de escala para realização de audiências por ordem do sorteio.

4.2. O candidato que não efetuar o envio via sistema, na fase de inscrição, dos documentos identificados no item 12, de forma legível, bem como a entrega dos documentos originais no ato da assinatura do termo de compromisso será desclassificado.

4.3. Os candidatos desclassificados ficam excluídos da lista de inscritos, não podendo mais participar do credenciamento em andamento.

4.4. Findado o procedimento de credenciamento descrito no item 4.1, de forma escalonada poderão ser convocados credenciados habilitados para realização de audiências, de acordo com o número de audiências que estiverem disponíveis em sistema.



## **5. DO PERÍODO DE ATUAÇÃO DOS CREDENCIADOS**

5.1 - O credenciamento visa a participação de todos os conciliadores inscritos e habilitados, para atuar na Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/SP nos termos deste Edital.

5.2 - A atuação dos conciliadores credenciados será realizada pelo prazo de 12 (doze) meses, com possibilidade de prorrogação por mais 6 (seis) meses, caso não haja outros credenciados habilitados, a contar da formalização e assinatura do termo de compromisso, com a publicação no Diário Oficial do Estado – Seção Executivo I (DOE), cabendo extinção do credenciamento a critério da Fundação PROCON/SP.

5.3 - Na hipótese de haver audiências em aberto, para conciliadores credenciados, serão chamados outros candidatos da lista de sorteados para realização de audiências, conforme a ordem do sorteio, a critério e necessidade da Fundação.

5.3.1 – Na hipótese de contratação de conciliadores inscritos e sorteados, durante a validade fixada, o prazo do contrato será restrito ao tempo remanescente de vigência deste edital.

5.4 - O conciliador credenciado para realização das audiências deverá comparecer presencialmente na sede do PROCON/SP, na Rua Barra Funda, nº 930, São Paulo/SP, suas Unidades Regionais, delegacias associadas, ou em qualquer outra localidade definida pela Diretoria Executiva da Fundação Procon/SP.



5.4.1 – O conciliador credenciado poderá realizar as audiências, de forma híbrida, pessoal ou remotamente, de acordo com a necessidade e conveniência da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor – DAOC.

## **6. DA PARTICIPAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

6.1. 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 condição de pessoa 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.

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. 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 nº 13.140/2015 (Lei de Mediação) e na Resolução 125/2010 - CNJ, no ato de assinatura do Termo de Compromisso os candidatos deverão atender às seguintes exigências:





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



- 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, conforme exigido pela Lei Federal nº 13.140/2015 e pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, com reciclagens periódicas;
- 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;
- k) informar conta corrente bancária junto ao Banco do Brasil S/A., inclusive digital, excluídas as contas salário e/ou poupança;
- l) ser domiciliado no Estado de São Paulo.



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

8.1. O conciliador receberá a título de ajuda de custo, para indenização de despesas incorridas com transporte, alimentação, utilização de rede elétrica e de internet, em razão da realização das audiências conciliatórias, o valor correspondente a R\$ 228,00 (duzentos e vinte e oito reais) por dia de audiência.

8.1.1 – O pagamento da ajuda de custo será realizado por depósito na conta corrente do conciliador credenciado junto ao Banco do Brasil S/A, servindo como recibo o respectivo comprovante de depósito.

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 do PROCON/SP.

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, sendo vedado, em qualquer caso, pagamento antecipado.

8.3. As audiências de conciliação serão realizadas de segunda-feira a sexta-feira, em quantidade de 6 (seis) 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 16:00 horas, distribuído pelo número de audiências 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.

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 6 (seis) horas.

8.7. Serão objeto de pagamento de ajuda de custo, 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 3.200 (três mil e duzentas) audiências conciliatórias/mês, com 6 (seis) audiências conciliatórias/dia para cada conciliador.

9.2. Em caso de não atingimento da meta de 3.200 (três mil e duzentas) audiências/mês, os credenciados serão chamados novamente, por sorteio, não ultrapassando o total de 4 (quatro) diárias dentro do mês, seguindo a ordem da lista gerada por sorteio, formada para realizar as demais audiências necessárias ao atingimento da meta.



9.3. A atuação dos conciliadores credenciados dar-se-á conforme ordem da lista por sorteio, 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 poderá ser convocado para comparecer presencialmente na sede do PROCON/SP, na Rua Barra Funda, nº 930, São Paulo/SP, suas Unidades Regionais, delegacias associadas, ou em qualquer outra localidade definida pela Diretoria Executiva da Fundação Procon/SP.

9.4.1 – O conciliador credenciado poderá realizar as audiências de forma híbrida, pessoal ou remotamente, de acordo com a necessidade e conveniência da DAOC.

9.4.2 – Na hipótese do conciliador realizar a audiência de forma remota, deverá possuir instalações e equipamentos compatíveis e necessários à atividade exercida, com as seguintes especificações mínimas: Processador Intel 3; 4 GB memória RAM; 500 GB HD; Windows 7; Internet Explorer; Navegador Chrome ou Firefox; Acesso à Internet; Antivírus atualizado, fones de ouvido, câmera.

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

10.1. A inscrição deverá ser efetuada exclusivamente via internet, no endereço eletrônico <https://procon-conciliador-prod.azurewebsites.net/conciliadores/inicio> de **21/09/2023 a 05/10/2023** 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 06/10/2023 no site da Fundação PROCON/SP.

## **11. DA ANÁLISE DOS DOCUMENTOS**

11.1. Findo o prazo de inscrição serão analisados todos os documentos enviados no ato da inscrição.



11.2. No dia 17/10/2023 os candidatos considerados como habilitados terão seus nomes publicados na plataforma digital da Fundação PROCON/SP.

11.3 – Todos os devidamente habilitados serão convocados para apresentação da documentação e análise pela Comissão de Credenciamento.

11.4 – Em caso de desistência do conciliador, ou não aprovação da documentação apresentada, o inscrito será desclassificado e excluído da lista para realização das audiências.

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

12.1. Os candidatos convocados deverão na data da convocação, apresentar os documentos enviados de forma eletrônica no ato da inscrição. Para anexo via sistema devem ser utilizados os formatos jpeg, jpg, png ou pdf:

- a) currículo completo e atualizado;
- b) documento de identificação ou CNH válida;
- c) comprovante de registro no CPF em situação regular;
- d) comprovante de residência de até 3 (três) 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 pelo 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;

h) inscrição ativa no PIS/PASEP;

i) comprovante de titularidade de conta corrente no Banco do Brasil S/A, nesse sentido qualquer documento emitido pelo Banco, que indique a agência e número da conta, em decorrência do disposto no Decreto nº 62.867/2017, sendo vedadas as contas tipo salário e/ou poupança;

j) declaração de inexistência de impedimento para contratar ou licitar com a Administração Pública.

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 enviados via sistema será realizada no período de 06/10/2023 a 10/10/2023. O PROCON/SP não solicitará o reenvio de documentos em nenhuma hipótese, sendo eliminado o candidato que não encaminhar documentos legíveis e nos termos do item 12 desse edital.

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



12.5. Os inscritos como pessoas com deficiência, além dos documentos descritos no item 12.1, deverão apresentar todos os documentos que comprovem a deficiência alegada, contendo espécie, grau e CID, de acordo com os itens 6.2, 6.3, e 6.3.1.

12.6. Aos candidatos que cumprirem todos os requisitos, respeitando os prazos designados, no dia 17/10/2023, 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 17/10/2023 será disponibilizada via internet no site do PROCON/SP, a lista com os candidatos aptos ao credenciamento e a lista dos candidatos indeferidos.

13.2. Os 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 – 4.º andar – sala 442 – Barra Funda - São Paulo, SP, **das 10h as 17h no dia 19/10/2023** 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 26/10/2023 será disponibilizada via internet no site do PROCON/SP 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 30/10/2023 a 01/11/2023, os conciliadores serão informados das datas e horários disponíveis através do e-mail cadastrado e no dia agendado deverão entregar os seguintes 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;
- f - Declaração de Inexistência de Impedimento para Contratar ou licitar com a Administração Pública;
- g - Termo de Adesão ao Serviço Voluntário.



14.2. A entrega do termo de compromisso devidamente preenchido e assinado e dos demais documentos elencados no item 14.1, ocorrerá presencialmente, com prévio agendamento. Conforme descrito no item 14.1, o candidato deverá comparecer munido do seu número de inscrição, documento de identificação e dos documentos indicados nos itens 12.1 e 14.1 do Edital, 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 07/11/2023 será publicada no Diário Oficial (DOE) e disponibilizada via internet no site do PROCON/SP 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, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no artigo 87 da Lei Federal 8.666/1993.



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 e na Avaliação de Desempenho, periódica, sendo a primeira após 90 (noventa) dias do credenciamento;
- 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 de gerenciar, homologar, prestar esclarecimentos, receber e examinar todos os documentos, julgar os recursos relativos ao credenciamento de conciliadores previsto neste edital.

19.2. Compete à 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 06/09/2023 através de portaria, e terá vigência até o findar do credenciamento, a contar da data da sua publicação.



19.5. A Portaria Normativa nº 134/2023, de 17/08/2023, 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 na aceitação de todas as normas e de 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 do PROCON/SP.

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.
- f. Anexo VI - Declaração de Inexistência de Impedimento para Contratar ou licitar com a Administração Pública.

São Paulo, de setembro de 2023.

**LUIZ ORSATTI FILHO**

**Chefe de Gabinete**

**Respondendo pela Diretoria Executiva 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 pelo Chefe de Gabinete, respondendo pela Diretoria Executiva, Luiz Orsatti Filho, designado por meio de Portaria publicada em 9 de agosto de 2023, 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 ....., Registro Geral de Identificação nº \_\_\_\_\_, inscrito (a) no Cadastro Nacional da Pessoa Físicas sob o nº ....., residente e domiciliado (a) na ....., n.º ....., cidade de \_\_\_\_\_, CEP ....., doravante denominado (a) CONCILIADOR (A), 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 líquido de R\$ 228,00 (duzentos e vinte e oito reais) líquidos, por dia trabalhado.



## **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES**

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

2.1.1. Disponibilizar local para atendimento, dotado de estrutura operacional, para as audiências realizadas nas dependências da Fundação Procon/SP;

2.1.2. Realizar a triagem dos casos;

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

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 (a):

2.2.1. O (A) Conciliador (a) compromete-se a manter as condições para habilitação, previstas no Edital de Credenciamento nº 001/2023, bem como na Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça;

2.2.2. O (A) Conciliador (a), 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.

2.2.3. Possuir instalações e equipamentos compatíveis e adequados às atividades de conciliação, quando as audiências forem realizadas de forma remota.

## **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 16:00 h.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DA VIGÊNCIA**

4. O presente Termo terá vigência pelo prazo de 12 (doze) meses, com possibilidade de prorrogação por mais 6 (seis) meses, caso não haja outros credenciados habilitados, cabendo extinção do credenciamento a critério da Fundação PROCON/SP.

#### **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 60 (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.



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



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 2023.

\_\_\_\_\_  
(PROCON/SP)

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

Testemunhas:

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

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

R.G. n.º

R.G. n.º



## 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, concordando em submeter-me à avaliação de desempenho periódica pela Supervisão, Coordenação e Diretoria da Fundação PROCON/SP.

São Paulo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

---

Assinatura do Conciliador



### ANEXO III

### DECLARAÇÃO

Nome: \_\_\_\_\_, brasileiro, (estado civil), (profissão),  
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 001/2023, 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 2023.

\_\_\_\_\_  
Assinatura Conciliador



## ANEXO IV

### DECLARAÇÃO

Nome: \_\_\_\_\_, brasileiro, (estado civil), (profissão)  
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 2023.

\_\_\_\_\_  
Assinatura Conciliador



**ANEXO V**

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

**EDITAL DE CREDENCIAMENTO DE CONCILIADORES 001/2023**

Nome: \_\_\_\_\_, brasileiro, (estado civil), (profissão)  
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 2023.

\_\_\_\_\_  
Assinatura Conciliador





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

FUNDAÇÃO  
**PROCON**SP

## ANEXO VI

### DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTO PARA CONTRATAR OU LICITAR COM A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**Edital de Chamamento Conciliadores PROCON/SP nº 001/2023**

**Objeto: Credenciamento de conciliadores para realização de audiências**

\_\_\_\_\_, inscrito no R.G. nº \_\_\_\_\_ e No CPF nº \_\_\_\_\_, **DECLARA**, para fins legais, a inexistência de impedimento para contratar ou licitar com a administração pública, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

\_\_\_\_\_  
São Paulo, de \_\_\_\_\_ de 2023.

\_\_\_\_\_  
Conciliador



## ANEXO VII

### TERMO DE ADESÃO AO SERVIÇO VOLUNTÁRIO

Com fundamento na Lei 9.608, de 18 de fevereiro de 1998, e na Lei Estadual 10.335/99, 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 pelo Chefe de Gabinete, respondendo pela Diretoria Executiva, Luiz Orsatti Filho, denominada **PROCON/SP**, vem celebrar com \_\_\_\_\_ inscrito (a) no R.G. sob o n.º \_\_\_\_\_ e no C.P.F. sob o n.º \_\_\_\_\_, residente na Rua \_\_\_\_\_, n.º \_\_\_\_\_, Bairro: \_\_\_\_\_, na cidade de \_\_\_\_\_/SP - CEP \_\_\_\_\_, doravante denominado (a) **VOLUNTÁRIO (A)**, firmam o presente **TERMO DE ADESÃO AO SERVIÇO VOLUNTÁRIO**, nos seguintes termos e condições:

#### I- DO OBJETO

**Cláusula 1ª** – Os serviços a serem prestados pelo (a) **VOLUNTÁRIO (A)** são atividades não remuneradas, não constituindo vínculo empregatício, nem obrigação de natureza trabalhista, previdenciária ou afim, que compreendem: atuação como conciliador (a) para realização de até 6 (seis) audiências conciliatórias por dia, de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas, de forma presencial ou remota, limitados a 4 (quatro) comparecimentos por mês, mediante ajuda de custo de R\$228,00 (duzentos e vinte e oito reais) por dia de audiências, para pagamento de despesas com alimentação, transporte, água, energia elétrica e internet.

#### II- OBRIGAÇÕES DAS PARTES

**Cláusula 2ª** - O **PROCON/SP** poderá arcar com as despesas diretamente relacionadas ao desempenho das atividades do (a) **VOLUNTÁRIO (A)**, com alimentação, transporte, água, energia elétrica e internet, bem como eventuais benefícios e facilidades que a esta facultar.

**Parágrafo Único** - A emissão de atestados, certidões, certificados, declarações, relatórios e documentos acerca das atividades do (a) **VOLUNTÁRIO (A)** dependerá de requerimento da interessada, tendo o **PROCON/SP** o prazo de até 30 dias para disponibilização.



**Cláusula 3ª** - O horário de atividades será realizado das 09:00 às 16:00 horas de segunda à sexta-feira.

**Parágrafo Único** - O horário acima estabelecido poderá ser revisto e alterado a qualquer momento, por iniciativa de qualquer das partes, desde que conte com o expreso consentimento da outra e desde que não prejudique a atividade ou o bom andamento do atuação descrita no presente termo.

**Cláusula 4ª** - Deverá o (a) **VOLUNTÁRIO (A)** zelar pelo cumprimento de todos os princípios constitucionais de Administração Pública, respondendo civil, criminal e administrativamente.

### III- FORO

**Cláusula 5ª** - As partes elegem o foro da Comarca de São Paulo, para dirimir as questões decorrentes deste termo de adesão.

### IV- DA VIGÊNCIA DO TERMO

**Cláusula 6ª** - O presente termo de adesão entra em vigor na data de sua assinatura, pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser extinto ou prorrogado por mais 6 (seis) meses a critério do **PROCON/SP**.

E por assim se acharem justas, as partes assinam este termo de adesão, em duas vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo.

São Paulo, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

\_\_\_\_\_  
VOLUNTÁRIO (A)

\_\_\_\_\_  
Luiz Orsatti Filho  
Chefe de Gabinete  
Respondendo pela Diretoria Executiva  
Fundação PROCON/SP



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



---

TESTEMUNHA 1:

R.G. n.º

---

TESTEMUNHA 2:

R.G. n.º