



DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

Publicado na Edição de 15 de abril de 2026 | Caderno Executivo | Seção Atos de Gestão e Despesas

EDITAL DE CREDENCIAMENTO DE CONCILIADORES Nº 01/2026

EDITAL

Nº do Processo: 165.00000340/2026-87

Interessado: FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCONSP

Assunto: Documentos preparatórios para contratação de conciliadores

SEI Nº: 165.00000340/2026-87

EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 01/2026

CREDENCIANTE (UASG): 990029

OBJETO

Credenciamento de conciliadores devidamente cadastrados e habilitados nos termos dos critérios definidos pela Resolução nº 125, de 29 de Novembro de 2010 e Emendas nº 1 e nº 2 do CNJ - Conselho Nacional de Justiça, pela Resolução Enfam nº 6, de 21 de novembro de 2016, Lei Federal nº 13.140 de 26 de junho de 2015, interessados em atuar em audiências conciliatórias do Procon-SP, nos casos das reclamações que foram convertidas em processo administrativo (2ª Fase), por falta de solução em CIP - Carta de Informação Preliminar - (1ª Fase), nos termos da Portaria Normativa nº 247/2021, dos demais atos normativos que regem o procedimento e das condições estabelecidas no edital convocatório.

TIPO DE PROCEDIMENTO

Chamamento público

DATA PARA SUBMISSÃO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

A partir da publicação deste edital.

Este edital de credenciamento ficará permanentemente aberto para novos interessados, durante o prazo de sua vigência.

Sumário

1. DO OBJETO

2. DA VIGÊNCIA DO EDITAL

3. DAS INSCRIÇÕES
4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NO CREDENCIAMENTO
5. DO CREDENCIAMENTO
6. DO SORTEIO E DA ORDENAÇÃO DA LISTA DE CREDENCIADOS
7. DO CREDENCIAMENTO TARDIO E DA REORDENAÇÃO DA LISTA
8. DA CONVOCAÇÃO DOS CREDENCIADOS E DA REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIA
9. DA ANULAÇÃO, DA REVOGAÇÃO E DO DESCREDENCIAMENTO
10. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
11. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO
12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON-SP

CREDENCIAMENTO Nº 01/2026

(Processo Administrativo SEI nº 165.00000340/2026-87)

Torna-se público que a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-SP, por meio da Diretoria de Administração e Finanças, sediada na Rua Conselheiro Furtado, nº 503, bairro Liberdade, nesta Capital, realizará CREDENCIAMENTO na forma ELETRÔNICA, nos termos do inciso I, do art. 79 da Lei federal nº 14.133, de 2021, e demais normas da legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste edital e em seus Anexos.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto do presente edital é o credenciamento de conciliadores devidamente cadastrados e habilitados nos termos dos critérios definidos pela Resolução nº 125, de 29 de Novembro de 2010 e Emendas nº 1 e nº 2 do CNJ - Conselho Nacional de Justiça, pela Resolução Enfam nº 6, de 21 de novembro de 2016, Lei Federal nº 13.140 de 26 de junho de 2015, interessados em atuar em audiências conciliatórias do Procon-SP, nos casos das reclamações que foram convertidas em processo administrativo (2ª Fase), por falta de solução em CIP – Carta de Informação Preliminar - (1ª Fase), nos termos da Portaria Normativa n.º 247/2021, dos demais atos normativos que regem o procedimento e das condições estabelecidas no edital convocatório.

1.2. O presente credenciamento se enquadra na hipótese do art. 3º, inciso I do Decreto Federal nº 11.878/2024.

1.3. O credenciamento não obriga a administração pública a contratar.

2. DA VIGÊNCIA DO EDITAL

2.1. O presente edital terá prazo de vigência de 10 (dez) anos, a contar da data de sua divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

2.2. Durante o período de vigência do edital, o credenciamento ficará permanentemente aberto para inclusão de novos interessados na lista de credenciados, em conformidade com o disposto no artigo 79, parágrafo único, inciso I, da Lei federal nº 14.133/2021.

2.3 A Administração poderá a qualquer momento, por conveniência e oportunidade, revogar o presente Edital de Chamamento de Credenciamento.

3. DAS INSCRIÇÕES

3.1. As inscrições para o credenciamento deverão ser feitas exclusivamente por meio eletrônico, mediante prévia inscrição no site do Procon-SP – <https://procon-conciliador-hml.azurewebsites.net/conciliadores/inicio> , mediante requerimento, cujo modelo integra este edital como Anexo II.

3.2. A partir da divulgação deste edital, o interessado deverá acessar o sítio eletrônico do Procon-SP para preenchimento da ficha de inscrição e envio dos documentos requisitados através do link <https://procon-conciliador-hml.azurewebsites.net/conciliadores/inicio> , responsabilizando-se pela veracidade de todos os documentos encaminhados, sob as penas da Lei, bem como pelo dever de apresentar os documentos originais quando instados pela Administração.

3.3 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.

3.4 A inscrição será confirmada pelo envio ao interessado de mensagem eletrônica por meio do endereço credenciamento.conciliadores@procon.sp.gov.br informando o recebimento dos documentos, cuja regularidade será avaliada pela Comissão de Credenciamento.

3.5. O requerimento deverá estar instruído com os documentos de habilitação a que se referem os itens 8.1. a 8.16 do Termo de Referência (Anexo I deste edital), assim como as declarações pertinentes, todos anexos ao presente edital, a serem digitalizados e inseridos nos campos próprios, na ordem indicada no procedimento de inscrição.

3.6. Fica recomendado que o arquivo contendo os documentos de inscrição seja identificado com o nome do campo indicado para inserção, seguido do nome do credenciado.

3.7. Somente haverá necessidade de apresentação dos documentos originais não digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

3.8. Constitui obrigação do conciliador credenciado manter as informações do item 3.6 atualizadas, noticiando o Procon-SP em caso de qualquer alteração da situação, através de mensagem eletrônica enviada a credenciamento.conciliadores@procon.sp.gov.br.

3.9. A confirmação do recebimento se dará através do envio de resposta à mensagem enviada. Não havendo resposta o credenciado deverá considerar a informação como não recebida.

3.10. O Procon-SP poderá solicitar, a seu critério, a comprovação da regularidade e validade dos documentos entregues pelo conciliador no ato de habilitação constantes do item 8 e seguintes do Termo de Referência, bem como a atualização das informações e documentos apresentados pelos credenciados.

3.11. A inscrição do conciliador implica conhecimento e concordância com as condições estabelecidas nesse edital de credenciamento e alterações posteriores, em especial quanto aos critérios adotados na composição dos valores dos honorários. Não serão aceitas inscrições realizadas de forma diversa da prevista neste edital.

4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NO CREDENCIAMENTO

4.1. Poderão participar deste credenciamento os profissionais legalmente habilitados nos termos dos critérios definidos pela Resolução nº 125, de 29 de Novembro de 2010 e Emendas nº 1 e nº 2 do CNJ - Conselho Nacional de Justiça, pela Resolução Enfam nº 6, de 21 de novembro de 2016, Lei federal nº 13.140/2015 e que atendam a todas as exigências legais e deste edital e seus anexos, incluindo as do item 8.1 a 8.19 do Termo de Referência.

4.2. Não poderão participar deste credenciamento os conciliadores que:

4.2.1. estejam com o direito de licitar e contratar temporariamente suspenso por decisão da Administração Pública estadual;

4.2.2. tenham sido apenados com o descredenciamento, antes do transcurso de 2 (dois) anos da data da decisão definitiva;

4.2.3. tenham sido impedidos de licitar e contratar com a Administração Pública estadual, direta e indireta;

4.2.4. tenham sido declarados inidôneos para contratar com a Administração Pública de qualquer dos entes da federação, com base no artigo 87, da Lei federal nº 8.666/1993, no artigo 7º, da Lei federal nº 10.520/2002, no artigo 156, inciso IV, da Lei federal nº 14.133/2021, no artigo 108, da Lei Complementar estadual nº 709/1993, no artigo 12, da Lei federal nº 8.429/1992, no artigo 33, incisos IV e V, da Lei federal nº 12.527/2011 e no artigo 62, incisos IV e V, do Decreto estadual nº 68.155, de 9 de dezembro de 2023.

4.2.5. mantenham vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou da entidade credenciante ou com agente público que desempenhe função no processo de contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

4.3 O Credenciado deverá manter, durante toda a vigência do credenciamento, as condições de habilitação e contratação, comunicando imediatamente à Comissão de Credenciamento qualquer alteração em sua situação que possa afetar o atendimento aos requisitos exigidos.

4.4 A Comissão de Credenciamento promoverá, a cada 6 (seis) meses, a revisão da situação cadastral e documental de todos os credenciados, com a finalidade de verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas para o credenciamento.

4.5 Para fins da verificação prevista no item anterior, a Administração poderá solicitar, por meio de mensagem eletrônica encaminhada ao endereço de e-mail informado pelo credenciado, o envio de documentos comprobatórios atualizados, os quais deverão ser encaminhados pelo credenciado no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da solicitação.

5. DO CREDENCIAMENTO

5.1. Após decorridos 15 (quinze) dias da publicação deste edital, o atendimento aos requisitos nele estabelecidos será atestado pela Comissão de Credenciamento, composta por membros indicados

pelo Diretor Executivo, pelo Diretor de Administração e Finanças e pela Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor, após a verificação da regularidade da documentação apresentada.

5.1.1. A Comissão de Credenciamento poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado registrado e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação, nos termos do § 1º do art. 64 da Lei federal nº 14.133, de 2021.

5.2. Os interessados considerados não habilitados, por não cumprirem as exigências deste edital, intimados de tal decisão mediante publicação no Diário Oficial do Estado, poderão interpor recurso à comissão de que trata o item 5.1, no prazo de 03 (três) dias úteis, contados a partir da publicação da decisão, conforme rito previsto no artigo 17 do Decreto federal nº 11.878/2024.

5.2.1 Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

5.2.2 O recurso não terá efeito suspensivo.

5.2.3 O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

5.3. Os recursos serão encaminhados exclusivamente por meio digital, endereçados para o endereço eletrônico credenciamento.conciliadores@procon.sp.gov.br para inserção no Sistema Eletrônico de Informações do Governo do Estado de São Paulo (SEI).

5.4. A Comissão de Credenciamento encaminhará mensagem eletrônica informando o recebimento.

5.5. Julgados os recursos, a Comissão de Credenciamento elaborará a lista de conciliadores credenciados, com relação em ordem alfabética dos candidatos selecionados para atuação.

5.6. A eficácia do procedimento dar-se-á com a publicação da relação homologada dos profissionais credenciados no Diário Oficial do Estado e no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), mantendo-a atualizada.

5.7. A contratação decorrente deste credenciamento será formalizada mediante emissão de nota de empenho e confirmação de seu recebimento, observando-se o disposto no item 8.3 deste Edital.

5.8. Os autos do processo permanecerão acessíveis ao recorrente através do Sistema Eletrônico de Informações do Governo do Estado de São Paulo (SEI).

6. DO SORTEIO E DA ORIENTAÇÃO DA LISTA DE CREDENCIADOS

6.1. Após a homologação da lista dos conciliadores credenciados, será realizado único sorteio para a formação da lista, com base na qual os conciliadores credenciados serão convocados, através do sistema Procon-SP Digital, para realização das audiências conciliatórias extrajudiciais, observando a disponibilidade indicada no ato da inscrição.

6.2. O sorteio, descrito no item 6.1, ocorrerá de forma virtual com antecedência de no mínimo 6 (seis) dias da data da audiência, relativa à primeira convocação das audiências, nos termos da Lei Estadual n.º 10.177/98, com envio de convocação via mensagem eletrônica enviada ao e-mail informado pelo conciliador credenciado no ato da inscrição.

6.3. Cabe exclusivamente ao conciliador a atualização dos dados de contato mediante envio de mensagem a credenciamento.conciliadores@procon.sp.gov.br, cuja confirmação de recebimento se dará através do envio de mensagem de confirmação de leitura.

6.4. Antes da realização do sorteio de convocação para a realização das audiências, os credenciados serão submetidos a treinamento para conhecimento dos atos, regulamentos, orientações técnicas e legislação que norteiam a atuação do Procon-SP, utilização do sistema Procon-SP Digital, princípios básicos do Código de Defesa do Consumidor e outros normativos e legislações afeitas à relação de consumidor.

6.4.1 Os conciliadores cadastrados posteriormente deverão ser submetidos ao treinamento ao qual se refere o item 6.4 antes da realização do sorteio.

6.4.2 Após a análise das novas inscrições e realização do treinamento, será realizado sorteio através do sistema PROCON-SP Digital para definir a ordem pela qual os novos credenciados serão adicionados ao final da lista.

7. DO CREDENCIAMENTO TARDIO E DA REORDENAÇÃO DA LISTA

7.1. Considerando que o credenciamento estará permanentemente aberto durante o prazo de vigência desse Edital, os novos credenciados que forem considerados aptos após a análise de sua inscrição ingressarão no final da lista, em ordem a ser definida por sorteio, conforme item 6.4.2.

7.2. As novas inscrições serão analisadas a cada 6 (seis) meses, a contar do início do primeiro sorteio de convocação após a publicação do Edital pela Comissão de Credenciamento, observando todas as exigências constantes deste Edital e de seus anexos.

7.3. Após a convocação do último conciliador da lista, esta será reiniciada a partir do primeiro nome, repetindo-se o ciclo, até que se esgotem as audiências disponíveis, sempre observados os critérios e limites estabelecidos neste Edital.

8. DA CONVOCAÇÃO DOS CREDENCIADOS E DA REALIZAÇÃO DE AUDIÊNCIAS

8.1. A convocação dos conciliadores para a realização de audiências observará, obrigatoriamente, a igualdade de oportunidade entre todos os credenciados e seguirá o procedimento descrito neste item.

8.2. Sempre que houver audiências disponíveis, e conforme a necessidade da Administração, serão chamados os conciliadores devidamente credenciados, que realizaram o treinamento especificado no item 6.4, de acordo com a ordem definida no sorteio realizado pelo sistema PROCON-SP Digital.

8.3. Os conciliadores serão convocados por e-mail, que conterá a data da realização da audiência, assim como a determinação de comparecer presencialmente no PROCON, no prazo de cinco dias, para a retirada da nota de empenho ou, alternativamente, solicitar o seu envio por meio eletrônico, sob pena de decadência do direito, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021 e no item 10 deste edital.

8.3.1 O prazo previsto na subdivisão anterior poderá ser prorrogado por igual período, por solicitação justificada do credenciado, desde que aceita pela Administração;

8.3.2 O não comparecimento do credenciado para retirar a nota de empenho ou, quando solicitado o seu envio por meio eletrônico, a ausência de envio de confirmação de recebimento dentro do prazo previsto na subdivisão anterior importará na recusa à contratação, sujeita à aplicação das sanções cabíveis.

8.3.3 A retirada da nota de empenho ou, quando solicitado o seu envio por meio eletrônico, o envio de confirmação de recebimento, implica a ciência e a concordância pelo credenciado de que referida nota está substituindo o instrumento de contrato, aplicando-se à relação jurídica ali estabelecida as

disposições da Lei nº 14.133, de 2021, e de que ele está sujeito a todas as condições estabelecidas neste edital de credenciamento e na legislação pertinente.

8.4. A ordem de convocação obedecerá rigorosamente a lista gerada pelo sorteio, sendo a chamada feita individualmente, conciliador por conciliador, de acordo com a disponibilidade informada no ato da inscrição, a qual não poderá ser alterada após a realização da inscrição.

8.4.1. Havendo impossibilidade superveniente de comparecimento, o conciliador deverá comunicá-lo imediatamente ao Procon-SP, sob pena de descredenciamento.

8.5. Após a convocação do último conciliador da lista, esta será reiniciada a partir do primeiro nome, repetindo-se o ciclo, até que se esgotem as audiências disponíveis, sempre observados os critérios e limites estabelecidos neste item.

8.6. Os compromissos decorrentes de credenciamento poderão ser alterados, observado o disposto no artigo 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.7. As audiências serão realizadas de segunda-feira a sexta-feira, correspondente a 6 (seis) por dia de comparecimento, observando-se que cada conciliador poderá atuar em até 3 (três) dias de comparecimento por mês.

8.8. 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.

8.8.1. O conciliador credenciado para realização das audiências deverá comparecer presencialmente na sede do PROCON/SP, na Rua Conselheiro Furtado, n.º 503 – Liberdade - São Paulo – SP – CEP: 01511-000, suas Unidades Regionais, delegacias associadas, ou em qualquer outra localidade definida pela Diretoria Executiva da Fundação Procon-SP para realização das audiências na modalidade on-line ou presencial.

8.9. Na hipótese de o 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.

8.10. 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.

8.11. Na realização das audiências o conciliador credenciado deve:

a) apregoar as partes, sendo que em caso de não comparecimento no horário agendado deverá verificar na plataforma se as partes informaram problemas de acesso ao sistema ou de outro eventual que tenha corroborado para o não comparecimento seja virtual ou presencial;

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 e no caso de sessões infrutíferas elaborar ata consignando o ocorrido;

f) submeter o acordo firmado à Supervisão indicada 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.

9. DA ANULAÇÃO, DA REVOGAÇÃO E DO DESCREDENCIAMENTO

9.1. O Edital de credenciamento pode ser anulado, a qualquer tempo, em caso de vício de legalidade, ou revogado por motivos de conveniência e oportunidade da administração.

9.2. O credenciamento terá caráter precário, por isso, a qualquer momento o credenciado ou a Administração poderão denunciar o credenciamento caso seja constatada qualquer irregularidade na observância e cumprimento das normas fixadas neste Edital e na legislação pertinente, sem prejuízo do contraditório e da ampla defesa.

9.3. Serão causa para descredenciamento, entre outras, as seguintes situações:

9.3.1. o não comparecimento do conciliador na data de convocação, sem a apresentação de justificativa prévia;

9.3.2. a falta de adaptação ao uso das ferramentas e sistemas indicados pelo Procon-SP;

9.3.3. a perda das condições de habilitação, que deverá ser informada pelo credenciado;

9.3.4. inobservâncias das orientações e diretrizes do Procon-SP;

9.3.5. o cometimento de infração administrativa, conforme item 10 deste edital.

9.4. No caso de constatação de irregularidade ou inaptidão na execução dos serviços que possa ensejar a aplicação das sanções previstas no item 10 deste Edital e o descredenciamento do conciliador, após análise da Comissão de Credenciamento de Conciliadores essa formulará representação fundamentada dirigida ao Diretor de Atendimento e Orientação ao Consumidor, por via impressa ou eletrônica (e-mail).

9.5. Considerando a gravidade da irregularidade praticada, o conciliador credenciado poderá ficar sujeito à suspensão cautelar, que consiste na interrupção provisória de novas convocações para realização das audiências conciliatórias, se e quando pendente reclamação, mediante decisão fundamentada do Diretor de Atendimento e Orientação ao Consumidor, até julgamento definitivo.

9.6. O interessado será cientificado da suspensão cautelar e poderá se manifestar no prazo de 3 (três) dias úteis.

9.7. Decorrido o prazo previsto no item anterior, com ou sem manifestação do interessado, o Diretor de Atendimento e Orientação ao Consumidor oferecerá manifestação preliminar fundamentada a respeito da necessidade de aplicação do disposto no item 9 deste Edital.

9.8. Caso a manifestação preliminar do Diretor de Atendimento seja pela necessidade de aplicação do disposto no item 10 deste Edital, deverá ser realizada instrução de autos apartados, com todos os documentos necessários à decisão final, com posterior submissão à Diretoria Executiva.

9.9. A decisão acerca da aplicação das sanções previstas neste Edital ficará a cargo da Diretoria Executiva que determinará a notificação do interessado para ciência e defesa prévia, bem como adotará as demais medidas pertinentes.

9.10. O credenciado que desejar solicitar o descredenciamento deverá fazê-lo mediante aviso escrito, inclusive por meio do endereço eletrônico (e-mail) credenciamento.conciliadores@procon.sp.gov.br, a qualquer tempo, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

10. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o interessado ou credenciado que, com dolo ou culpa:

10.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pela Comissão de Credenciamento;

10.1.2. não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade do credenciamento;

10.1.3. recusar-se, sem justificativa, a retirar a nota de empenho no prazo estabelecido pela Administração ou assinar eventuais outros documentos necessários para formalizar a contratação;

10.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante o credenciamento;

10.1.5. fraudar o credenciamento;

10.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

10.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

10.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

10.1.6.3. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos do credenciamento;

10.1.6.4. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013;

10.1.6.5. deixar de adotar todas as medidas necessárias ao bom andamento da audiência conciliatória, observando as orientações e diretrizes estabelecidas pelo Procon-SP, deixar de comparecer à audiência no dia e hora indicados na convocação com pelo menos 15 (quinze) minutos de antecedência;

10.1.6.6. realizar qualquer conduta voltada à captação de clientes, durante o exercício da atividade de conciliador, sendo vedada a utilização da função de conciliador para promoção ou captação de clientela, inclusive por meio da divulgação de serviços profissionais próprios ou de terceiros;

10.1.6.7. ausentar-se injustificadamente das audiências para as quais for convocado a desempenhar as funções como conciliador;

10.2. Ocorrerá o descredenciamento do conciliador que praticar conduta inadequada, violando as obrigações estabelecidas neste edital e em seus anexos, conforme estabelecido no item 8, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no artigo 156 da Lei federal nº 14.133/2021:

10.2.1 advertência;

10.2.2 multa;

10.2.3 impedimento de licitar e contratar; e,

10.2.4 declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

10.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

10.3.1 a natureza e a gravidade da infração cometida;

10.3.2 as peculiaridades do caso concreto;

10.3.3 as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

10.3.4 os danos que dela provierem para a Administração Pública;

10.4 A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato, recolhida no prazo máximo 10 (dez) dias úteis, a contar da comunicação oficial, conforme as infrações abaixo:

10.4.1 Para as infrações previstas nos itens 10.1.1, 10.1.2, 10.1.3 e 10.1.4, a multa será de 0,5 a 15% do valor do contrato.

10.4.2 Para as infrações previstas nos itens 10.1.5, 10.1.6, 10.1.6.1, 10.1.6.2, 10.1.6.3, 10.1.6.4 e 10.1.6.5, 10.1.6.6 e 10.1.6.7 a multa será de 15% a 30% do valor do contrato.

10.5 As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

10.6 Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

10.7 A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 10.1.5, 10.1.6, 10.1.6.1, 10.1.6.2, 10.1.6.3, 10.1.6.4 e 10.1.6.5, 10.1.6.6 e 10.1.6.7, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, § 5º da Lei Federal n.º 14.133/2021.

10.8 A apuração de responsabilidades relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta nos termos do artigo 158 da Lei Federal n.º 14.133/2021, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o interessado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

10.9 Da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, observando-se o disposto no art. 166 da Lei Federal n.º 14.133/2021.

10.10 Da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, caberá pedido de reconsideração no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contada da data de intimação, observando-se o disposto no art. 167 da Lei Federal n.º 14.133/2021.

10.11 O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

10.12 A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

10.13 Durante a tramitação de processo administrativo disciplinar instaurado para apurar eventual infração contratual, poderá ocorrer a suspensão do pagamento da remuneração devida ao credenciado.

10.14 Concluído o regular processo administrativo e aplicada multa, o valor correspondente poderá ser descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo Procon-SP no âmbito deste contrato, inclusive daqueles cuja liberação tenha sido suspensa durante a apuração, ou cobrado judicialmente.

11. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

11.1 Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos enquanto ele permanecer em vigor.

11.2 A impugnação e o pedido de esclarecimento, excetuadas as informações pessoais dos(as) participantes protegidas por lei, poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo seguinte e-mail **credenciamento.conciliadores@procon.sp.gov.br** indicando como assunto: PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS – EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 001/2026 ou indicando como assunto: PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS – EDITAL DE CREDENCIAMENTO Nº 001/2026 que será inserido no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para acompanhamento conforme orientações apostas na mensagem de confirmação de recebimento do recurso.

11.3 A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada por meio eletrônico, no prazo de até 3 (três) dias úteis, contado da data de recebimento da mensagem eletrônica (e-mail).

11.4 As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

11.5 Acolhida a impugnação o edital retificado será publicado no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

12.2 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do interessado, desde que seja possível aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

12.3 Em caso de divergência entre disposições deste Edital e seus anexos ou demais peças que compõem o processo prevalecerão as deste Edital.

12.4 O Edital e seus anexos estão disponíveis na íntegra no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no sítio eletrônico do Procon-SP.

12.5 Integram este Edital para todos os fins e efeitos os seguintes anexos:

12.5.1 Anexo I – Termo de Referência, com o Estudo Técnico Preliminar, seu apêndice.

12.5.2 Anexo II – Modelo de Requerimento de Inscrição

12.5.3 Anexo III – Valor da Remuneração e Sistemática de Reajuste

12.5.4 Anexo IV – Declaração – Conformidade com o item 8.1 a 8.21 do Termo de Referência

12.5.5 Anexo V – Declaração – Declaração de ciência do Código de Ética e demais legislações pertinentes

12.5.6 Anexo VI – Declaração – Compromisso de não realizar atividades de captação de clientes no exercício das funções de conciliador.

12.5.7 Anexo VII – 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, durante o credenciamento e no prazo de 12 (doze) meses contados da data do descredenciamento, qualquer que seja o motivo.

12.5.8 – Anexo VIII – Declaração de responsabilidade no tratamento de dados pessoais.

12.5.9 - Anexo IX – Declaração de Inexistência de Impedimento para contratar ou licitar com a Administração Pública.

São Paulo, 14 de abril de 2026.

MARIA JULIA PIVATO DE OLIVEIRA

Chefe de Gabinete - Fundação Procon-SP

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA,

com o Estudo Técnico Preliminar, seu apêndice.

Termo de Referência 73/2026

Processo Sei nº 165.00000340/2026-87

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Credenciamento de conciliadores devidamente cadastrados e habilitados nos termos dos critérios definidos pela Resolução nº 125, de 29 de Novembro de 2010 e Emendas nº 1 e nº 2 do CNJ - Conselho Nacional de Justiça, pela Resolução nº 6, ENFAM de 21 de novembro de 2016, Lei Federal nº 13.140 de 26 de junho de 2015, interessados em atuar em audiências conciliatórias do PROCON-SP, nos casos das reclamações que foram convertidas em processo administrativo (2ª Fase), por falta de solução em CIP – Carta de Informação Preliminar - (1ª Fase), nos termos da Portaria Normativa PROCON-SP n.º 247/2021, dos demais atos normativos que regem o procedimento e das condições estabelecidas no edital convocatório.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE TOTAL	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR TOTAL R\$
1	Realização de 6 (seis) audiências de conciliação por convocação/dia		audiência	6	82,41	494,46

1.1.1. Em caso de eventual divergência entre a descrição do item do catálogo do sistema Compras.gov.br e as disposições deste Termo de Referência, prevalecem as disposições deste Termo de Referência.

1.1.2. Este Termo de Referência foi elaborado em conformidade com o Decreto Estadual nº 68.185, de 11 de dezembro de 2023.

1.1.3. O objeto do credenciamento não se enquadra como serviços de luxo, observando o disposto no Decreto estadual nº 67.985, de 27 de setembro de 2023.

Subcontratação

1.2. O conciliador contratado não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto contratual.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A fundamentação da contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, elaborado nos termos do Decreto estadual nº 68.017, de 11 de outubro de 2023, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, nos termos do Decreto estadual nº 67.689, de 3 de maio de 2023, conforme consta das informações básicas deste Termo de Referência (TR).

2.3. A contratação pretendida é essencial para atender às necessidades da Fundação PROCON-SP, em conformidade com o disposto da deliberação do Conselho Curador. Logo, a contratação se alinha aos objetivos institucionais de aprimoramento da estrutura operacional da instituição.

2.4. Ademais, o artigo 4º do Decreto nº 68.185/2023 determina que o TR esteja alinhado com o Plano de Logística Sustentável (PLS).

2.5 O PROCON-SP está em discussão interna sobre a elaboração PLS. Contudo, ainda que não haja um plano formalizado, a contratação deverá prever requisitos de sustentabilidade, refletindo o compromisso desta Fundação com as diretrizes da Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e garantindo que a aquisição contribua para minimizar impactos ambientais.

2.6 De todo modo, a Fundação PROCON-SP reafirma seu compromisso com a formalização do PLS, visando fortalecer as práticas sustentáveis em suas contratações futuras.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. A descrição da solução como um todo se encontra pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Garantia da contratação

4.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei federal nº 14.133, de 2021.

Vistoria

4.2. Não há necessidade de realização de avaliação prévia para o tipo de serviço a ser executado.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

4.3. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1 Após a realização do credenciamento e definição da lista final, consoante procedimento constante do edital, os conciliadores credenciados serão convocados por e-mail, observada a ordem de convocação do sorteio inicial efetuado pelo sistema PROCON-SP Digital, de modo que as contratações observem a rotatividade e igualdade de oportunidade para todos os credenciados, observando-se a disponibilidade indicada no ato da inscrição e o limite máximo de 3 (três) convocações ao mês para o mesmo conciliador.

5.2 A convocação do conciliador credenciado para realização de audiência conciliatória será realizada pelo PROCON-SP através do sistema PROCON-SP Digital de forma eletrônica, nos termos do sorteio.

Local e horário da prestação dos serviços

5.3 A convocação é realizada mediante mensagem eletrônica gerada no sistema PROCON-SP Digital, com antecedência de no mínimo 15 (quinze) dias, e especificará se a audiência será realizada presencialmente ou por meio de videoconferência, pela plataforma Microsoft Teams ou por outra plataforma a ser definida a critério do PROCON-SP e indicando no ato da convocação.

5.4 As audiências de conciliação objeto do presente edital de credenciamento serão realizadas de segunda-feira à sexta-feira, das 9h às 16h.

5.5. Caso a audiência seja presencial, o conciliador convocado deverá se apresentar, no mínimo, 15 (quinze) minutos de antecedência no local de realização na sede do PROCON-SP, na Rua Conselheiro Furtado, 503, Bairro da Liberdade, São Paulo/SP, CEP: 01511-000.

5.6 O conciliador deverá informar a impossibilidade de comparecimento, preferencialmente por meio eletrônico no endereço credenciamento.conciliadores@procon.sp.gov.br, em até 72 (setenta e duas) horas após a publicação da lista ou assim que surgir justificado impedimento.

5.7 Se a impossibilidade de comparecimento afetar o regular andamento das audiências poderá ser elaborada lista específica de substituição, seguindo a ordem de nomeação constante da lista obtida através do sorteio.

5.8 As comunicações acerca das substituições serão feitas preferencialmente por mensagem eletrônica gerada no sistema PROCON-SP Digital. Excepcionalmente, a comunicação poderá ser feita por telefone, visando garantir a continuidade das atividades das audiências de conciliação.

5.9 O telefone de contato e o e-mail para as videochamadas serão aqueles informados na inscrição deste credenciamento e eventuais comunicações formais de alteração posteriores.

5.10 O não comparecimento à audiência presencial ou a indisponibilidade do credenciado para cumprimento remoto, a critério do PROCON-SP, sem justo motivo poderá acarretar o descredenciamento e demais sanções, nos termos do Edital.

5.11 A indisponibilidade para contato telefônico e videochamadas, ainda que decorrentes de falhas técnicas dos equipamentos ou da conexão do conciliador contratado, será considerada não comparecimento.

5.12 Os conciliadores credenciados nomeados para as sessões ficam responsáveis pelas audiências até o encerramento do expediente administrativo da DAOC.

5.13 Para cada dia serão nomeados conciliadores credenciados, de acordo com o volume de audiências designadas, podendo chegar a 25 (vinte e cinco) conciliadores ao dia, adequando-se referido quantitativo a prestação de serviços, bem como a estrutura da Fundação PROCON-SP, tudo, para o regular andamento das atividades da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor

desta Fundação PROCON-SP, conforme escala a ser regularmente divulgada no prazo a que se refere o item 5.3. Cada conciliador será pago por dia, correspondente a 06 (seis) audiências.

5.14 As atividades a serem desenvolvidas para execução do objeto seguirão cronograma, no qual: a) publicação dos editais; b) inscrições dos interessados; c) análise e publicação dos aptos e inaptos todo dia 20 do mês; d) prazo de 3 (três) dias úteis para recurso; e) 15 (quinze) dias para julgamento do recurso e publicação da lista definitiva; f) sorteio inicial da ordem para atuação e vigência do credenciamento que ficará permanentemente aberto durante a vigência do edital. Os que se inscreverem após o sorteio inicial passaram a integrar a lista na sequência da ordem de convocação do sorteio.

Das responsabilidades e das vedações

5.15 São atribuições do conciliador:

- a) apregoar as partes, sendo que em caso de não comparecimento no horário agendado de qualquer uma das partes ele deverá verificar junto a plataforma do PROCON-SP, se existe interação de problemas de acesso ao sistema ou de outro eventual que tenha corroborado para o não comparecimento na audiência;
- 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 e no caso de sessões infrutíferas elaborar ata consignando o ocorrido;
- 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.

5.16 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 quais foi treinado, visando restabelecer a comunicação e promover o entendimento entre as partes, aplicando ainda as orientações constantes do treinamento efetuado pelo PROCON-SP;
- c) lavrar termos e certidões decorrentes das sessões conciliatórias, em conformidade com as normas e boas técnicas que regem a atividade e segundo as orientações do PROCON-SP;
- d) assegurar às partes igualdade de tratamento;
- e) 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 (quinze) minutos antes do horário de início das sessões de conciliação e não se ausentar, injustificadamente, antes de seu término;

g) agir sob a orientação da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor (DAOC) do PROCON-SP;

h) tratar com urbanidade e respeito as partes;

i) manter conduta irrepreensível na vida pública e particular;

j) utilizar trajes compatíveis com o decoro de conciliador;

k) manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços;

l) atualizar informações cadastrais na forma determinada pelos normativos específicos, nos termos do Edital e de seus anexos;

m) prestar prontamente todos os esclarecimentos e demais providências relativas aos documentos afetos ao credenciamento através da contratação ou à execução do serviço que forem solicitados pelo CONTRATANTE, cujas reclamações se obriga a atender;

n) é vedado cobrar qualquer valor do consumidor a título de honorários, custos, taxas, emolumentos ou despesas, bem como reembolsos de qualquer espécie;

o) a atuação se limita à atuação administrativa na audiência de conciliação agendada no âmbito do PROCON-SP, não incluindo nenhum tipo de acompanhamento ou atuação fora dessa esfera;

p) deve observar o previsto na Lei Federal n.º 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados;

q) é vedado ao conciliador a subcontratação das atividades atribuídas em decorrência desta contratação.

5.17 Caberá à Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor, através da Supervisão do Setor de Audiências, a verificação da disponibilidade de recursos financeiros perante a Diretoria de Administração e Finanças para a contratação dos conciliadores credenciados, antes de ser-lhes atribuídas quaisquer audiências.

5.18 O conciliador contratado deverá cumprir bem e fielmente as especificações da sessão, com a adoção de todas as medidas administrativas e jurídicas necessárias à realização das conciliações nas audiências do PROCON-SP, observando-se os critérios definidos pela Resolução nº 125, de 29 de Novembro de 2010 e Emendas nº 1 e nº 2 do CNJ - Conselho Nacional de Justiça, pela Resolução ENFAM nº 6, de 21 de novembro de 2016, Lei Federal nº 13.140 de 26 de junho de 2015, Portaria Normativa PROCON-SP nº 247/2021, bem como as normas das demais leis processuais e normativos que se aplicam subsidiariamente à atuação do PROCON-SP e orientações da Supervisão do Setor de Audiências.

5.19 O conciliador contratado responderá civil e criminalmente pelos danos causados ao erário, por dolo ou culpa, além das sanções previstas no item 9 do edital.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. As comunicações entre o conciliador contratado e o PROCON-SP devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim nos canais indicados pela Supervisão do Setor de Audiências.

6.2. Caberá à Supervisão do Setor de Audiências, conforme o caso, o acompanhamento e a fiscalização das atividades imputadas aos conciliadores contratados e na sua falta o acompanhamento será efetuado por seu substituto no período ou pela Coordenação das Áreas Técnicas.

6.3 O acompanhamento das atividades desempenhadas pelos conciliadores credenciados será realizada pela Supervisão do Setor de Audiências, cabendo verificar:

a) correção da escrita e observância da norma culta da língua portuguesa com verificação da adequação do emprego da boa língua portuguesa, bem como a capacidade de redigir comunicações, termos e documentos de forma precisa, clara e imparcial;

b) observância das orientações da supervisão do setor com análise do cumprimento das diretrizes recebidas, a adesão aos procedimentos internos, a receptividade ao feedback e a capacidade de aplicar corretamente as instruções fornecidas pela supervisão, demonstrando evolução contínua e alinhamento institucional;

c) demais deveres estabelecidos neste Termo de Referência.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1 A Supervisão do Setor de Audiências atestará mensalmente a regular e adequada execução dos serviços realizados pelos conciliadores credenciados, elaborando lista das audiências de conciliações realizadas no período.

7.2 Nos casos de realização remota a Supervisão do Setor de Audiências indicará servidor para realizar videochamadas de verificação de disponibilidade, durante o expediente, da qual extrairá a relação de presença fornecida pela plataforma Microsoft Teams, com base na qual atestará a prestação do serviço.

7.3 A lista de audiências realizadas pelo conciliador será encaminhada até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à Diretora de Administração e Finanças, para processamento do pagamento por meio de nota de empenho.

7.4 As audiências realizadas pelo conciliador credenciado serão remuneradas de acordo com o valor tabela que integra o edital como Anexo III, descontados os encargos eventualmente incidentes. O valor da remuneração dos mediadores e conciliadores, portanto, será de R\$ 82,41, por processo, independentemente do tempo de duração da solenidade, da necessidade de redesignação em continuação ou da relação de duas ou mais sessões de tentativa de composição, o que se adota por esta Fundação PROCON-SP.

7.5 Conforme determina a legislação de regência, fica a Administração obrigada a reter o valor do Imposto de Renda na fonte, se o caso.

7.6 Nos termos da legislação aplicável, a Administração descontará 20% (vinte por cento) do valor bruto do documento de cobrança equivalente, referente à contribuição previdenciária, obrigando-se a recolher a importância retida até o dia 20 (vinte) do mês subsequente ao da emissão do respectivo documento de cobrança ou, se não houver expediente bancário naquele dia, até o dia útil imediatamente anterior.

7.7 Considerando que o conciliador fará até 6 (seis) audiências ao dia, o valor diário por convocação será de R\$ 494,46 (quatrocentos e noventa e quatro reais, quarenta e seis centavos) por conciliador, sendo que a participação será limitada a 3 (três) comparecimentos ao mês, a fim de possibilitar a participação de outros credenciados, resultando no valor máximo de R\$ 1.483,38 (mil, quatrocentos e oitenta e três reais e trinta e oito centavos) mensais.

7.8 O recolhimento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN deverá ser feito em consonância com o artigo 3º e demais disposições da Lei Complementar federal nº 116/2003, e respeitando as seguintes determinações:

7.8.1 quando da contratação, o conciliador credenciado deverá indicar a legislação municipal aplicável aos serviços por ele prestados, relativamente ao ISSQN, esclarecendo, expressamente, sobre a eventual necessidade de retenção do tributo, pelo tomador dos serviços.

7.8.2 caso se mostre exigível, à luz da legislação municipal, a retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços, a Administração, na qualidade de responsável tributário, deverá reter a quantia correspondente ao valor devido e recolher a respectiva importância nos termos da legislação municipal.

7.9 Caso o conciliador credenciado não efetue as audiências a seu cargo, em sua integralidade, desde que não tenha dado causa, não terá direito a qualquer remuneração, além de ficar sujeito às sanções previstas no item 9 do edital.

7.10 Os valores recebidos serão aceitos como definitivos pelo conciliador credenciado, sem qualquer direito à complementação.

7.11 Não será paga a remuneração em desacordo com o disposto neste Termo de Referência.

7.12 A execução das audiências previstas neste Termo de Referência não ensejará qualquer espécie de vínculo empregatício ou estatutário com o Estado, nem garantirá, ao conciliador credenciado, qualquer direito assegurado aos servidores ou à contagem desse tempo como de serviço público.

7.13. O das audiências regularmente realizadas será efetuado mediante depósito em conta corrente individual, titularizada pelo conciliador credenciado (pessoa física), exclusivamente, no Banco do Brasil S.A., no prazo de 30 (trinta) dias contados da data do encaminhamento à Diretora de Administração e Finanças, da lista mencionada nos itens 7.1 a 7.4.

7.14. Havendo atraso nos pagamentos, incidirá correção monetária sobre o valor devido na forma da legislação aplicável, bem como juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados “pro rata temporis”, em relação ao atraso verificado.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Forma de seleção

8.1. Todos os conciliadores que atenderem aos requisitos do edital e seus anexos serão credenciados, com fundamento no artigo 79, inciso I, parágrafo único, da Lei federal nº 14.133/2021.

Exigências de habilitação

8.2. Previamente à contratação do conciliador credenciado, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta às seguintes certidões e cadastros informativos oficiais:

a) Sicafe;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – Ceis, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas - Cnep, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta>);

d) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade – CNICAL, do Conselho Nacional de Justiça (https://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

e) Sistema Único de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas – e-Sanções (<http://www.esancoes.sp.gov.br>);

f) Cadastro Estadual de Empresas Punidas – CEEP (<http://www.servicos.controladoriageral.sp.gov.br/PesquisaCEEP.aspx>);

g) Relação de apenados publicada pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://www.tce.sp.gov.br/apenados>).

8.3 A consulta ao cadastro especificado na alínea “d” da subdivisão anterior será realizada em nome do interessado, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio da pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

8.4 Caso conste na Consulta de Situação do interessado a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

8.5 Também constitui condição para a nomeação do credenciado, bem como para a realização dos pagamentos dela decorrentes a inexistência de registros em seu nome no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais – CADIN ESTADUAL”. Esta condição será considerada cumprida se o devedor comprovar que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do artigo 8º, §§ 1º e 2º da Lei Estadual nº 12.799, de 2008.

8.6 Para fins de habilitação, deverá o interessado apresentar as seguintes certidões:

Habilitação jurídica

8.7 Deve o postulante, ao credenciamento, apresentar 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 comprovação da realização da reciclagem periódica ou de cursos de aperfeiçoamento efetuado a menos de 12 (doze) meses da data do credenciamento, devendo providenciar sua atualização a cada 12 (doze) meses, sob pena de descredenciamento.

8.8 Ser graduado em curso de ensino superior por pelo menos 2 (dois) anos, devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação, apresentando o respectivo diploma.

8.9 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.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.10 prova de 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;

8.11 prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas.

8.12 certidão emitida pela Justiça Eleitoral e Militar, comprovando a regularidade com as respectivas obrigações;

8.13 prova de inscrição no Regime Geral da Previdência Social (INSS).

8.14 prova de inscrição no cadastro de contribuinte do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN).

8.15 certidão emitida pela Fazenda Municipal na sede ou domicílio do conciliador credenciado que comprove a regularidade de débitos tributários relativos ao Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN).

8.16 prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante apresentação da certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

8.17 certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União.

8.18 comprovação da inexistência de registro no “Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais (CADIN ESTADUAL)”. Esta condição será considerada cumprida se o devedor comprova que os respectivos registros se encontram suspensos, nos termos do artigo §§ 1º e 2º, da Lei Estadual nº 12.799/2008.

8.19 Caso o interessado se considere isento ou imune dos tributos relacionados ao objeto contratual, em relação aos quais seja exigida regularidade fiscal neste instrumento, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou equivalente, na forma da lei.

Outras comprovações

8.20 Informar conta corrente bancária junto ao Banco do Brasil S/A., inclusive digital, excluídas as contas salário e/ou poupança, juntando evidência como extrato, imagem do cartão ou declaração bancária;

8.21 Apresentar declaração, sob as penas da lei, de que não é servidor público do Estado de São Paulo, bem como, de que não incorre nas vedações previstas no artigo 14, inciso IV, da Lei Federal nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações), não guardando parentesco com membros da Comissão responsável pelo credenciamento, nos termos do modelo que integra o Estudo Técnico Preliminar como Anexo III.

8.22 O requerimento deve estar instruído com os documentos especificados no Edital e digitalizados nos campos indicados no link da inscrição, como tamanho não superior a 10 MB.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1 O valor estimado para o credenciamento é de R\$ 271.953,00 (duzentos e setenta e um mil, novecentos e cinquenta e três reais), ao mês considerando 22 (vinte e dois) dias úteis, com o pagamento de R\$ 82,41 (oitenta e dois reais e quarenta e um centavos) por audiência, com 6 (seis) audiências diárias por conciliador no total de 25 (vinte e cinco) conciliadores atuando ao dia. O valor estimado da contratação foi definido com observância do disposto no Decreto Estadual nº 67.888, de 17 de agosto de 2023.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do PROCON-SP.

10.2. As despesas com o pagamento dos honorários dos conciliadores onerarão o orçamento da Fundação PROCON-SP no Programa de Trabalho 174606 e Natureza de Despesa 3390.36.

10.3. No presente exercício, a contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade:990029;

II) Fonte de Recursos:

III) Programa de Trabalho: 174606

IV) Elemento de Despesa: 3390.36

10.4. Quando a execução do contrato ultrapassar o presente exercício, a dotação relativa ao(s) exercício(s) financeiro(s) subsequente(s) será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11. APÊNDICE

11.1. Integra este Termo de Referência, o seguinte apêndice:

11.1.1. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar

2. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020. Despacho:

Diretor da Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor (DAOC) ALVARO BATISTA CAMILO
Autoridade competente Assinou eletronicamente em 14/04/2026 às 12:03:19.

ANDREA CRISTINA GONCALVES DE MATOS Supervisora do Setor de Audiências

Estudo Técnico Preliminar 39/2026

1. Informações Básicas

Número do processo: Sei nº 165.00000340/2026-87

2. Descrição da necessidade

2.1 A Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor da Fundação Procon SP apresenta, por meio deste descritivo, a justificativa para a necessidade de contratação de conciliadores para a realização de audiências conciliatórias em reclamações não resolvidas em primeira fase que foram convertidas em processos administrativos.

2.2 A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon SP é uma instituição com personalidade jurídica de direito público, vinculada à Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo, criada pela Lei nº 9.192, de 23 de novembro de 1995, e regulamentada pelo Decreto nº 41.170, de 23 de setembro de 1996, que lhe confere autonomia técnica, administrativa e financeira.

2.3 Tem como missão principal equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores, tendo por objetivo elaborar e executar a política de proteção e defesa dos consumidores do Estado de São Paulo.

2.4 O atendimento de reclamações e denúncias apresentadas por consumidores e/ou entidades de classe, o esclarecimento de dúvidas (consultas) e a intermediação de acordos entre consumidores e fornecedores são realizados pela Diretoria Adjunta de Atendimento e Orientação ao Consumidor (DAOC).

2.5 No ano de 2019, o Procon SP implementou sistema eletrônico de registro de reclamações, o que resultou no aumento da demanda de protocolos de atendimento tanto em primeira fase (Carta de Informações Preliminares – CIP) quanto em segunda fase (processo administrativo de reclamação).

2.6 Quando não há solução da reclamação em primeira fase, considerando a indicação do consumidor de “não resolvido”, as CIPs são convertidas em processos administrativos. Esses processos podem ser tratados mediante o envio de Termo de Notificação ao Fornecedor (TNF), para apresentação de resposta conclusiva, ou por meio do envio de Termo de Notificação para Comparecimento em Audiência Conciliatória (TNA), nos termos do artigo 21 da Portaria Normativa nº 247/2021.

2.7 Da análise dos dados do Cadastro de Reclamações Fundamentadas de 2024, verifica-se que o índice de solução de atendimento em audiência foi de 51,1% e em TNF foi de 28,2% .

2.8 Em 2021, foi atingida a marca de 148.728 processos administrativos; em 2022, 177.882 processos; em 2023, 207.220 processos; em 2024, 238.995 processos; e, em 2025, 237.867.

2.9 Para melhorar o atendimento dessas reclamações não atendidas em primeira fase (CIP), que resultam em audiências de conciliação, e para atingir a média de 1.440 audiências mensais, considerando a inexistência de capacidade suficiente no atual quadro de servidores do Procon SP, fazse necessário o credenciamento de conciliadores voluntários para a realização das audiências conciliatórias.

2.10 A contratação de conciliadores, até que se amplie o quadro funcional por meio de concurso público, para a realização de audiências conciliatórias, configura-se como medida estratégica essencial para acelerar fluxos de trabalho, fortalecer a regularidade e a qualidade do atendimento e ampliar, de forma dinâmica, o alcance das ações institucionais. Essa iniciativa permite responder com maior rapidez, continuidade e eficácia às demandas dos consumidores residentes no Estado de São Paulo, promovendo atendimento mais ágil, acessível e alinhado às necessidades da população.

OBJETO

2.11 É o credenciamento de conciliadores legalmente habilitados, nos termos da Lei nº 13.140/2015 (Lei de Mediação), da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), das Emendas nº 1 e nº 2 do CNJ, da Resolução ENFAM nº 6, de 21 de novembro de 2016, tudo, para a realização de audiências de conciliação no âmbito administrativo do Procon SP, visando melhorar o atendimento dessas reclamações não resolvidas em primeira fase (CIP), que são convertidas em processos administrativos de reclamação, auxiliando na composição de acordos entre consumidores e fornecedores, conforme os instrumentos normativos pertinentes, dentre eles a Portaria Normativa nº

247/2021 do Procon SP, a legislação vigente e as condições estabelecidas no edital de credenciamento. SUPORTE LEGAL

2.12 Trata-se de credenciamento de conciliadores legalmente habilitados, a serem credenciados mediante inexigibilidade, com fundamento no artigo 74, inciso IV, e artigo 79, da Lei Federal nº 14.133 /2021.

3. Área Requisitante

Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor (DAOC)

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

4.1 O compromisso firmado por cada conciliador credenciado para a realização das audiências será formalizado por nota de empenho e se referirá apenas ao dia específico de comparecimento, havendo nova formalização a cada convocação.

4.2 Os serviços serão executados de forma contínua, pois sua essencialidade visa atender às demandas de forma permanente e contínua, com necessidade de treinamento dos conciliadores para uso do sistema PROCON-SP Digital, noções básicas da legislação consumeirista, posicionamentos institucionais, estrutura do órgão e regulamentação que regem a atuação do Procon SP, justificando-se a necessidade de mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público e /ou o funcionamento das atividades do Procon SP, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação do serviço público ou o cumprimento da missão institucional.

4.3 Os interessados no credenciamento deverão:

a) 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;

b) ser graduado em curso de ensino superior por pelo menos 2 (dois) anos, devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação;

c) cumprir todos os requisitos jurídicos e comprovações descritas no Edital de Credenciamento;

d) efetivar sua inscrição exclusivamente por meio eletrônico, mediante requerimento.

5. Levantamento de Mercado

5.1. Flexibilidade e adaptação às demandas: a contratação de conciliadores permite uma maior flexibilidade para atender às demandas sazonais e variáveis do Procon SP, podendo

ajustar rapidamente o número de conciliadores conforme necessário, sem os entraves burocráticos envolvidos na gestão de servidores públicos.

5.2. Redução de custos operacionais: a contratação de conciliadores pode resultar em uma significativa redução de custos operacionais. Diversos estudos de mercado demonstram que a contratação de serviços pode ser mais econômica do que a manutenção de uma equipe permanente. Isso se deve aos seguintes fatores:

5.2.1 custos com benefícios: a contratação dos conciliadores resulta em menos custos. A Resolução nº 809/2019 do Tribunal de Justiça de São Paulo (alterada pela Resolução 957/2025) dispõe que em procedimento pré-processual, a remuneração do conciliador e do mediador, corresponderá ao valor mínimo previsto em tabela (para valores da causa de até R\$ 68.680,00, R\$ 82,41 por hora).

A Portaria nº 10.584/2025 do Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que é utilizada como parâmetro para o pagamento dos serviços pretendidos, dispõe em seu Artigo 1º que nas causas em que for deferida a gratuidade da Justiça ou a assistência judiciária gratuita, para ambas ou todas as partes, o valor da remuneração dos mediadores e conciliadores judiciais será de R\$ 82,41 por processo, independentemente do tempo de duração da solenidade, da necessidade de redesignação em continuação ou da realização de duas ou mais sessões de tentativa de composição.

Assim, o valor estimado para o credenciamento é de R\$ 271.953,00 (duzentos e setenta e um mil, novecentos e cinquenta e três reais), ao mês considerando 22 (vinte e dois) dias úteis, com o pagamento de R\$ 494,46 (quatrocentos e noventa e quatro reais e quarenta e seis centavos), correspondente a 6 (seis) audiências diárias por conciliador, no total de até 25 (vinte e cinco) conciliadores atuando ao dia. O valor estimado da contratação foi definido com observância no Decreto Estadual nº 67.888, de 17 de agosto de 2023.

5.2.2 despesas administrativas: há menos responsabilidade com a gestão do quadro de funcionários, reduzindo a carga do Procon SP.

5.3 Especialização e eficiência: as condições definidas para a habilitação resultam em mão de obra especializada, com maior conhecimento e experiência em tarefas específicas. Isso resulta em maior eficiência e qualidade na execução das atividades.

5.4 E, por fim, o Superior Tribunal de Justiça, através do Processo Sei nº 008285/2024, também, adotou a mesma solução, demonstrando-se, assim, a viabilidade da proposta desta Fundação Procon-SP.

5.5 Conclusão: diante das justificativas apresentadas, a contratação dos conciliadores para o Procon SP apresenta-se como uma solução vantajosa em termos de flexibilidade, especialização e eficiência. Essa prática não só otimiza os recursos do órgão, como também possibilita uma resposta mais ágil e eficaz às demandas do serviço público.

6. Descrição da solução como um todo

6.1 Constitui objeto do presente Estudo Técnico Preliminar, a contratação de conciliadores para a realização de audiências conciliatórias referentes a reclamações formalizadas no sistema PROCONSP Digital que não tiveram solução em primeira fase (CIP) e foram convertidas em processos administrativos.

6.1.1 Cuida-se de serviço que se enquadra como serviço comum nos termos do art. 6º, XIII da Lei nº 14.133/2021, e, portanto, o objeto desta contratação não se enquadra como serviços de luxo, observando o disposto do art. 20 da Lei nº 14.133/2021 e do Decreto estadual nº 67.985, de 27 de setembro de 2023.

6.2 O presente tópico versa sobre a descrição da solução como um todo, passando pelos seguintes itens: serviço, responsabilidades, obrigações e vedações.

6.3 A prestação de serviço compreende a contratação de conciliadores para realização de 6 (seis) audiências conciliatórias de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 16:00 h, sendo convocados no mínimo 12 (doze) conciliadores por dia e no máximo 25 (vinte e cinco) a critério exclusivo do Procon SP.

6.4 O conciliador contratado para realização de audiências será responsável por:

- a) apregoar as partes, sendo que em caso de não comparecimento no horário agendado deverá verificar na plataforma se as partes informaram problemas de acesso ao sistema ou de outro eventual que tenha corroborado para o não comparecimento seja virtual ou presencial;
- 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 e no caso de sessões infrutíferas elaborar ata consignando o ocorrido;
- f) submeter o acordo firmado à Supervisão indicada 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.

6.5 Estima-se que a capacidade mínima de realização de audiências será de 72 (setenta e duas) audiências ao dia, quando convocados 12 (doze) conciliadores que realizarão 6 (seis) audiências por conciliador, perfazendo 1.440 (mil, quatrocentos e quarenta) audiências ao mês (20 dias úteis) e havendo a convocação do número máximo de 25 (vinte e cinco), teremos 3.000 (três mil) audiências ao mês.

6.6 A convocação dos conciliadores para a realização de audiências observará, obrigatoriamente, a igualdade de oportunidade entre todos os credenciados e seguirá o procedimento descrito no Termo de Referência e do Edital de Credenciamento.

6.7 Os compromissos decorrentes de credenciamento poderão ser alterados, observado o disposto no artigo 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.8 As audiências serão realizadas de segunda-feira a sexta-feira, perfazendo 6 (seis) por dia de comparecimento.

6.9 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.

6.10 Descrição dos serviços: os conciliadores realizarão as audiências pré-agendadas na modalidade online ou presencial, a critério exclusivo do Procon SP, mediante comparecimento presencial na sede situada na Rua Conselheiro Furtado, n.º 503 – 10º andar – Liberdade – São Paulo – SP – CEP: 01511- 000, de segunda a sexta-feira, das 9h às 16h.

6.11 Eventualmente, em razão das mudanças das políticas públicas da CONTRATANTE, poderá haver alterações, inclusões ou exclusões dos atendimentos e serviços a serem prestados.

6.12 Medição e pagamento no caso concreto:

6.12.1 os pagamentos estarão condicionados à prestação dos serviços, de acordo com as especificações técnicas constantes nas descrições dos itens do Termo de Referência

6.12.2 o pagamento somente será autorizado depois de efetuado o devido ateste pelo servidor competente.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1 A prestação de serviço compreende a convocação de 12 a 25 conciliadores por dia para realização de audiências conciliatórias no Procon SP

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 1.424.044,80

8.1 Estimam-se no mínimo a realização de 1.440 (mil, quatrocentos e quarenta) audiências/mês, a partir de séries históricas do Procon SP em credenciamentos anteriores e o número mínimo de convocação de 12 (doze) conciliadores por dia e no máximo de 25 (vinte e cinco), admitindo-se flutuações.

8.2 Propõem-se a seguinte alternativa de remuneração:

8.3 As audiências realizadas pelo conciliador credenciado serão remuneradas de acordo com o valor da tabela que integra o edital como Anexo III, descontados os encargos eventualmente incidentes. O valor da remuneração dos mediadores e conciliadores, será de R\$ 494,46 (quatrocentos e noventa e quatro reais e quarenta e seis centavos) por dia de audiências, levando-se como base o valor de R\$ 82,41, por audiência, independentemente do tempo de duração da solenidade, da necessidade de redesignação em continuação ou da relação de duas ou mais sessões de tentativa de composição, o que se adota por esta Fundação Procon-SP.

8.4 Considerando que o conciliador fará 6 (seis) audiências ao dia, o valor diário por convocação será de R\$ 494,46 (quatrocentos e noventa e quatro reais e quarenta e seis centavos) por conciliador, sendo que a participação será limitada a 3 (três) comparecimentos ao mês, a fim de possibilitar a participação 7 de 11 de outros credenciados, resultando no valor máximo de R\$ 1.483,38 (mil, quatrocentos e oitenta e três reais e oitenta e três centavos).

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1 A decisão de não parcelar a contratação para prestação de serviço de realização de audiências por conciliadores, é fundamentada em diversos aspectos que visam garantir eficiência operacional, controle financeiro e a excelência na prestação de serviço.

9.2 Em primeiro lugar, a não fragmentação do contrato permite a condução de um processo licitatório mais transparente e competitivo. Ao licitar o serviço como um todo, incluindo no máximo 25 (vinte e cinco) conciliadores convocados ao dia, proporciona uma visão integrada e coesa do serviço a ser prestado. Isso facilitará a avaliação dos interessados no credenciamento para atender às necessidades específicas do Procon SP.

9.3 Ademais, o não parcelamento contribui para uma gestão mais eficaz e simplificada do contrato. Ao unificar todos os aspectos do serviço sob um único contrato, a coordenação operacional, o monitoramento de desempenho e a gestão de eventuais imprevistos são facilitados. Isso reduz a complexidade administrativa, minimiza a burocracia e agiliza os processos de fiscalização, resultando em uma execução mais eficiente do contrato.

9.4 Do ponto de vista financeiro, a não fragmentação evita dispersão de recursos e a necessidade de gerenciar múltiplos contratos. Unificar esses aspectos em um único contrato permite uma abordagem mais integrada e eficiente, evitando custos adicionais relacionados à gestão separada de cada componente.

9.5 Por fim, é importante destacar que, ao optar pelo não parcelamento, o Procon SP busca maximizar a efetividade da contratação, garantindo que todas as partes do serviço estejam alinhadas de forma coesa e harmoniosa.

9.6 Isso promove a entrega de um serviço mais completo e integrado, atendendo de maneira abrangente e eficaz às demandas da população em questões de consumo no Estado de São Paulo. Assim, a não fragmentação da contratação se mostra como a opção mais estratégica e eficiente, alinhada aos princípios da transparência, eficácia operacional e responsabilidade financeira, contribuindo para o sucesso e a excelência na prestação dos serviços do órgão.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

10.1 Não se faz necessária a realização de contratações correlatas e/ou interdependentes para a contratação pretendida.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

11.1 Em relação ao Plano Anual de Contratações (PCA) 2026, cumpre informar que conforme o Decreto Estadual n.º 67.689, de 03 de maio de 2023, encontra-se divulgado no PNCP e essa contratação de serviços está prevista.

11.2A Fundação Procon SP está em discussão interna sobre a elaboração de um Plano de Logística Sustentável (PLS). Contudo, ainda que não haja um plano formalizado, a contratação deverá prever requisitos de sustentabilidade, refletindo o compromisso da Fundação com as diretrizes da Agenda 2030 e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e garantindo que a aquisição contribua para minimizar impactos ambientais.

11.3 No momento, não há um plano, mas cabe destacar que a Fundação Procon SP sempre tem em vista seguir as diretrizes e metas da OCDE e do Desenvolvimento Sustentável, sempre buscando soluções socioambientais corretas para suas contratações. Destacamos que a Fundação Procon SP tem um compromisso contínuo com a sustentabilidade.

11.4 A instituição reconhece a importância de adotar práticas sustentáveis em suas operações e está comprometida em seguir as diretrizes da Agenda 2030. Isso inclui a promoção de práticas de compras públicas sustentáveis e a busca por soluções que minimizem o impacto ambiental.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

12.1 Diante a alta demanda, em razão da implantação do sistema Procon-DIGITAL e, tendo em vista suprir a eventual falta de recursos humanos e técnicos para realizar tal atividade, o credenciamento permitirá o atendimento adequado aos conflitos nas relações de consumo e com pleno atendimento aos ditames legais com tranquilidade, qualidade e segurança.

12.2A contratação de conciliadores para a realização de audiências conciliatórias de reclamações não resolvidas em primeira fase (CIP) proporcionará benefícios significativos

para os consumidores residentes no Estado de São Paulo e Procon SP, entre os principais destacam-se:

12.2.1 maior alcance geográfico: a realização de audiência especialmente na modalidade online, permite que o Procon SP alcance consumidores em áreas remotas do Estado de São Paulo, onde não há postos de atendimento presencial ou unidades para realização de audiências;

12.2.2 acessibilidade aprimorada: facilita o acesso a serviços para idosos e pessoas com mobilidade reduzida, permitindo a tratativa da demanda à distância, sem a necessidade de deslocamento;

12.2.3 eficiência no atendimento: a realização de audiência implementa maior rapidez à tratativa da demanda, tornando o processo mais ágil e eficiente;

12.2.4 proximidade com o consumidor: a realização de audiência permite um contato direto e acessível, garantindo que as necessidades do consumidor sejam ouvidas e atendidas de forma eficaz;

12.2.5 melhoria na satisfação do consumidor: a rapidez e a conveniência da tratativa da reclamação via audiência contribuem para uma maior satisfação dos consumidores;

12.2.6 agilidade na resposta das demandas: as dúvidas e questões apontadas pelo consumidor podem ser respondidas rapidamente, sem a necessidade de deslocamento do consumidor ou agendamento de atendimento presencial apenas para esclarecimento de dúvidas adicionais;

12.2.7 redução de barreiras ao atendimento: a tratativa da demanda com agendamento de audiência online elimina a necessidade de deslocamento para esclarecimento de dúvidas ou informação da situação do protocolo de reclamação;

12.2.8 fortalecimento da imagem institucional: a disponibilidade de realização de audiência conciliatória reforça a imagem do Procon SP como uma instituição acessível e atenta às necessidades dos consumidores;

12.2.9 resposta a demandas específicas: a tratativa da reclamação com audiência permite uma resposta rápida a situações emergenciais, garantindo orientação imediata para as dúvidas dos consumidores.

13. Providências a serem Adotadas

13.1 Após a realização deste Estudo Preliminar, o Termo de Referência será elaborado e caso aprovado pelo responsável da área requisitante, será realizado Credenciamento seguindo o rito do inciso I, do artigo 79, da Lei nº 14.133/2021, o que é viável e vantajoso

para a Administração, vez que será realizada contratação simultâneas em condições padronizadas.

a) divulgação do Edital de Abertura, de Edital de Retificação, se houver e demais atos pertinentes, no site oficial do Procon SP, em ao menos um canal de mídia digital (Instagram, Facebook, X etc.), Diário Oficial do Estado, mídias especializadas e publicação no PNCP;

b) disponibilização de sistema informatizado seguro e estável que viabilize a realização das inscrições pela internet;

c) divulgação de todas as fases do credenciamento, tais como, classificação de candidatos, habilitação, fase de recurso (deferidos e indeferidos), classificação final, sorteio, entre outros.

A Assessoria de Comunicação Social desta Fundação ficará responsável por elaborar um plano de comunicação para a ampla divulgação do edital na imprensa de maneira geral e em particular principalmente nas mídias sociais oficiais do Procon SP e por executá-lo.

13.2 Após a homologação do procedimento a área gestora da contratação acompanhará os trâmites necessários para o Credenciamento e a consecução das atividades.

14. Possíveis Impactos Ambientais

14. Ao contratar o conciliador para realização de audiências conciliatórias, é essencial antecipar e mitigar possíveis impactos ambientais associados a essa iniciativa.

14.1 Abaixo estão alguns impactos ambientais potenciais e medidas para corrigi-los:

a. Emissões de gases de efeito estufa (GEE).

b. Impacto: a instalação dos postos de trabalho para realização de audiências pode contribuir para as emissões de gases de efeito estufa, principalmente se os computadores utilizados no atendimento não forem eficientes, principalmente devido à energia consumida durante seu uso.

c. Medidas Corretivas: investir em máquinas novas, com menor índice de consumo de energia elétrica e desligar os dispositivos quando não estiverem em uso.

14.2 Geração de resíduos.

14.2.1 Impacto: os pontos de trabalho para realização de audiências podem gerar resíduos, especialmente na utilização de materiais de apoio para realização dos atendimentos.

14.2.2 Medidas Corretivas: implementar práticas de gestão de resíduos, como a coleta seletiva e a reciclagem; reduzir o uso de materiais descartáveis e promover a

conscientização sobre a importância da disposição adequada dos resíduos.

14.3 Consumo de recursos naturais.

14.3.1 Impacto: a instalação dos postos de trabalho para realização de audiências pode envolver o consumo significativo de recursos naturais.

14.3.2 Medidas Corretivas: adotar uma abordagem sustentável na escolha dos equipamentos e materiais utilizados, priorizando os fabricantes que utilizam materiais recicláveis e de baixo impacto ambiental, além de implementar práticas de manutenção eficientes para prolongar a vida útil dos equipamentos.

14.4 Ruído e perturbação à comunidade.

14.4.1 Impacto: a instalação dos postos de trabalho para realização de audiências pode gerar ruídos e perturbações para a região.

14.4.2 Medidas Corretivas: implementar o isolamento acústico do local onde serão instalados os pontos de trabalho para realização de audiências e fixar o horário de atendimento dentro do horário comercial, a fim de minimizar o impacto nas áreas residenciais.

14.5 Consumo de água.

14.5.1 Impacto: a instalação dos postos de trabalho para realização de audiências pode levar a um aumento no consumo de água e copos descartáveis.

14.5.2 Medidas Corretivas: adotar práticas de incentivo de copos individuais não descartáveis e uso consciente da água.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1 Justificativa de viabilidade

Após análise e estudos quanto a presente contratação e, também, após verificação junto a Consultoria Jurídica da Secretaria da Justiça e Cidadania, que emitiu parecer sobre a presente contratação constata-se que é viável, vez que atende as necessidades desta Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-SP), bem como vai ao encontro da legislação que rege a matéria.

16. Responsáveis

Alvaro Batista Camilo

Autoridade Competente

Andrea Cristina Gonçalves de Matos

Supervisora do Setor de Audiências

ANEXO II

MODELO DE REQUERIMENTO DE INSCRIÇÃO

À

Ilustríssima COMISSÃO DE CREDENCIAMENTO

_____(nome), RG_____, CPF_____,
_____(qualificação), residente e domiciliado a _____(rua, n.º, bairro, cidade, Estado, CEP), telefones_____, e-mail_____ vem à presença de V.Sa., requerer sua inscrição no Edital de Credenciamento nº_____/2026, nos termos da lei e das condições estabelecidas no presente edital, convocatório, encaminhando em anexo a documentação exigida nos itens 8.1 a 8.21 do Termo de Referência.

O (A) requerente declara estar ciente e de acordo com as disposições que regem o procedimento de credenciamento.

Termos em que, pede deferimento.

_____, ___, de _____ de 2026

(Assinatura.)

ANEXO III

VALOR DA REMUNERAÇÃO E SISTEMÁTICA DE REAJUSTE

Tabela de honorários de conciliadores credenciados para a participação nas audiências conciliatórias do Procon-SP nos termos dos critérios definidos pela Resolução nº 125, de 29 de Novembro de 2010 e Emendas nº 1 e nº 2 do CNJ - Conselho Nacional de Justiça, pela Resolução nº 6, de 21 de novembro de 2016, Lei Federal nº 13.140 de 26 de junho de 2015, tomando por base a Tabela Praticada pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (Portaria nº 10.584/2025 do Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo).

1 - A remuneração será de R\$ 494,46 (quatrocentos e noventa e quatro reais e quarenta e seis centavos) por dia de comparecimento, após convocação para realização de 6 (seis) audiências conciliatórias, correspondente ao valor unitário de R\$ 82,41 (oitenta e dois reais e quarenta e um centavos), limitando-se até 3 (três) dias de comparecimento.

2 - Os valores ora praticados serão reajustados de acordo com as majorações realizadas pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

ANEXO IV

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE COM O ITEM 8.1 a 8.21

DO TERMO DE REFERÊNCIA

À

COMISSÃO DE CREDENCIAMENTO

Nome: _____ brasileiro, _____ (estado civil), _____ (profissão), RG nº _____, CPF nº _____, residente e domiciliado na _____, nº _____, Complemento _____, Bairro _____, na cidade de _____/SP, profissional com formação de nível superior em _____ vem requerer sua inscrição no Edital de Credenciamento nº __/2026, nos termos da lei e das condições estabelecidas no presente edital convocatório, encaminhando em anexo a documentação exigida nos **itens 8.1 a 8.21** do Termo de Referência, bem como declara o Requerente estar ciente e de acordo com as disposições que regem o procedimento de credenciamento e de que não é servidor público do Estado de São Paulo, bem como, de que não incorre nas vedações previstas no artigo 14, inciso IV, da Lei Federal nº 14.133/2021, não guardando parentesco com membros da Comissão responsável pelo credenciamento.

O(A) requerente declara estar ciente e de acordo com as disposições que regem o procedimento de credenciamento.

Nestes termos, requer deferimento

São Paulo, __ de _____ de 2026.

Assinatura

ANEXO V

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 2026.

Assinatura do Conciliador

ANEXO VI

DECLARAÇÃO

Nome: _____, brasileiro(a), (estado civil), (profissão), RG nº _____, inscrição no CPF nº _____ residente e domiciliado à _____ nº _____ - Complemento _____, Bairro _____ na cidade de _____/SP, DECLARO, para o fim específico de cadastro de Conciliador Procon-SP, nos termos do Edital de Credenciamento nº 0001/2026, QUE ME COMPROMETO A NÃO REALIZAR ATIVIDADE VOLTADA À CAPTAÇÃO DE CLIENTES DURANTE A ATUAÇÃO DE CONCILIADOR, SENDO VEDADA A UTILIZAÇÃO DA FUNÇÃO DE CONCILIADOR PARA PROMOÇÃO DE ATIVIDADES PROFISSIONAIS, INCLUSIVE ADVOCATÍCIAS.

São Paulo,de.....de 2026.

Assinatura Conciliador

ANEXO VII

DECLARAÇÃO

Nome: _____, brasileiro, (estado civil), (profissão),
RG nº _____, inscrição no CPF nº _____ residente e domiciliado
à _____ nº _____ - Complemento _____, Bairro _____ na cidade
de _____/SP, 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 PROCONSP, OU ENTRE ASSISTIDOS DA INSTITUIÇÃO,
EM QUALQUER CONTEXTO, durante o credenciamento e no prazo de 12 (doze) meses contados da
data do descredenciamento, qualquer que seja o motivo.

São Paulo,de.....de 2026.

Assinatura Conciliador

ANEXO VIII

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE NO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

EDITAL DE CREDENCIAMENTO DE CONCILIADORES 0001/2026

Nome: _____, brasileiro, (estado civil), (profissão),
RG nº _____, inscrição no CPF nº _____ residente e domiciliado
à _____ nº _____ - Complemento _____, Bairro _____ na cidade
de _____/SP, 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 aos quais eventualmente
tenha acesso, com a finalidade única de atender aos objetivos contidos no presente edital,
mantendo a confidencialidade de toda e qualquer informação acessada e assumindo o
compromisso de observar os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

São Paulo,de.....de 2026.

Assinatura Conciliador

ANEXO IX

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

Edital de Credenciamento de Conciliadores Procon-SP nº 0001/2026

Objeto: Credenciamento de conciliadores para realização de audiências

Nome: _____, brasileiro, (estado civil), (profissão),
RG nº _____, inscrição no CPF nº _____ residente e domiciliado
à _____ nº _____ - Complemento _____, Bairro _____ na cidade
de _____/SP, **DECLARO**, 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 2026.

Assinatura Conciliador