

ESP-FUND. DE PROT. E DEFESA DO CONSUMIDOR

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%.

Por modalidade | Audiência e TNF

	Fundamentada Atendida	Fundamentada Não Atendida	Total	
Audiência	4.473	4.285	8.758	3,7%
	51,1%	28,9%		

	2023	2024	Total	%
TNF	65.034	165.203	230.237	96,3%
	28,2%	71,8%		
Total	69.507	169.488	238.995	100,0%
	29,1%	70,9%		

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, faz-se 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

Área Requisitante	Responsável
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor (DAOC)	alvaro.camilo@procon.sp.gov.br
Diretoria de Atendimento e Orientação ao Consumidor	andrea.matos@procon.sp.gov.br

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 consumerista, 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. 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.

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 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.

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 Adoção de órgãos públicos pela mesma contratação: A Procuradoria Geral do Estado de São Paulo (PGE/SP) adotou critério similar para realização de plantões, a fim de atender acusados que não possuem recursos financeiros para constituir advogado ou sem ninguém a fazê-lo, consoante se verifica do processo Sei nº 023.00024590/2024-92.

De igual forma, a Defensoria Pública da União adota o critério de utilização de conciliadores, para a realização de audiências no Tribunal de Justiça, a fim de solucionar as demandas conforme processo Sei nº 00179.000504/2026-35.

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 de 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. 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.

11.2 A 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.

12.2 A 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 da 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

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: De acordo com a contratação proposta

ALVARO BATISTA CAMILO

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 14/04/2026 às 12:04:36.

Despacho: Proposta de contratação

ANDREA CRISTINA GONCALVES DE MATOS

Supervisora do Setor de Audiências