

REGULAMENTO

PACIFIQUE! Câmara de Resolução de Conflitos Ltda.

PREÂMBULO

A **PACIFIQUE!** Câmara de Resolução de Conflitos Ltda. (doravante apenas "**PACIFIQUE!**" ou "Câmara") é entidade privada vocacionada à administração de procedimentos que oferecem soluções para conflitos, consagrando métodos adequados de tratamento de disputas como expressão prática da pacificação social.

A atuação é pautada na identificação da natureza do conflito e do bem em disputa: o primeiro é fenômeno relacional, multifacetado e permanente da vida em sociedade; a segunda é o contorno em que o conflito se manifesta, requerendo tratamento adequado.

Portanto, a Câmara, antes de propor um caminho, enquadra o conflito e, a partir desse diagnóstico, sugere a metodologia mais apta a pacificar a questão e a preservar a relação entre as partes de maneira ágil e prática.

CAPÍTULO I — DISPOSIÇÕES GERAIS E PRINCÍPIOS

Art. 1º A **PACIFIQUE!** é entidade jurídica de direito privado que tem por objetivo a administração de procedimentos de mediação, conciliação e práticas restaurativas, prévios e/ou incidentais, extrajudiciais ou judiciais, regendo-se pelas leis e normas aplicáveis no Brasil e pelos princípios deste Regulamento.

§ 1º. A Câmara possui compromisso social. Caso atue em demandas incidentais ao Poder Judiciário, após a devida acreditação junto à jurisdição comum ou especial, observará o percentual estipulado pelo Conselho Nacional de Justiça ("CNJ") de 20% (vinte por cento) das demandas em regime *pro bono*, mantendo Agente de Governança responsável pelo tráfego de informações Câmara-Tribunal.

§ 2º. A **PACIFIQUE!** entende que os protagonistas do conflito são as Partes; o papel da Câmara é o de facilitar o diálogo e disponibilizar ferramentas adequadas, conforme a metodologia indicada pelo Diagnóstico, sem jamais deslocar o poder de decisão para si.

§ 3º. A Câmara reserva-se o direito de declinar da condução do procedimento, ao classificar o caso como Inconciliável, definindo-se como tal os casos: (i) violação à ordem pública ou aos direitos insuscetíveis de transação, (ii) hipótese vedada por lei, (iii) má-fé ou (iv) risco de instrumentalização da mediação para fins ilícitos.

Art. 2º A admissão de qualquer caso pela Câmara observará, cumulativamente, os princípios:

- I — imparcialidade do mediador;
- II — isonomia;
- III — oralidade;
- IV — informalidade;
- V — autonomia da vontade das partes;
- VI — busca do consenso;
- VII — confidencialidade;
- VIII — boa-fé objetiva;
- IX — decisão informada;
- X — independência e impessoalidade;
- XI — competência técnica e diligência do mediador;
- XII — voluntariedade da adesão e da permanência no procedimento.

Art. 3º Para fins deste Regulamento, adotam-se as seguintes definições para as terminologias:

I — Mediação: processo autocompositivo conduzido por terceiro imparcial — o mediador — que auxiliará as partes a identificarem e/ou desenvolverem soluções consensuais, sem influenciar e/ou deslocar das partes o poder decisório;

II — Conciliação: processo autocompositivo conduzido por terceiro imparcial — o conciliador — o qual pode ativamente sugerir soluções;

III — Prática Restaurativa: processo autocompositivo específico para conflitos que tutelam interesses institucionais, comunitários e/ou sociais originados de relações violentas e/ou com alto e médio potencial(is) ofensivo(s);

IV — Diagnóstico: análise inicial e gratuita realizada pela **PACIFIQUE!** para classificar a natureza do conflito e indicar a metodologia adequada;

V — Reunião Prévia (*Caucus*): sessão preliminar e individual entre o mediador e a(s) Parte(s) requerente, observada estrita confidencialidade quanto às informações ali compartilhadas;

VI — Meio Autocompositivo: classificação da **PACIFIQUE!** após Diagnóstico e Reunião Prévia sugerindo método adequado para a solução do caso;

VII — Carta Convite: elemento que formalizará a intenção da Parte Requerente perante a Parte Requerida após Diagnóstico e Reunião Prévia, contendo informações sobre o objeto submetido à autocomposição;

VIII — Comediação: condução do procedimento por dois ou mais mediadores, conforme aplicável;

IX — Suporte Interdisciplinar: diligência e/ou auxílio técnico requisitado pela Câmara para tratamento multidisciplinar do conflito, conforme aplicável;

X — Termo de Instituição: instrumento que formaliza a adesão das Partes ao procedimento, fixa o objeto e o cronograma da mediação;

XI — Termo de Acordo ou Encerramento: ato final que documenta o desfecho do procedimento, conforme o caso.

Art. 4º A Câmara realizará, em todos os procedimentos, Diagnóstico destinado a classificar a controvérsia em uma ou mais das seguintes categorias:

I — Conflito estrutural: decorrente de desequilíbrios de poder, recursos ou arranjos institucionais que ultrapassam a vontade individual das partes;

II — Conflito por assimetria de informações: originado por dados incompletos, distorcidos ou desigualmente distribuídos entre as partes;

III — Conflito de interesses: instalado pela disputa por bens, posições ou objetivos tangíveis;

IV — Conflito de valores: enraizado em crenças, princípios ou identidades, no qual a meta é a coexistência respeitosa, antes que a convergência;

V — Conflito relacional: emocional, originado por percepções, padrões comunicacionais e experiências interpessoais, ainda que sem objeto patrimonial.

Parágrafo único. O Diagnóstico orientará a escolha entre os diversos tipos de procedimento autocompositivo, podendo, ainda, indicar comediação ou suporte interdisciplinar.

CAPÍTULO II — DO PROCEDIMENTO

Seção I — Da Instauração

Art. 5º O procedimento poderá ser instaurado por:

I — manifestação de pessoa natural, entidade jurídica de direito privado e/ou direito público interno, mediante apresentação de relato por escrito e juntada de documentos no portal www.pacifique.com.br/cadastro ou por *e-mail*: convite@pacifique.com.br;

II — convenção das partes em cláusula contratual de mediação que indique a Câmara (modelo da cláusula no site www.pacifique.com.br);

III — decisão judicial ou administrativa que estimule a autocomposição;

IV — ofício de órgão ou autoridade, observadas as competências legais.

§ 1º. Recebida a solicitação, o cadastro do caso será efetuado pela Secretaria, atribuindo numeração sequencial e com imediata designação do mediador.

§ 2º. A solicitação deverá conter elementos mínimos, quais sejam: qualificação das partes com sinalização de melhor forma de entrar em contato (telefone, *WhatsApp* ou *e-mail*), descrição sumária do conflito, documentação de referência, expectativas declaradas e indicação de eventual medida de urgência, conforme o caso.

§ 3º. A Câmara agendará a Reunião Prévia para que o mediador designado oriente a Parte Requerente e apresente o Diagnóstico.

§ 4º. Entre a solicitação inicial, o Diagnóstico e a Reunião Prévia estima-se o prazo não superior a 30 (trinta) dias.

§ 5º. A **PACIFIQUE!** não se responsabiliza pela precisão e/ou veracidade dos dados inseridos por ocasião do cadastro do caso. Repousa exclusiva e integralmente na Parte Requerente a responsabilidade pelas informações fornecidas.

Seção II — Do Diagnóstico e da Reunião Prévia

Art. 6º Após solicitação, caso o Diagnóstico não seja na forma do § 3º do Art. 1º deste Regulamento, a Secretaria designará mediador e agendará Reunião Prévia, notificando o requerente pela via sinalizada (*WhatsApp* ou *e-mail*).

§ 1º. Constituem objetivos da Reunião Prévia: (i) apresentação do Diagnóstico; (ii) esclarecimento sobre o método e (iii) acolhimento das perspectivas e expectativas da(s) Parte(s), ocasião em que se verificará a disposição da Parte Requerida para o diálogo;

§ 2º. A Reunião Prévia na modalidade gratuita será realizada uma única vez com a(s) Parte(s) Requerente(s) e, conforme o caso, com a(s) Parte(s) Requerida(s) para alinhamento do cronograma de mediação.

§ 3º. Concluída a Reunião Prévia, o mediador indicará a metodologia apropriada e a estimativa de horas necessárias, submetendo-a à(s) Parte(s) para aceitação e confecção da Carta Convite.

§ 4º. Havendo concordância das partes, lavrar-se-á a Carta Convite e o Termo de Instituição, fixando a matéria objeto, o local — físico ou virtual, o idioma, o cronograma de sessões, a forma de rateio das despesas e a expressa contratação da cláusula de confidencialidade.

§ 5º. A ausência de adesão de qualquer Parte à fase posterior à Reunião Prévia não acarretará qualquer ônus financeiro a ela ou às demais, iniciando-se a fase de remuneração da **PACIFIQUE!** apenas por ocasião da instalação da primeira Sessão de Mediação.

Seção III — Da Carta Convite e das Sessões de Mediação

Art. 7º Verificada admissão do procedimento e tendo sido aceitos os Termos e Condições, será expedida a Carta Convite com indicação de necessidade de assinatura do Termo de Instituição e agendamento da Sessão de Mediação com a presença das Partes.

Parágrafo único. As etapas elencadas neste artigo serão iniciadas uma após o implemento da fase antecessora.

Art. 8º A primeira Sessão de Mediação, posterior ao envio da Carta Convite e à aceitação do Termo de Instituição, apenas ocorrerá após a comprovação do pagamento inicial conforme Art. 14º deste Regulamento.

§ 1º. As sessões serão preferencialmente realizadas por meio remoto, em plataforma fornecida pela Câmara, ressalvada excepcionalidade justificada da demanda, a qual poderá ser realizada nas dependências da Câmara.

§ 2º. As sessões observarão a informalidade, a oralidade e a autonomia da vontade das partes, sem prejuízo de registro(s) por escrito de eventual dinâmica necessária à concretização do Acordo, ocasião em que será suspensa a sessão.

§ 3º. As partes deverão manifestar oposição à modalidade remota no primeiro contato com a Câmara, sob pena de aceitação tácita do meio convencionado.

Art. 9º As partes poderão ser assistidas por advogados, defensores públicos ou prepostos com poderes específicos para transigir.

Parágrafo único. Caso uma parte esteja acompanhada de advogado e/ou defensor público e a outra não, a sessão será suspensa e remarcada para data próxima, assegurando-se a isonomia e a paridade de armas.

Art. 10º Aplicam-se ao mediador as hipóteses de impedimento e suspeição previstas nos arts. 5º e 6º da Lei nº 13.140/2015 e, subsidiariamente, no Código de Processo Civil.

§ 1º. O mediador firmará, ao iniciar o caso, declaração de independência, esclarecendo qualquer fato que, aos olhos das partes, possa suscitar dúvida sobre sua imparcialidade.

§ 2º. Identificada causa superveniente de impedimento, o mediador comunicará imediatamente a Câmara, que indicará substituto sem prejuízo da continuidade do procedimento.

Seção IV — Da Comediação e do Suporte Interdisciplinar

Art. 11º A Câmara poderá designar dois ou mais mediadores em comediação, com perfis profissionais complementares, sempre que a complexidade ou a natureza interdisciplinar do caso recomendar.

Parágrafo único. A definição de mediador e comediador se dará em deliberação privativa da Câmara. Ao comediador cabe seguir a metodologia eleita pela Câmara, sob pena de violação do princípio da competência técnica e diligência do mediador.

Art. 12º As partes poderão valer-se ainda, sob anuência mútua, de profissionais especializados (peritos, assistentes técnicos, terapeutas familiares, contadores, atuários, etc.), com vistas a viabilizar decisões informadas, observada a confidencialidade das informações compartilhadas.

CAPÍTULO III — DAS CUSTAS E DO MEIO AUTOCOMPOSITIVO

Art. 13º A fase de Diagnóstico e da Reunião Prévia são gratuitas, condição que materializa o compromisso da Câmara com o acesso à autocomposição e com a tomada de decisão informada pela(s) Parte(s).

Art. 14º Em continuidade ao procedimento, e antes da emissão da Carta Convite e da assinatura do Termo de Instituição, serão devidos os seguintes valores, conforme o Meio Autocompositivo aplicável:

I — Mediação Estratégica: R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) para a abertura do caso, acrescidos de 5% (cinco por cento) sobre o proveito econômico ajustado a título de êxito;

II — Mediação Bancária: R\$ 300,00 (trezentos reais) para a abertura do caso, acrescidos de 5% (cinco por cento) sobre o proveito econômico ajustado a título de êxito;

III — Mediação de Companhias Aéreas: R\$ 300,00 (trezentos reais) para a abertura do caso, acrescidos de 5% (cinco por cento) sobre o proveito econômico ajustado a título de êxito;

IV — Mediação em Família: R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para a abertura do caso, acrescidos de 5% (cinco por cento) sobre o proveito econômico ajustado a título de êxito, quando houver;

V — Práticas Restaurativas: R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para a abertura do caso, acrescidos de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) a título de êxito;

VI — Contratos Públicos: R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para a abertura do caso, acrescidos de 5% (cinco por cento) sobre o proveito econômico ajustado a título de êxito;

VII — Insolvência: R\$ 500,00 (quinhentos reais) para a abertura do caso, acrescidos de 5% (cinco por cento) sobre o proveito econômico ajustado a título de êxito.

§ 1º. Entende-se por "proveito econômico ajustado" o valor objetivamente quantificável obtido por uma parte (ou economizado em caso de exoneração) por força do Acordo, conforme apurado em cláusula específica do Termo de Acordo. Não havendo proveito econômico mensurável, dispensa-se o êxito, ressalvada a hipótese de Práticas Restaurativas, em que o êxito é fixo.

§ 2º. Os honorários previstos nos incisos I a VII serão suportados pelas partes em rateio paritário, salvo disposição em contrário no Termo de Instituição ou em cláusula contratual prévia.

§ 3º. Em todas as modalidades, é facultada às partes a contratação de horas adicionais, mediante envio prévio de proposta com escopo, justificativa e tempo estimado, que somente serão executadas após autorização escrita.

§ 4º. Considera-se o valor de R\$ 700,00 (setecentos reais) por hora adicional, exceto para os itens II, III e IV, estipulando-se nessas hipóteses o valor de R\$ 300,00 (trezentos reais) para a hora adicional.

§ 5º. A Câmara emitirá Nota Fiscal de Serviços Eletrônica e franqueará o pagamento por meios eletrônicos.

§ 6º. Em caso de desistência após a assinatura do Termo de Instituição, será retido valor já desembolsado, exceto quando a desistência ocorrer de forma justificada.

§ 7º. A **PACIFIQUE!**, por ocasião de cadastro em Tribunais, reservará 20% (vinte por cento) de sua agenda mensal para atendimentos *pro bono*, em parceria com a Defensoria Pública, com Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (CEJUSCs) e com entidades sem fins lucrativos.

CAPÍTULO IV — DA CONFIDENCIALIDADE

Art. 15º Todas as informações relativas ao procedimento — verbais, escritas ou eletrônicas — são estritamente confidenciais e não poderão ser utilizadas em processo judicial, arbitral ou administrativo, salvo se as partes deliberarem em contrário, por escrito, ou quando a divulgação for exigida por lei ou indispensável à execução do acordo (art. 30, Lei nº 13.140/2015).

Art. 16º O dever de confidencialidade alcança a Câmara, o mediador, as Partes, seus advogados e prepostos, peritos, assistentes técnicos, intérpretes, bem como qualquer pessoa natural ou entidade jurídica que tenha tido acesso ao procedimento.

Art. 17º Em razão do sigilo da Reunião Prévia, o mediador não revelará a uma parte informações obtidas da outra em reunião privada sem expressa e específica autorização daquela que lhe transmitiu a informação.

Art. 18º A confidencialidade não se aplica:

I — a fato delituoso de ação penal pública incondicionada do qual o mediador tome conhecimento, hipótese em que será observada a comunicação às autoridades competentes, na forma da lei;

II — a informações relativas à ocorrência de crime contra criança, adolescente, idoso, pessoa com deficiência ou pessoa em situação de violência doméstica;

III — à utilização das informações estritamente necessárias para o cumprimento do acordo celebrado;

IV — a dados anonimizados utilizados pela Câmara para divulgação estatística em seu portal, de pesquisa e de melhoria de seus serviços, sem qualquer possibilidade de identificação das partes ou do conflito.

Art. 19º Ao contratar o Termo de Instituição, mediadores, equipe técnica e prestadores de serviço aceitarão todo acervo normativo da Câmara, principalmente os Termos e Condições de Uso, que produzirá efeitos durante e depois do encerramento do procedimento até que o objeto se estabilize na forma da lei.

CAPÍTULO V — DO ACORDO E DO ENCERRAMENTO

Art. 20º Alcançado o consenso, total ou parcial, o mediador auxiliará as partes na redação do Termo de Acordo, que será firmado pelas partes e pelo mediador, com cópia arquivada na Secretaria da Câmara.

§ 1º. O Termo de Acordo, digitalmente assinado pelas partes, constitui título executivo extrajudicial, nos termos do art. 784, IV, do Código de Processo Civil.

§ 2º. Ressalvados os casos obrigatórios, as Partes poderão optar pela homologação judicial do acordo, hipótese em que o instrumento adquirirá natureza de título executivo judicial.

§ 3º. Nos casos em que houver pactuação de êxito em favor da Câmara, será inserida cláusula que implicará no destaque dos valores no Termo de Acordo, constituindo título executivo extrajudicial em caso de inadimplência, podendo a Câmara valer-se de execução específica para sua cobrança.

Art. 21º O procedimento encerra-se:

- I — com a assinatura do Termo de Acordo, total ou parcial;
- II — por declaração escrita e fundamentada do mediador, quando entender ausentes as condições para o prosseguimento útil da mediação;
- III — por manifestação inequívoca de qualquer das partes no sentido de não desejar prosseguir;
- IV — pelo decurso do prazo máximo ajustado, sem prorrogação;
- V — por superveniência de fato que torne a mediação inviável ou ilegal.

Parágrafo único. Em qualquer hipótese de encerramento sem acordo, será lavrado Termo de Acordo ou Encerramento, sem prejuízo da preservação do dever de confidencialidade.

CAPÍTULO VI — DOS MEDIADORES

Art. 22º Integram o quadro técnico da **PACIFIQUE!** mediadores e conciliadores selecionados por critérios objetivos de qualificação acadêmica, formação específica em métodos consensuais em entidades acreditadas, experiência comprovada e idoneidade ético-profissional.

Art. 23º São deveres do mediador, sem prejuízo daqueles previstos no Código de Ética da Câmara:

- I — atuar com imparcialidade, independência, competência, diligência, confidencialidade e respeito;
- II — manter formação continuada e prática supervisionada;
- III — declarar impedimentos e suspeições legalmente exigidas;
- IV — abster-se de atuar como árbitro, perito ou advogado de qualquer das partes em processo subsequente que verse sobre o mesmo conflito;
- V — abster-se, pelo prazo de 1 (um) ano contado da última sessão, de prestar serviços profissionais a qualquer das partes em matéria conexa;
- VI — observar as obrigações decorrentes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

CAPÍTULO VII — DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Art. 24º O tratamento de dados pessoais pela Câmara observará a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD), sendo regido por Política de Privacidade e

Tratamento de Dados específica, integrante deste Regulamento por referência e disponível no portal da Câmara (www.pacifique.com.br).

Art. 25º A Câmara gere os dados coletados no curso de seus procedimentos e adota medidas técnicas e administrativas razoáveis para sua proteção, segregação por caso e destinação adequada após o encerramento do procedimento.

Art. 26º Eventuais comunicações, requisições e reclamações relativas ao tratamento de dados deverão ser dirigidas ao Agente de Governança encarregado pela gestão de dados por meio do canal ouvidora@pacifique.com.br.

CAPÍTULO VIII — DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27º A submissão à autocomposição na Câmara importa em adesão integral a este Regulamento, ao Código de Ética do Mediador, à Política de Privacidade e Tratamento de Dados e aos Termos e Condições de Uso aplicáveis à modalidade contratada.

Art. 28º Os casos omissos serão resolvidos pela Câmara, observadas as boas práticas e os princípios gerais do direito.

Art. 29º Este Regulamento poderá ser revisto e atualizado, prevalecendo, para os procedimentos em curso, a versão vigente à data da assinatura do respectivo Termo de Instituição.

Art. 30º Fica eleito o foro do Recife, Estado de Pernambuco, para dirimir as questões relativas ao funcionamento da Câmara, sem prejuízo das cláusulas de eleição de foro pactuadas em cada Termo de Instituição.

Art. 31º Este Regulamento entra em vigor na data de sua publicação no portal eletrônico da **PACIFIQUE!**, revogadas as disposições em contrário.

Recife/PE, julho de 2026.

PACIFIQUE! Câmara de Resolução de Conflitos Ltda.

Diretoria