

PACIFIQUE!

Câmara de Resolução de Conflitos Ltda.

TERMOS E CONDIÇÕES DE USO

(Em vigor a partir de 1º de julho de 2026)

Estes Termos e Condições de Uso ("Termos") regem a utilização do portal eletrônico www.pacifique.com.br ("Portal") e a contratação dos serviços de administração de procedimentos autocompositivos oferecidos pela **PACIFIQUE! — Câmara de Resolução de Conflitos Ltda.** ("**PACIFIQUE!**" ou "Câmara"). Ao acessar o Portal, cadastrar um caso ou aderir a qualquer procedimento, o usuário declara ter lido, compreendido e aceito integralmente estes Termos, o Regulamento da Câmara, o Código de Ética do Mediador e a Política de Privacidade e Tratamento de Dados.

OBJETO E DEFINIÇÕES

1.1 A **PACIFIQUE!** é entidade jurídica de direito privado que tem por objeto a administração de procedimentos de mediação, conciliação e práticas restaurativas, prévios e/ou incidentais, extrajudiciais ou judiciais, regendo-se pela legislação aplicável no Brasil e pelo seu Regulamento.

1.2 Os protagonistas do conflito são as Partes; o papel da Câmara é facilitar o diálogo e disponibilizar ferramentas adequadas, conforme a metodologia indicada pelo Diagnóstico, sem deslocar para si o poder de decisão.

1.3 Aplicam-se a estes Termos as definições constantes do Regulamento da Câmara, em especial: Diagnóstico, Reunião Prévia (*Caucus*), Meio Autocompositivo, Carta Convite, Comediação, Suporte Interdisciplinar, Termo de Instituição e Termo de Acordo ou Encerramento.

1.4 Em caso de divergência entre estes Termos e o Regulamento quanto a valores, prazos ou etapas do procedimento, prevalecerá o Regulamento.

USO DO PORTAL E CADASTRO

2.1 O procedimento poderá ser instaurado mediante:

- (i) solicitação por pessoa natural ou jurídica, com relato por escrito e juntada de documentos no Portal ou pelo e-mail convite@pacifique.com.br;
- (ii) convenção das partes em cláusula contratual de mediação que indique a Câmara;
- (iii) decisão judicial ou administrativa que estimule a autocomposição; ou
- (iv) ofício de órgão ou autoridade competente.

2.2 A solicitação deverá conter os elementos mínimos: qualificação das partes, melhor forma de contato (telefone, *WhatsApp* ou *e-mail*), descrição sumária do conflito, documentação de referência, expectativas declaradas e indicação de eventual medida de urgência.

2.3 A **PACIFIQUE!** não se responsabiliza pela precisão e/ou veracidade dos dados inseridos por ocasião do cadastro, recaindo exclusiva e integralmente sobre a Parte Requerente a responsabilidade pelas informações fornecidas.

2.4 A Câmara reserva-se o direito de declinar da condução do procedimento ao classificar o caso como Inconciliável, assim entendidos os casos de:

- (i) violação à ordem pública ou a direitos insuscetíveis de transação;**
- (ii) hipótese vedada por lei;**
- (iii) má-fé; ou**
- (iv) risco de instrumentalização da mediação para fins ilícitos.**

PROCEDIMENTO — SÍNTESE DO REGULAMENTO

3.1 Recebida a solicitação, a Secretaria efetuará o cadastro do caso, designará mediador e agendará a Reunião Prévia, fase em que se apresenta o Diagnóstico e se acolhem as expectativas das Partes. **O Diagnóstico e a Reunião Prévia são gratuitos.** A condução da fase preliminar gratuita será integralmente remota.

3.2 Concluída a Reunião Prévia, o mediador indica a metodologia apropriada e a estimativa de horas; havendo concordância, lavram-se a Carta Convite e o Termo de Instituição, fixando o objeto, o local (físico ou virtual), o idioma, o cronograma de sessões, a forma de rateio das despesas e a cláusula de confidencialidade.

3.3 A ausência de adesão de qualquer Parte à fase posterior à Reunião Prévia não acarretará ônus financeiro, iniciando-se a remuneração da Câmara apenas por ocasião da instalação da primeira Sessão de Mediação.

3.4 As Sessões de Mediação serão preferencialmente realizadas por meio remoto, em plataforma fornecida pela Câmara, ressalvada excepcionalidade justificada. As Partes deverão manifestar oposição à modalidade remota no primeiro contato, sob pena de aceitação tácita.

3.5 As Partes poderão ser assistidas por advogados, defensores públicos ou prepostos com poderes para transigir, assegurada a paridade de armas, ocasião em que será redesignada data para sessão caso qualquer das partes esteja desacompanhada de advogado.

3.5.1 Aplicam-se ao mediador as hipóteses de impedimento e suspeição da Lei nº 13.140/2015 e, subsidiariamente, do Código de Processo Civil.

3.6 Alcançado o consenso, total ou parcial, o Termo de Acordo firmado digitalmente pelas Partes constitui título executivo extrajudicial, nos termos do art. 784, IV, do Código de Processo Civil, facultada a homologação judicial. O procedimento encerra-se nas hipóteses do Regulamento, lavrando-se, em qualquer caso sem acordo, Termo de Acordo ou Encerramento.

TAXA DE ADMINISTRAÇÃO, HONORÁRIOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1 A fase de Diagnóstico e a Reunião Prévia são gratuitas, na forma do Art. 13º do Regulamento. A Câmara não cobra taxa de registro, de entrada ou de cadastro: o primeiro contato com o caso, o Diagnóstico e a Reunião Prévia são integralmente gratuitos.

4.2 A Taxa de Administração remunera os serviços de gestão e administração do procedimento prestados pela Câmara e constitui o primeiro pagamento devido, não havendo qualquer cobrança anterior a ela. É exigível em continuidade ao procedimento, antes da emissão da Carta Convite e da assinatura do Termo de Instituição, conforme o Meio Autocompositivo indicado pelo Diagnóstico, nos valores do Art. 14º do Regulamento, consolidados no Quadro A do Anexo I.

4.2.1 A Taxa de Administração é fixada por Meio Autocompositivo e **independe do valor econômico do conflito**, não se aplicando qualquer grade de faixas por valor da causa.

4.2.2 Como regra geral, e a título de cláusula contratual prévia para os fins do § 2º do Art. 14º do Regulamento, a Taxa de Administração é devida exclusivamente pela Parte Requerente e torna-se exigível somente após a aceitação da Parte Requerida quanto à realização da sessão, ocasião em que será encaminhado o *link* para marcação da sessão, para aceite destes Termos e Condições de Uso e para assinatura do Termo de Confidencialidade.

4.2.3 Excetuam-se da regra do item 4.2.2 as modalidades de Mediação Estratégica e de Contratos Públicos, nas quais a Taxa de Administração é devida desde o envio da Carta Convite ao órgão ou à parte, na forma da lei e/ou do contrato, independentemente de prévia aceitação da Parte Requerida.

4.2.4 As Partes poderão, no Termo de Instituição, convencionar o rateio paritário da Taxa de Administração e dos demais valores, na forma do § 2º do Art. 14º do Regulamento.

4.2.5 ~~A Taxa de Administração é não reembolsável~~, não sendo restituída na hipótese de sessão frustrada ou de remarcação, a qual é permitida apenas uma única vez, ressalvada justa causa. Em caso de desistência após a assinatura do Termo de Instituição, será retido o valor já desembolsado, exceto quando a desistência ocorrer de forma justificada.

4.3 A Taxa de Administração compreende ciclo inicial de até 5 (cinco) horas de dedicação do mediador, aplicável a todos os procedimentos, ainda que a mediação se encerre em tempo inferior.

4.3.1 Computam-se como horas de dedicação do mediador:

- (i) a condução das Sessões de Mediação, em conjunto ou separadamente;
- (ii) a leitura e análise de manifestações por escrito e documentos apresentados pelas Partes; e
- (iii) o deslocamento, na hipótese de sessões presenciais em município distinto da sede da Câmara ou da residência do mediador.

4.3.2 Esgotado o ciclo inicial sem conclusão da mediação, a continuidade dependerá da contratação de horas adicionais na forma do item 4.5, não havendo nova incidência da Taxa de Administração.

4.3.3 Os valores consideram procedimento com duração máxima de 6 (seis) meses, contados da assinatura do Termo de Instituição. Ultrapassado tal prazo sem encerramento, a continuidade dependerá de nova pactuação entre as Partes e a Câmara.

4.3.4 Nas modalidades de Mediação Estratégica, de Contratos Públicos e de Práticas Restaurativas, em razão de sua complexidade, o dimensionamento de horas poderá ser objeto de proposta específica elaborada pela Câmara e submetida às Partes, observados, como pisos, os valores do Quadro A do Anexo I.

4.4 Além da Taxa de Administração, é devido o êxito de 5% (cinco por cento) sobre o proveito econômico ajustado, ressalvadas as Práticas Restaurativas, em que o êxito é fixo no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), independentemente da existência de proveito econômico mensurável.

4.4.1 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.

4.4.2 Não havendo proveito econômico mensurável, dispensa-se o êxito, ressalvada a hipótese de Práticas Restaurativas.

4.4.3 O valor do êxito, quando devido, será destacado no Termo de Acordo, constituindo título executivo extrajudicial em caso de inadimplência, podendo a Câmara valer-se de execução específica para sua cobrança.

4.5 É facultado às Partes contratar horas adicionais, mediante proposta prévia com escopo, justificativa e tempo estimado, que somente serão executadas após autorização escrita. A hora adicional é remunerada em R\$ 700,00 (setecentos reais), exceto nas modalidades de Mediação Bancária, de Mediação de Companhias Aéreas e de Mediação em Família, nas quais corresponde a R\$ 300,00 (trezentos reais), conforme o Quadro B do Anexo I.

4.6 Os honorários do mediador remuneram o trabalho técnico de condução do procedimento e são devidos em todos os casos, seja o procedimento conduzido por mediador integrante do quadro da **PACIFIQUE!** (mediador interno) ou por mediador externo indicado pelas Partes.

4.6.1 Quando o procedimento for conduzido por mediador interno, a Câmara fará jus à integralidade da Taxa de Administração, das horas adicionais e do êxito.

4.6.2 Quando o procedimento for conduzido por mediador externo, a Câmara fará jus à integralidade da Taxa de Administração, e os valores relativos às horas adicionais e ao êxito serão repartidos na proporção de 50% (cinquenta por cento) para a Câmara e 50% (cinquenta por cento) para o mediador parceiro.

4.6.3 Na mediação, cada mediador designado recebe integralmente os honorários que lhe caibam, sem rateio entre eles.

4.7 Despesas adicionais (correio, fotocópias, locação de equipamentos e de espaço presencial, alimentação, deslocamento e hospedagem do mediador, peritos, assistentes e tradutores) não estão incluídas e serão cobradas pelo custo, sem acréscimo, da parte que as originou, ou rateadas igualmente quando sugeridas pelo mediador; a Secretaria poderá solicitar adiantamento.

4.8 *Atendimentos pro bono.* A Câmara reservará, por ocasião de seu cadastro em Tribunais, 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. Recomenda-se ao usuário indicar que se amolda à condição *pro bono* para que sejam dispensados a Taxa de Administração e o êxito, observados a fila de espera e os critérios de admissão.

4.8.1 Estão elegíveis a atendimentos *pro bono* as Partes que comprovadamente forem hipossuficientes na forma da lei. A indicação de hipossuficiência implica análise criteriosa da Câmara, a qual se reserva o direito de não admitir o caso se constatar imprecisão na declaração de hipossuficiência.

4.9 A Câmara emitirá Nota Fiscal de Serviços Eletrônica e franqueará o pagamento por meios eletrônicos; os tributos incidentes sobre a contratação ficam a cargo do mediador, na forma da lei tributária. Para fins de cobrança, a Taxa de Administração, as horas adicionais, o êxito e as demais despesas são devidos solidariamente pelas Partes, podendo a Câmara e o mediador exigir-los judicial ou extrajudicialmente, inclusive por execução.

CONFIDENCIALIDADE

5.1 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

deliberação escrita em contrário das Partes ou quando a divulgação for exigida por lei ou indispensável à execução do acordo (art. 30, Lei nº 13.140/2015).

5.2 O dever de confidencialidade alcança a Câmara, o mediador, as Partes, seus advogados e prepostos, peritos, assistentes técnicos, intérpretes e qualquer pessoa que tenha tido acesso ao procedimento, e não se aplica às exceções legais previstas no Regulamento.

PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

6.1 O tratamento de dados pessoais observará a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), regendo-se pela Política de Privacidade da Câmara, disponível no Portal, parte indissociável destes Termos de Uso. Comunicações e requisições relativas a dados devem ser dirigidas ao Agente de Governança pelo canal ouvidora@pacifique.com.br.

PROPRIEDADE INTELECTUAL

7.1 A marca **PACIFIQUE!**, o logotipo, o conteúdo do Portal, os modelos de documentos, as metodologias e os materiais disponibilizados são de titularidade da Câmara e/ou de seus licenciantes, sendo expressamente vedada a reprodução, distribuição ou uso comercial sem autorização prévia e expressa.

LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

8.1 A Câmara presta serviços de administração de meios autocompositivos e não garante resultado, acordo ou proveito econômico específico, cabendo às Partes o poder de decisão. A Câmara não responde por danos decorrentes de informações inexatas fornecidas pelas Partes, de indisponibilidades temporárias do Portal ou de fatos alheios ao seu controle.

ACEITE ELETRÔNICO, VIGÊNCIA E FORO

9.1 Ao marcar a opção de aceite no Portal, aderir ao procedimento ou assinar o Termo de Instituição, o usuário declara possuir capacidade civil, ter lido e compreendido estes Termos e a eles anuir integralmente, bem como ao Regulamento e ao Anexo I.

9.2 Estes Termos poderão ser revistos e atualizados, prevalecendo, para os procedimentos em curso, a versão vigente à data da assinatura do respectivo Termo de Instituição. Entram em vigor na data de sua publicação no Portal, revogadas as disposições em contrário.

9.3 Fica eleito o foro da Comarca do Recife, Estado de Pernambuco, para dirimir questões relativas a estes Termos e ao funcionamento da Câmara, sem prejuízo das cláusulas de eleição de foro pactuadas em cada Termo de Instituição.

ANEXO I**TABELA DE CUSTAS E HONORÁRIOS**

Parte integrante dos Termos e Condições de Uso da PACIFIQUE! — as condições de aplicação constam da cláusula 4 e do Art. 14º do Regulamento.

Quadro A — Taxa de Administração e êxito, por Meio Autocompositivo

Meio Autocompositivo	Taxa de Administração (abertura)	Êxito
Mediação Estratégica	R\$ 4.000,00	5% sobre o proveito econômico ajustado
Mediação Bancária	R\$ 300,00	5% sobre o proveito econômico ajustado
Mediação de Companhias Aéreas	R\$ 300,00	5% sobre o proveito econômico ajustado
Mediação em Família	R\$ 2.000,00	5% sobre o proveito econômico ajustado, quando houver
Práticas Restaurativas	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00 (parcela fixa)
Contratos Públicos	R\$ 10.000,00	5% sobre o proveito econômico ajustado
Insolvência	R\$ 500,00	5% sobre o proveito econômico ajustado

A Taxa de Administração independe do valor econômico do conflito e compreende ciclo inicial de até 5 (cinco) horas de dedicação do mediador. Não havendo proveito econômico mensurável, dispensa-se o êxito, ressalvadas as Práticas Restaurativas.

Quadro B — Hora adicional

Meio Autocompositivo	Valor da hora adicional
Mediação Bancária, Mediação de Companhias Aéreas e Mediação em Família	R\$ 300,00
Demais Meios Autocompositivos	R\$ 700,00

As horas adicionais dependem de proposta prévia com escopo, justificativa e tempo estimado, e somente serão executadas após autorização escrita das Partes (cláusula 4.5).

Recife/PE, julho de 2026.

PACIFIQUE! Câmara de Resolução de Conflitos Ltda.

Diretoria