



**PARCONIMA**  
Programa Brasileiro de  
Autorregulamentação de Boas  
Práticas em Arbitragem,  
Conciliação e Mediação



Página 1/13

## **INSTRUÇÕES GERAIS PARA ADESÃO AO PARCONIMA**

**Programa Brasileiro de Autorregulamentação  
de Boas Práticas em Arbitragem, Conciliação e  
Mediação, – “PARCONIMA”.**

### **NÍVEIS DE CERTIFICAÇÃO**

# 1 – Nível Ingresso





**PARCONIMA**  
Programa Brasileiro de  
Autorregulamentação de Boas  
Práticas em Arbitragem,  
Conciliação e Mediação



Página 3/13

## **Documentos que deverão ser apresentados pelas INSTITUIÇÕES ARBITRAGEM, CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO (IMAs) candidatas à *Certificação de INGRESSO.***

Os documentos abaixo relacionados serão analisados pelo Conselho Gestor (CG). O nível de certificação INGRESSO é o de menor complexidade e exigências, englobando requisitos que demonstrem organização interna, capacidade de gestão e regularidade jurídica. Para a certificação de NÍVEL INGRESSO o Organismo de Avaliação da Conformidade e Certificação (OAC) efetuará a auditoria de avaliação dos itens normativos e de sistema de gestão apresentados ao CG, além de outros aspectos de responsabilidade social, trabalho infantil, empresa limpa e discriminação

Além dos requisitos normativos apresentados, devem ser atendidos para certificação no PARCONIMA:

### **Documentos:**

- 1) Comprovante de Depósito das Taxas PARCONIMA. O depósito deverá ser realizado no Bco do Brasil – ag. 1191-6 – conta corrente 16460-7;
- 2) Contrato social e/ou Estatuto da IMA;
- 3) CNPJ atualizado;
- 4) Regulamentos (Arbitragem Conciliação, e Mediação);
- 5) Certidões Negativas da IMA (Criminal, Cível e Trabalhista);
- 6) Relação de Árbitros/Conciliadores/ Mediadores;
- 7) Macrofluxo do planejamento da realização dos serviços oferecidos;

### **Declarações assinadas pelos responsáveis pela IMA:**

- 1) De que os responsáveis pela Instituição atuam ou não, como árbitros;
- 2) De que a Instituição tem pleno conhecimento:
  - (i) Do Estatuto Social do CONIMA e se compromete a cumpri-lo; <http://www.conima.org.br/estatuto>



**PARCONIMA**  
Programa Brasileiro de  
Autorregulamentação de Boas  
Práticas em Arbitragem,  
Conciliação e Mediação



Página 4/13

(ii) Do Código de Ética das Instituições de Arbitragem Conciliação e Mediação e se compromete a cumpri-lo;  
[http://www.conima.org.br/cod\\_etica\\_institu](http://www.conima.org.br/cod_etica_institu)

3) Se a entidade realiza ou não, arbitragem trabalhista; se faz, a candidata deverá:

(i) Relatar o procedimento, e em especial, se submete à arbitragem as verbas rescisórias e se há liberação de FGTS e adequá-lo, se for o caso, ao procedimento trabalhista ao *Norteador de Boas Práticas Trabalhista do CONIMA*-paracessá-lo; consulte:

[http://www.conima.org.br/nortea\\_arb\\_trab](http://www.conima.org.br/nortea_arb_trab)

(ii) Aderir expressamente ao *Norteador de Boas Práticas Trabalhista do CONIMA*

4) Se a entidade faz ou não arbitragem para cobranças de inadimplências; se faz, a candidata deverá:

(i) relatar o procedimento e adequá-lo, se for o caso, ao Código de Ética das Instituições de Arbitragem e Mediação, em especial ao item IX - Da Instituição frente à sociedade em geral; para acessá-lo, consulte:

[http://www.conima.org.br/cod\\_etica\\_institu](http://www.conima.org.br/cod_etica_institu)

(ii) enviar cópia do modelo de notificação enviado aos usuários que se que se enquadram nessa situação.

(iii) Se os responsáveis forem advogados, informar local do escritório de advocacia.

**Obs.1:** a documentação acima, inclusive a Taxa “PARCONIMA”, deverá estar completa e dentro do prazo de validade, sob pena de arquivamento do processo de certificação.

## Requisitos da Certificação de Ingresso

Nível	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS DE INGRESSO – REQUISITOS DE QUALIDADE		
	Item	Requisitos	Exigência aplicável
INGRESSO	1	Cadastro	Dados cadastrais completos (nome, endereço, e-mail, web, diretores responsáveis, e outras se necessário).
	2	Contrato social e/ou Estatuto da IMA	Exigido xerocópia O objeto social deverá estar voltado exclusivamente para o desenvolvimento dos MESCs e seus correlatos. Não será aprovada a certificação de IMAs que contenham objetivos diversos dos MESCs.
	3	CNPJ	CNPJ cópia simples
	4	Regulamentos	Todos os Regulamentos disponíveis
	5	Certidões	Certidões Negativas Criminal, Cível e Trabalhista dos responsáveis pela IMA, bem como da própria IMA.
	6	Árbitros, Conciliadores e Mediadores.	Lista com nome dos Árbitros, Conciliadores e Mediadores e respectivas qualificações.
	7	Declarações assinadas pelos responsáveis pela IMA	7.1 De que os responsáveis pela IMA atuam ou não, como árbitros, conciliadores/mediadores; 7.2 De que a IMA tem pleno conhecimento do Código de Ética das IMAs de Arbitragem, Conciliação e Mediação e se compromete a cumpri-lo - <a href="http://www.conima.org.br/cod_etica_institu">http://www.conima.org.br/cod_etica_institu</a>  7.3 Se a entidade realiza ou não, arbitragem trabalhista; se o faz, a candidata deverá: a) relatar o procedimento, e, em especial se submete à arbitragem as verbas rescisórias e se há liberação de FGTS, e adequá-lo, se for o caso, ao Norteador de Boas Práticas Trabalhista do CONIMA; para acessá-lo consulte: <a href="http://www.conima.org.br/nortea_arb_trab">http://www.conima.org.br/nortea_arb_trab</a> b) Aderir expressamente ao Norteador de Boas Práticas Trabalhistas do CONIMA  7.4 Se a entidade faz ou não arbitragem para cobranças de inadimplências; se o faz, a candidata deverá:



**PARCONIMA**  
Programa Brasileiro de  
Autorregulamentação de Boas  
Práticas em Arbitragem,  
Conciliação e Mediação



Página 6/13

			<p>a) relatar o procedimento e adequá-lo, se for o caso, ao Código de Ética das Instituições de Arbitragem e Mediação do CONIMA, em especial ao item IX - Da Instituição frente à sociedade em geral; para acessá-lo, consulte: <a href="http://www.conima.org.br/cod_etica_institu">http://www.conima.org.br/cod_etica_institu</a></p> <p>b) enviar cópia do modelo de notificação enviada aos usuários que se enquadram nessa situação.</p> <p>7.5 Se os responsáveis forem advogados, informar local do escritório de advocacia.</p>
	8	Macrofluxo	Macrofluxo do planejamento da realização dos serviços oferecidos. O macrofluxo deve apresentar os principais processos para a realização dos serviços oferecidos, bem como a sequência e a interação entre estes processos.

## 2 - Nível Pleno



## Documentos que deverão ser apresentados pelas INSTITUIÇÕES ARBITRAGEM, CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO (IMAs) candidatas à *Certificação de PLENO.*

Para a certificação de **NÍVEL PLENO** o Organismo de Avaliação da Conformidade e Certificação (OAC) fará, além da avaliação dos itens normativos e de sistema de gestão exigidos no nível de ingresso, a verificação dos requisitos do nível pleno conforme quadro abaixo.

### Requisitos da Certificação Plena

Nível	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS CERTIFICAÇÃO PLENA		
	REQUISITOS DE QUALIDADE		
	RN	Requisitos	Exigência aplicável
<b>PLENA</b>	5.5.1 5.5.2 5.5.3	Responsabilidade e autoridade	A IMA deve assegurar que as responsabilidades e as autoridades sejam definidas e comunicadas em toda a organização e que processos de comunicação estejam estabelecidos.
	6.3	Infraestrutura e ambiente de trabalho	A IMA deve determinar prover e manter a infraestrutura (equipamentos, edifícios, processos, materiais e serviços de apoio) necessária para alcançar a conformidade com os requisitos do serviço. Deve determinar e gerenciar o ambiente de trabalho (tais como ruído, temperatura, umidade, iluminação) necessário para alcançar a conformidade com os requisitos do serviço.
	5.1	Identificação das partes interessadas	A IMA deve identificar as partes interessadas em seus serviços, além dos clientes, detectar suas percepções e buscar satisfazer suas necessidades.
	7.1	Planejamento da realização do serviço	A IMA deve planejar e desenvolver os processos necessários à realização do serviço. O planejamento da realização do serviço pode envolver a necessidade de desenvolver documentos (procedimentos ou instruções), aquisição de equipamentos, qualificação de processos e pessoas. A saída deste planejamento deve ser em uma forma adequada ao método de operação da IMA.
	4.2.3 4.2.4	Controle de documentos	Os documentos e registros devem ser controlados. Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir os controles necessários para aprovar, documentar, analisar criticamente, atualizar e reaprovar documentos, assegurando que as alterações e a situação da revisão atual dos documentos



		sejam identificadas, que estejam disponíveis e permaneçam legíveis e prontamente identificáveis. Deve-se assegurar que documentos de origem externa necessários sejam identificados e que sua distribuição seja controlada, e evitar o uso não pretendido de documentos obsoletos. Controles devem ser definidos para a identificação, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição dos registros.
7.5.3	Identificação e rastreabilidade	A IMA deve estabelecer um meio de identificar o serviço ao longo da sua realização, para fins de monitoramento e medição. Quando a rastreabilidade for um requisito, a IMA deve controlar e registrar a identificação única do serviço.
7.2.1	Requisitos do usuário	A IMA deve identificar e atender os requisitos especificados pelo usuário, incluindo os requisitos para entrega e para atividades de pós-entrega e os requisitos não declarados por ele, mas necessários para o uso do serviço conforme aplicação.
7.2.3	Comunicação com usuário	A IMA deve determinar e implementar providências eficazes para se comunicar com os usuários em relação às informações sobre o serviço, tratamento de consultas, contratos ou pedidos, incluindo emendas, e realimentação do usuário, incluindo suas reclamações.
7.2.2	Análise crítica dos requisitos relacionados ao serviço	A IMA deve analisar criticamente os requisitos relacionados ao serviço. Esta análise crítica deve ser realizada antes da IMA assumir o compromisso de fornecer um serviço para o usuário (por exemplo, apresentação de propostas, aceitação de contratos ou pedidos, aceitação de alterações em contratos ou pedidos) e deve assegurar que: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ os requisitos do serviço estejam definidos,</li> <li>➤ os requisitos de contrato ou de pedido que difiram daqueles previamente manifestados estejam resolvidos, e.</li> <li>➤ a IMA tenha a capacidade para atender aos requisitos definidos.</li> </ul>
7.2.2 c)	Capacidade para atender aos requisitos definidos	Devem ser mantidos registros dos resultados da análise crítica e das ações resultantes da análise crítica. Quando o cliente não fornecer uma declaração documentada dos requisitos, a organização deve confirmar os requisitos do cliente antes da aceitação.
8.5.2	Ações corretivas	A IMA deve executar ações para eliminar as causas de não conformidades, de forma a evitar sua repetição. As ações corretivas devem ser apropriadas aos efeitos das não conformidades detectadas.
8.3	Controle de serviço não conforme	A IMA deve assegurar que serviços que não estejam em conformidade com os requisitos especificados sejam identificados e controlados. Critérios devem ser estabelecidos para definir os controles sobre o serviço não conforme.

			Quando o serviço não conforme for corrigido, este deve ser submetido à verificação para demonstrar a conformidade com os requisitos.
	8.2.1	Satisfação do usuário	Como uma das medições do desempenho de qualidade, devem ser monitoradas informações relativas à percepção do usuário sobre o atendimento de seus requisitos. Os métodos para obtenção e uso dessas informações devem ser determinados pela IMA.
	6.2.2	Competência, treinamento e conscientização.	A IMA deve determinar a competência necessária para as pessoas que executam trabalhos que afetam a conformidade com os requisitos do serviço, onde aplicável, prover treinamento ou tomar outras ações para atingir a competência necessária, avaliar a eficácia das ações executadas, assegurar que o seu pessoal esteja consciente quanto à pertinência e importância de suas atividades e de como elas contribuem para atingir os objetivos da qualidade, e manter registros apropriados de educação, treinamento, habilidade e experiência.
	7.	Requisitos legais aplicáveis	A IMA deve assegurar a identificação e cumprimento dos requisitos regulamentares e legais relacionados ao serviço.

Nível	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS CERTIFICAÇÃO PLENA		
	<b>REQUISITOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>		
	RN	Requisitos	Exigência aplicável
PLENA	3.3.2	Requisitos legais aplicáveis	A IMA deve assegurar a identificação e o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis referentes aos aspectos de responsabilidade social, bem como assegurar seu cumprimento.  A IMA deve atender os requisitos estabelecidos por este Programa no tocante a: Trabalho infantil, Trabalho forçado, Empresa limpa, Discriminação, políticas de acessibilidade.
	3.3.3 b	Tomada concreta de ações sociais internamente, para os funcionários.	A IMA deve demonstrar a tomada concreta de ações sociais internamente, para seus funcionários. Alguns exemplos deste tipo de ação são: cesta básica ajuda de custo para desenvolvimento profissional, entre outras.
	3.3.3 c		

## 3 - Nível Superior



## Documentos que deverão ser apresentados pelas INSTITUIÇÕES ARBITRAGEM, CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO (IMAs) candidatas à Certificação Superior.

Para a certificação de **NÍVEL SUPERIOR** o Organismo de Avaliação da Conformidade e Cerificação (OAC) fará, além da avaliação dos itens normativos e de sistema de gestão exigidos no nível de INGRESSO e PLENO, a verificação dos requisitos do NÍVEL SUPERIOR conforme quadro abaixo.

### Requisitos da Certificação Superior

Nível	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS CERTIFICAÇÃO SUPERIOR - REQUISITOS DE QUALIDADE		
	RN	Requisitos	Exigência aplicável
<b>SUPERIOR</b>	5.3 5.4	Política e objetivos da qualidade	A IMA deve assegurar que a política da qualidade, se apropriada ao propósito da organização, inclua um comprometimento com o atendimento aos requisitos e com a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da qualidade, uma estrutura para estabelecimento e análise crítica dos objetivos da qualidade, seja comunicada e entendida por toda a organização, e seja analisada criticamente para a continuidade de sua adequação. Deve ser assegurado que os objetivos da qualidade, incluindo aqueles necessários para atender aos requisitos do serviço, sejam estabelecidos nas funções e nos níveis pertinentes da IMA. Os objetivos da qualidade devem ser mensuráveis consistentes com a política da qualidade.
	8.2.2	Auditoria interna	A IMA deve atender o requisito de realização de auditoria interna, a qual é um processo sistemático, documentado e independente para obter evidências objetivas e avaliá-las objetivamente para determinar a extensão no atendimento aos requisitos especificados. A IMA deve executar auditorias internas a intervalos planejados para determinar se está conforme com as disposições planejadas, e se seu sistema está mantido e implementado eficazmente.
	5.6	Análise crítica pela Direção	A IMA deve analisar criticamente seu sistema de qualidade, a intervalos planejados, para assegurar sua contínua adequação, suficiência e eficácia. Essa análise crítica deve incluir a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade, incluindo a política da qualidade e os objetivos da qualidade. Devem ser mantidos os registros das análises críticas feitas pela direção.
	8.2.3 8.2.4	Medição e monitoramento de processos e serviços	A IMA deve aplicar métodos adequados para monitoramento e, onde aplicável, para medição dos processos. Esses métodos devem demonstrar a capacidade dos processos em alcançar os resultados planejados. Quando os resultados planejados não forem alcançados, correções e ações corretivas devem ser executadas, como apropriado. A IMA deve monitorar e medir as características do serviço para verificar se os requisitos foram atendidos. Isto deve ser feito em estágios apropriados do processo de realização do serviço, de acordo com as providências planejadas. Evidência de conformidade com os critérios de aceitação deve ser mantida.

Nível	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS CERTIFICAÇÃO SUPERIOR
-------	------------------------------------------------

<b>REQUISITOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>			
	<b>RN</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Exigência aplicável</b>
<b>SUPERIOR</b>	3.4.1	Competência, treinamento e conscientização.	A IMA deve identificar as necessidades de treinamento associadas com seus aspectos e com o seu sistema da gestão da responsabilidade social. Deve assegurar a competência, por meio de educação, treinamento ou experiência apropriados, de qualquer pessoa que realize tarefas para esta, ou em seu nome, e que possa causar impactos significativos. A IMA deve fornecer o treinamento ou adotar ações para atender às necessidades levantadas, mantendo registros.

### **Observações Relevantes:**

- 1) O Conselho Gestor do PARCONIMA poderá, a seu exclusivo critério, solicitar outros documentos ou complemento de informações, momento em que poderá suspender o processo de certificação por prazo determinado. O não cumprimento das solicitações ensejará no arquivamento definitivo do processo, não impedindo, porém novo pedido com a apresentação da documentação completa e pagamento de nova Taxa.
- 2) O prazo para análise e deliberação pelo PARCONIMA será entre 30 (trinta) e 90 (noventa) dias.
- 3) Caso seja necessário, poderá ser nomeada uma Comissão de Certificação para analisar o pedido;
- 4) O PARCONIMA não aceitará pedido para certificação de instituições que se utilizem de nomes que possam lembrar o Poder Judiciário, tais como Tribunal, Tribunal Superior, Corte, Corte Superior, Juízo, etc., tampouco utilizem símbolos como brasão da república, bandeira nacional, etc., ou que emita Carteiras de Juiz Arbitral ou similares;
- 5) O PARCONIMA recomenda que as instalações físicas da IMA não se assemelhem às do Poder Judiciário.

### **Anexos:**

- Anexo I Termo de Adesão
- Anexo II Formulário de Inscrição
- Anexo III Tabela