



CONSELHO REGIONAL
DE ODONTOLOGIA
DE SÃO PAULO



CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO NO CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DE SÃO PAULO – CROSP

Vamos entender como funciona?

Quem pode conciliar?

Todo mundo! Se você, na qualidade de paciente, tem um problema decorrente de algum tratamento odontológico a ser resolvido com o seu cirurgião-dentista ou se você, como profissional da Odontologia, tem algum problema ético com outro profissional desta área ou com qualquer entidade odontológica, pode tentar resolver o problema de forma negociada.

O que devo fazer?

Vá até a sede do CROSP ou a uma de suas seccionais mais perto da sua casa e informe o seu interesse em convocar o profissional para uma conciliação ou mediação. Lá, protocole por escrito uma petição ou preencha um formulário dizendo que tem uma questão a resolver com este profissional e que você tem interesse em uma conciliação com esse profissional. Este procedimento também vale se você tem uma ação judicial em andamento e quer conciliar, com a ressalva de que o **CROSP não faz acordos financeiros e não determina ressarcimentos e/ou indenizações.** O envio do requerimento de conciliação/mediação à Comissão de Ética do CROSP poderá ser realizado pessoalmente ou via correios com endereçamento para a sede do CROSP, localizada na Avenida Paulista, n.º 688 – térreo, Bela Vista, CEP 01310-909 – São Paulo/SP ou para uma das Delegacias Seccionais do CROSP, cujos endereços seguem no link: <http://www.crosp.org.br/seccionais.html>.

O requerimento deverá ser legível e formulado com as seguintes informações:

- endereçamento do requerimento para a Comissão de Ética do CROSP;
- qualificação do requerente (nome completo, estado civil, profissão, número do CPF ou do CNPJ) e de outros dados, tais como endereço eletrônico (e-mail), endereço residencial e profissional, números de telefone fixo e celular;
- cópia dos documentos do requerente (RG e CPF);
- cópia do comprovante de residência atualizado com CEP do requerente;
- nome, profissão, número de inscrição do cirurgião-dentista e/ou da clínica odontológica ou de outro profissional da Odontologia), endereço, e-mail e números de telefone fixo e celular do profissional e
- relato objetivo dos fatos;



E se a outra parte não aceitar? Como fica?

Aí, não tem acordo. O CROSP não pode obrigar ninguém a conciliar, nem você nem a outra parte. Neste caso, esgotadas as tentativas de conciliação, o interessado poderá denunciar o profissional para a Comissão de Ética. Neste caso, consulte o CROSP no Fale Conosco para saber como denunciar para a Comissão de Ética.

A conciliação é ganho de tempo?

Sim. Ela é a forma participativa e rápida de resolver o conflito: você decide o que é melhor para você.

A conciliação significa que você está desistindo de receber o que de fato merece?

De jeito nenhum! Com a conciliação não tem tudo ou nada. É uma forma de resolver o problema sem vencedores e vencidos. Na conciliação, todos trabalham juntos para que todos possam ganhar!

E quais são os benefícios da conciliação?

As partes não precisam gastar tempo com documentos, nem sofrer o desgaste emocional de ficar mantendo um conflito por tempo indeterminado. É, ainda, pacífica por se tratar de um ato espontâneo, voluntário e de comum acordo entre as partes.

Ela é mais rápida que o trâmite normal dos processos?

Muito mais! Até porque existe a possibilidade de se resolver tudo sem apresentação de provas e documentos.

O resultado da conciliação tem validade jurídica?

Sim, mas dada a independência entre as esferas disciplinar, cível e criminal, a composição extrajudicial do conflito não afasta a apuração de responsabilidade do profissional da Odontologia em outras áreas, a depender do caso.



Como funciona?

Caso a outra parte aceite negociar, será marcada uma audiência. Auxiliadas pelo conciliador/mediador, as partes poderão construir a solução mais satisfatória para ambos.

Mediação e Conciliação: qual a diferença?

A Mediação é uma forma de solução de conflitos na qual uma terceira pessoa, neutra e imparcial, facilita o diálogo entre as partes, para que elas construam, com autonomia e solidariedade, a melhor solução para o conflito. Em regra, é utilizada em conflitos multidimensionais ou complexos. A Mediação é um procedimento estruturado, não tem um prazo definido e pode terminar ou não em acordo, pois as partes têm autonomia para buscar soluções que compatibilizem seus interesses e necessidades.

A Conciliação é um método utilizado em conflitos mais simples, ou restritos, no qual o terceiro facilitador pode adotar uma posição mais ativa, porém neutra com relação ao conflito e imparcial. É um processo consensual breve, que busca uma efetiva harmonização social e a restauração, dentro dos limites possíveis, da relação social das partes.

As duas técnicas são norteadas por princípios como informalidade, simplicidade, economia processual, celeridade, oralidade e flexibilidade processual.

Os mediadores e conciliadores atuam de acordo com princípios fundamentais, estabelecidos na [Resolução n. 125/2010](#): confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

Lembre-se: a conciliação é uma solução permanente! Está disponível todos os dias no CROSP. A decisão de conciliar é sua!