

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



CONSELHO FEDERAL DE BIOMEDICINA

# APRESENTAÇÃO

A **Carta de Serviços ao Cidadão** publicada pelo Conselho Federal de Biomedicina tem o objetivo de informar a sociedade sobre os serviços disponibilizados pela autarquia, o modelo de trabalho e como devem ser solicitados, além de avaliá-los para que possamos melhorar cada vez mais nossos serviços.

Buscando o compromisso com a gestão de qualidade e da excelência na prestação de serviços, este documento contempla o detalhamento dos procedimentos e os serviços voltados à sociedade, em especial aos profissionais Biomédicos.

Os serviços oferecidos estão descritos neste documento, de forma detalhada, com informações institucionais, o papel do conselho, as atribuições, os processos de atendimento, canais de comunicação e os padrões de trabalho para informar o profissional e a sociedade.

O objetivo do CFBM é mostrar as atividades da autarquia e seu relacionamento com a sociedade de forma fácil e com o máximo de transparência. Com a divulgação desta Carta de Serviços, o CFBM reafirma seu compromisso e parceria com a categoria e reitera o investimento contínuo na melhoria do atendimento e na valorização do exercício da Biomedicina.

**Edgar Garcez Junior**  
Presidente

## Lei Geral de Proteção de Dados

### **O TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS NO CONSELHO FEDERAL DE BIOMEDICINA**

O **Conselho Federal de Biomedicina- CFBM** - é uma Autarquia Federal atuando na missão institucional de orientar as atividades dos profissionais biomédicos, cujas principais funções são orientar, disciplinar e zelar pelo

exercício do biomédico, criar resoluções que normatizam a área de atuação, habilitação profissional, responsabilidade técnica, pagamento de anuidade, documentação pertinente à inscrição da pessoa física ou jurídica e conduta profissional de acordo com o código de ética.

Reconhecemos a importância da privacidade e da segurança dos dados pessoais obtidos em decorrência do relacionamento com esta autarquia. Para expressar nosso respeito ao princípio da defesa da privacidade, atuando em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados, estabelecemos a esta Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

Nossa política tem por objetivo estabelecer o compromisso de que os processos que envolvam a coleta de dados pessoais deverão ser ajustados pelo **Conselho Federal de Biomedicina** com base no conceito de coleta mínima e necessária para exercício de nossas atividades, com finalidades específicas e o respectivo consentimento, quando necessário. Nossos funcionários e colaboradores têm conhecimento desta política e a violação das normas previstas pode acarretar sanção disciplinar. Apenas pessoal qualificado e autorizado tem permissão para acessar os dados pessoais coletados.

## DEFINIÇÕES IMPORTANTES

**Titular de dados:** toda pessoa física/natural a quem se referem os dados pessoais objeto do tratamento.

**Dados Pessoais:** qualquer informação que permite identificar ou tornar identificável uma pessoa natural.

**Dados Pessoais Sensíveis:** são dados pessoais relacionados à origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa física.

**Tratamento de dados:** consiste em qualquer operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

**Operador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.

**Controlador:** pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais; sendo que os propósitos e meios desse tratamento são determinados pela legislação, pelo responsável pelo tratamento

ou por critérios específicos. O **Conselho Federal de Biomedicina - CFBM** é o controlador dos dados tratados e fornecidos espontaneamente pelos inscritos no sistema oriundo dos Conselhos Regionais de Biomedicina, fornecedores, colaboradores e usuários de sua plataforma web.

## **DADOS PESSOAIS TRATADOS**

Os dados pessoais tratados pelo **Conselho Federal de Biomedicina - CFBM** serão aqueles estritamente necessários para o cumprimento da finalidade específica proposta pela Autarquia. Caso, em algum momento, seja necessário tratar algum dado pessoal sensível, empregaremos mecanismos e medidas de segurança ainda mais rígidas a fim de garantir a segurança destas informações. A seguir, declaramos nossa posição em relação a alguns tipos de tratamento de dados pessoais.

### **Coleta de dados pessoais**

Para REQUERIMENTOS que oferecemos COLETAMOS dados completos da pessoa identificável. Nos Formulários de Denúncias, coletamos os dados básicos para que o titular inicie uma solicitação junto ao Conselho Federal, cabendo ao mesmo a opção de realizar, também, uma denúncia anônima. Tais dados poderão ser coletados através de sistemas, e-mails e/ou presencialmente em nossa unidade, quando o titular fornece cópias de documentos para atestar a autenticidade.

Através de nossos canais de atendimento, reunidos em nosso website, denominado “Contato” é possível que seus dados pessoais como nome, telefone, e-mail sejam solicitados para que você possa ter o retorno esperado com o esclarecimento em relação às suas solicitações feitas. Ainda, ao acessar algumas das funcionalidades disponibilizadas em nosso website, como “Acesso ao Sistema”, poderão ser coletados alguns dados pessoais para cadastro, necessários ao correto funcionamento da página. Poderemos recolher senhas, respostas a perguntas de recuperação de senha e outras informações de segurança usadas para a autenticação e acesso a contas e serviços. Responsabilizamo-nos pela segurança dos dados pessoais coletados em nosso site. Caso seja necessário o redirecionamento de seu acesso a sites de outros órgãos ou empresas, a responsabilidade sobre qualquer dado pessoal coletado fica a cargo dessas outras organizações.

Este Conselho Federal de Biomedicina não é responsável pela veracidade, inveracidade ou desatualização nas informações e dados fornecidos pelo titular, sendo de responsabilidade do titular prestá-las com exatidão e atualizá-las.

### **Dados de Crianças e Adolescentes**

Este Conselho Federal de Biomedicina não pretende, conscientemente, coletar Dados Pessoais associados a crianças. Qualquer pessoa que fornece os seus Dados Pessoais através deste *Site* ou Requerimentos declara que é maior de 18 (dezoito) anos de idade.

### **Compartilhamento de dados pessoais**

Garantimos, como regra geral, que somente o Conselho Federal de Biomedicina – CFBM tem acesso aos seus dados pessoais coletados. Para o exercício de nossas atividades, podemos compartilhar dados para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, por força de lei, para exercício regular de direitos ou requisição por autoridade competente, para o nosso legítimo interesse, respeitando a coleta mínima de dados pessoais ou ainda para atendimento a questionamentos, fiscalizações ou investigações de órgãos de controle. Em casos específicos e pontuais, poderemos compartilhar dados com empresas de proteção ao crédito.

O **Conselho Federal de Biomedicina** pode compartilhar dados pessoais com fornecedores preferenciais e contratados, desde que necessários para atendimento às solicitações feitas pelo titular dos dados pessoais ou a algum requisito legal ou contratual. Em algumas circunstâncias, o **Conselho Federal de Biomedicina** pode ser legalmente obrigado a compartilhar os dados pessoais para atender a questionamentos ou investigações. Para esse compartilhamento são estabelecidos direitos e deveres das partes, visando impedir a utilização dos dados pessoais de maneira diferente daquela estabelecida pela autarquia e/ou que violem as legislações de privacidade aplicáveis, apenas por período determinado, mesmo após o fim do relacionamento entre as partes.

### **Armazenamento dos dados pessoais e Retenção**

Informamos que seus dados pessoais são mantidos apenas pelo período necessário, de acordo com a finalidade que justificou determinado tratamento.

Os critérios utilizados para determinar o período pelo qual os dados serão mantidos são, principal, mas não exclusivamente:

- até que o propósito específico do tratamento de dados pessoais seja alcançado;
- enquanto perdurar a demanda ou o prazo prescricional previsto em lei ou estatuto, na defesa dos seus direitos ou direitos do **Conselho Federal de Biomedicina - CFBM**;
- até que sejam atendidas as solicitações, reclamações ou sugestões apresentadas.

O **Conselho Federal de Biomedicina - CFBM**, utiliza-se de meios legalmente requeridos para preservar a privacidade de todos os dados pessoais coletados e armazenados, independentemente da finalidade. Desta forma, adota as seguintes precauções:

- Métodos padrão e de mercado para criptografar e anonimizar os dados pessoais coletados;
- Proteção contra acesso não autorizado a seus sistemas;
- Autorização de acesso apenas àqueles previamente estabelecidos no local onde são armazenadas as informações coletadas;
- Imposição de sigilo absoluto àqueles que entrarem em contato com quaisquer informações. Eventual quebra do sigilo acarretará responsabilidade civil e o responsável será devidamente penalizado nos moldes da legislação brasileira;
- Manutenção do inventário indicando momento, duração, identidade do funcionário, ou do responsável pelo acesso e o arquivo objeto, com base nos registros de conexão e de acesso a aplicações.

Além disso, quanto à segurança física das informações que coleta, trata, armazena e arquiva, o **Conselho Federal de Biomedicina** informa que está constantemente adequando todos os seus processos internos, a fim de evitar acessos não autorizados e eventuais vazamentos de dados pessoais. Assim, o **Conselho Federal de Biomedicina** acredita que se todos aqueles envolvidos nas atividades de tratamento de dados pessoais (controladores, operadores e titulares) se empenharem em fazer cada um a sua parte, a privacidade de todos poderá ser preservada. E, por esse motivo, nós incentivamos, primordialmente, que os próprios titulares dos dados pessoais tomem medidas apropriadas, a fim de não facilitar a invasão indevida às suas informações privativas. Nos termos desta Política de Privacidade, caso suas informações venham a ser armazenadas por terceiros, o **Conselho Federal de Biomedicina** não terá qualquer responsabilidade sobre sua guarda e segurança, considerando que estes possuem controles específicos e suas próprias políticas de privacidade e segurança de dados.

## **SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS**

Durante o período em que os dados pessoais permanecerem sob o controle do **Conselho Federal de Biomedicina - CFBM** haverá nosso compromisso com a adoção de medidas de conservação e segurança.

O **Conselho Federal de Biomedicina** emprega medidas técnicas e organizacionais para proteger a integridade, confidencialidade e disponibilidade de seus dados pessoais tratados, conforme diretrizes de Segurança da Informação, sempre buscando prevenir que acessos e usos indevidos ocorram.

## **ENCARREGADO PELA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – DPO**

Para esclarecimento de quaisquer dúvidas, questões ou preocupações quanto ao tratamento dos seus dados pessoais, entre contato conosco.

<b>Controlador</b>	<b>Conselho Federal de Biomedicina - CFBM</b>
--------------------	-----------------------------------------------

<b>CNPJ</b>	52.391.703/0001-91
<b>Encarregado de Dados</b>	Marcos Caparbo
<b>Canal de Comunicação</b> somente para assuntos de tratamento de dados	<a href="mailto:digital@cfbm.gov.br">digital@cfbm.gov.br</a>

### Requisição de Direitos pelo Titular de Dados

O titular dos dados pessoais tem o direito de requisitar do controlador, a qualquer momento:

- Confirmação da existência de tratamento;
- Acesso aos dados pessoais tratados pelo Controlador;
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados;
- Eliminação dos dados pessoais tratados com consentimento;
- Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- Revogação do consentimento;
- Oposição ao tratamento de dados.

Para realizar uma requisição, temos o Portal de Transparência e Prestação de contas no link e-OUV ou através do website [www.portaldaprivacidade.com](http://www.portaldaprivacidade.com). Responderemos suas solicitações em até 15 (quinze) dias, a partir da data de seu requerimento.

### ATUALIZAÇÕES E REVISÕES NESTA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Para resguardar sempre a sua privacidade, o **Conselho Federal de Biomedicina** reserva-se o direito de revisar e alterar a qualquer tempo a presente Política de Privacidade, por isso pedimos que consulte este documento periodicamente em nossa página na internet.

As alterações entrarão em vigor a partir da data da última atualização.

Data da Publicação: 02.10.2024

**Fale com o CFBM**

O “**fale conosco**” é o canal de comunicação disponível na página inicial do site do CFBM (<https://cfbm.gov.br>), onde os interessados, profissionais Biomédicos ou não, podem tirar dúvidas sobre os serviços prestados pelo CFBM. As mensagens recebidas por meio

deste canal são encaminhadas aos setores responsáveis de acordo com o assunto escolhido e triadas.

Neste envio é necessário atentar ao preenchimento da mensagem do e-mail e buscar de maneira clara esclarecer sua solicitação ou dúvida:

**Dados Pessoais:** é obrigatório o preenchimento de nome, CPF, e-mail.

**IMPORTANTE: Ressalta-se a importância de conferir se o e-mail se encontra corretamente grafado, pois eventuais incorreções impossibilitarão o envio de resposta.**

**Mensagem:** neste espaço deverá ser inserido o assunto.

NOME COMPLETO

E-MAIL

CIDADE ESTADO

BIOMÉDICO

Sim  Não

Nº CRBM (Caso seja Biomédico o número é obrigatório)

MENSAGEM

Tenho ciência e concordo que meus dados aqui informados poderão ser utilizados pelo Conselho Federal de Biomedicina de acordo com os termos apresentados no Aviso de Privacidade

[Ler o Aviso de Privacidade](#)

[Enviar](#)

Após o preenchimento destes campos, a mensagem poderá ser enviada e o usuário irá visualizar na tela a confirmação de envio.

## Principais Etapas para Processamento do Serviço

O usuário acessa o site do CFBM, seleciona o ícone “fale conosco” e preenche o cadastro e seleciona a opção “enviar”. Automaticamente receberá uma mensagem agradecemos sua mensagem.

As mensagens recebidas por meio deste canal são encaminhadas aos setores responsáveis de acordo com o assunto informado.

## Forma de prestação de serviços

A prestação dos serviços para os inscritos é na forma online. A solicitação é direcionada conforme assunto escolhido e por departamento.

Canais de comunicação para obtenção do serviço:

Site do CFBM via “fale conosco”

### Canais de comunicação para manifestação acerca dos serviços prestados

Site do Conselho via “fale conosco” ou através da Ouvidoria acessada pelo [sistema e-OUV](#) disponível na página do portal eletrônico da autarquia.

Tempo máximo para conclusão do Serviço: 20 dias úteis

### Canais de comunicação para manifestações acerca do serviço prestado

Ouvidoria.

## ORGÃOS DE APOIO - COMISSÕES

### O que é o serviço?

Procedimento de averiguação do exercício profissional do Biomédico, com vistas a disciplinar e fiscalizar as atividades, bem como a discussão, regulação e implementação de novas atividades. No tocante a fiscalização profissional, as ações de fiscalização são realizadas em acordo com o Manual de Fiscalização dos CRBMs

conforme diretrizes das Resoluções do CFBM, obedecendo aos preceitos constitucionais, os princípios do direito administrativo e toda a legislação ética da Biomedicina.

## **Quais são os órgãos de apoio?**

### **Comissões permanente:**

- 1- Comissão de Ética:** órgão de assessoramento da diretoria e do plenário para atuar nos processos éticos oriundos da própria base ou gerados pelos conselhos regionais;
- 2- Comissão de Ensino e Docência:** órgão de assessoramento da diretoria e do plenário;
- 3- Comissão de Legislação e Regulamentação:** órgão de assessoramento da diretoria e do plenário;
- 4- Comissão de Divulgação e Publicidade:** órgão de assessoramento da diretoria e do plenário.

### **Para que serve?**

Orientar os profissionais Biomédicos sobre as normativas vigentes, a fim de prevenir infrações éticas e legais, além de atuar nas demandas emanadas dos Conselhos Regionais quanto ao exercício profissional, visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados à população.

### **Como solicitar?**

A solicitação pode ser realizada por demanda interna, requisições de autoridades públicas e por denúncia. Os interessados em realizar denúncia junto ao CFBM só podem apresentá-la por meio eletrônico através do serviço e-OUV.

## **Principais Etapas para Processamento do Serviço**

A Comissão recebe a demanda, que pode ser interna (outros conselhos) ou externa, sendo solicitações através de Ministério Público, Vigilância Sanitária, Delegacias de Polícia, Conselhos de Classe ou outros Órgãos e denúncias. Ao receber a demanda, a é feita a distribuição.

## **Forma de Prestação do Serviço**

por meio eletrônico dentro do sistema de gestão da autarquia.

## **Canais de comunicação para obtenção do Serviço de ouvidoria**

Sistema e-OUV do portal de transparência

## **Canais de comunicação para manifestações acerca do serviço prestado**

Ouvidoria

Tempo máximo para conclusão do Serviço: 30 dias do recebimento.

# **CONVOCAÇÃO DE PROFISSIONAL**

## **O que é o serviço?**

Atendimento presencial do profissional Biomédico em resposta à convocação feita pelo Conselho Federal de Biomedicina - CFBM. O Conselho Federal de Biomedicina atua na segunda instância (grau de recurso) dos processos encaminhados pelos Conselhos Regionais de Biomedicina.

## **Para que serve?**

Para que o profissional Biomédico preste esclarecimentos de acordo com o previsto na Lei do Exercício Profissional, e o disposto no Código de Ética dos Profissionais Biomédicos e Código de Processo Ético Profissional.

## **Como é realizada?**

A convocação é realizada por ofício, encaminhado pelo Setor de comissões ao profissional, para que este compareça com data e horário marcados, seja no modo remoto ou presencial, na Sede, onde será atendido. O não comparecimento em resposta a esta convocação, implicará na caracterização de infração ao disposto no Código de Ética dos Profissionais Biomédicos.

## **Requisitos para solicitação do Serviço**

A demanda de serviço é feita pelo CFBM, quando convoca o profissional para comparecimento com a finalidade de prestar esclarecimentos em fato envolvendo sua pessoa.

### **Forma de Prestação do Serviço**

Presencial.

Canais de comunicação para obtenção do Serviço

### **Canais de comunicação para manifestações acerca do serviço prestado**

“entre em contato conosco” e Ouvidoria.

### **Tempo máximo para conclusão do Serviço**

Tramitação de processos sem prazo determinado

## **Atendimento ao Profissional/Interessado\***

\*Interessados: São pessoas que não são profissionais biomédicos, mas que têm interesse nos assuntos relacionados ao exercício da Biomedicina.

### **O que é o serviço?**

Atendimento do profissional Biomédico/interessado\* pelos canais digitais da autarquia.

### **Para que serve?**

Prestar esclarecimentos ao profissional Biomédico e interessados\* sobre a legislação vigente; orientar sobre as ações de fiscalização; registrar denúncia.

### **Requisitos para solicitação do Serviço**

Os profissionais/interessados\* serão atendidos por funcionários da área administrativa.

# OUVIDORIA

A Ouvidoria é o local responsável por receber, analisar e responder aos elogios, solicitações não atendidas através dos outros meios de comunicação dos Conselhos Regionais ou do Conselho Federal, reclamações ou sugestões sobre os serviços prestados pelo CFBM.

Ela é um espaço aberto para que a sociedade se manifeste, exigindo os seus direitos e contribuindo para a melhoria dos serviços.

A partir das informações trazidas por todos os cidadãos, a Ouvidoria pode identificar possibilidade de melhoria, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares e exigir a sua correção.

A Ouvidoria existe para ajudar o profissional ou a sociedade a se comunicar com o Conselho, garantindo o direito de acesso à participação, contribuindo com ideias, exigindo melhorias, cobrando serviços de qualidade e colaborando com o controle do bem público.

**Não faz parte das atividades da Ouvidoria** solicitações que não atendam a finalidade da autarquia. Os assuntos de inscrição profissional ou alterações na inscrição profissional devem ser encaminhados para o Conselho Regional de Biomedicina o qual o profissional mantém inscrição.

## Requisitos para solicitação do Serviço

Qualquer cidadão pode procurar a Ouvidoria e expressar suas ideias e críticas, fazer questionamentos e sugerir melhorias. Essa atitude contribui para a qualidade dos serviços públicos oferecidos pelo Conselho.

## Principais Etapas para Processamento do Serviço

Ao entrar em contato com a Ouvidoria será registrada a demanda, sendo entregue um número de protocolo automático pelo sistema e-OUV do portal de transparência e prestação de contas.

A demanda pode ser acompanhada por meio do sistema e-OUV, podendo ser encaminhadas mensagens ou arquivos para complementação do assunto.

A Ouvidoria fará a mediação da situação demandada com o setor ou unidade responsável e assim que tiver uma solução ou explicação, repassará a informação ao interessado.

### **Forma de Prestação do Serviço**

Para acessar o Serviço, é necessário acessar o site no link transparência e prestação de contas, e acessar o [sistema e-OUV](#).

### **Canais de comunicação para obtenção do Serviço**

Formulário eletrônico:

<https://cfbm-br.implanta.net.br/portaltransparencia/#publico/inicio>

### **Canais de comunicação para manifestações acerca do serviço prestado**

Para acompanhamento da demanda, acesse o endereço: <https://cfbm-br.implanta.net.br/portaltransparencia/#publico/inicio> e utilize o número de protocolo.

Enquanto o protocolo estiver ativo, é possível encaminhar mensagens e enviar arquivos (documentos, imagens etc.)

Quando a Ouvidoria encaminhar mensagens ou responder a demanda, sempre será encaminhada mensagem automática via e-mail.

Após o recebimento de resposta final pela Ouvidoria, existe a possibilidade de avaliar o serviço.

## **Tempo máximo para conclusão do Serviço**

O prazo máximo para orientação, informação e resposta será de 20 (vinte) dias.

## **Assessoria de Imprensa**

É o atendimento exclusivo aos profissionais de imprensa, mídias impressas, televisivas e mídias sociais para solicitação de informações gerais sobre a Biomedicina e eventuais entrevistas com representantes do CFBM.

### **Requisitos para solicitação do Serviço**

Ser profissional de imprensa.

### **Canais de comunicação para obtenção do Serviço**

Assessora de imprensa/ CFBM

## **Comunicação de Imprensa**

É o serviço no qual os profissionais Biomédicos e outros interessados podem sugerir pautas e assuntos que gostariam que fossem abordados nas publicações do Conselho Federal de Biomedicina (revista, site, mídias sociais). Os temas podem ser direcionados como artigos de opinião, livros, agenda de eventos e demais assuntos correlatos à Biomedicina. Também consiste na prestação de contas sobre as ações do Conselho à sociedade e inscritos, além do atendimento a demandas da imprensa.

### **Requisitos para solicitação do Serviço**

Para envio de artigos de opinião: o texto deve ser de alguma experiência pessoal no exercício da Biomedicina, que possa ser compartilhada como algo que venha agregar conhecimento para o

leitor, no tamanho de 6 mil a 8 mil caracteres (toques, com espaço).  
Recomenda-se envio de foto do autor em alta resolução (1 MB/ 300 dpi).

Para envio de sugestão de pauta: especificar o assunto e o que gostaria de saber a respeito; colocar no e-mail telefones de contato para fácil localização.

Atendimento a imprensa: encaminhar e-mail com a descrição da demanda/pauta

### **Canais de comunicação para obtenção do Serviço**

imprensa@cfbm.gov.br

## **Endereços da sede**

### **Conselho Federal de Biomedicina - CFBM**

SCS – Quadra 07 – Edifício Torre do pátio Brasil

Bloco A – Nº 100 Salas 806 a 812

Asa Sul – Brasília – DF – CEP: 70307-901

Telefone: (61) 3327-3128 E-mail: atendimento@cfbm.gov.br

Revisão	Data	Itens Alterados	Elaboradores	Aprovadores
00	02/10/2024	Versão Zero	Comunicação e Imprensa, DPO, Diretoria, administração	Presidência