



## **NOTA TÉCNICA: Gravação de atendimento de Serviço Social e a garantia de Sigilo Profissional**

Chegou ao CRESS PE solicitação quanto à orientação sobre o uso de gravações dos atendimentos em Serviço Social, realizados por meio telefônico. Foi indagado se tal procedimento estaria violando a privacidade de usuáries(as) atendidos(as) por assistente social e o sigilo profissional, bem como, ferindo a autonomia profissional. Diante da situação pandêmica que assola o mundo, em decorrência da pandemia de Covid-19 e como estratégia de redução da exposição ao contato presencial, alguns espaços profissionais instituíram atendimentos remotos e muitos deles passaram a adotar atendimentos por meio de chamadas telefônicas e vídeo chamada.

Com o desenvolvimento tecnológico e o uso cada vez mais intenso de equipamentos e câmeras de celulares, de gravações, de troca de e-mails e de redes sociais, tal conduta produz constantes violações à privacidade, seja pelo Estado ou por particulares e quebra de sigilo profissional. Também pode causar transtornos e/ou outras violações a transferência de dados sigilosos por e-mails, a circulação de documentos por meio eletrônico e os registros fotográficos em atendimentos individuais e coletivos. Tais violações comprometem o que nos assegura o sigilo profissional, isto é, a segurança social, algo indispensável para que os atendimentos ocorram sem desconfiança ou medo.

O Código de Ética do(a) Assistente Social de 1993 postula a *Liberdade*, como princípio fundamental e valor ético central, afastando assim qualquer conduta profissional que venha a ferir/violar este valor central. Além disso, no Capítulo V do referido código, está previsto o Sigilo Profissional como prerrogativa ética, ou seja, constitui um direito e um dever ético de todos/as os/as assistentes sociais:

### CAPÍTULO V

#### Do Sigilo Profissional

Art. 15 Constitui direito do/a assistente social manter o sigilo profissional.

Art. 16 O sigilo protegerá o/a usuário/a em tudo aquilo de que o/a assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional.

Parágrafo único: Em trabalho multidisciplinar só poderão ser prestadas informações dentro dos limites do estritamente necessário.

Art. 17 É vedado ao/à assistente social revelar sigilo profissional.

Art. 18 - A quebra do sigilo só é admissível quando se tratar de situações cuja gravidade possa, envolvendo ou não fato delituoso, trazer prejuízo aos interesses do/a usuário/a, de terceiros/as e da coletividade.

Portanto é prerrogativa do/a Assistente Social manter o sigilo profissional e dos demais, a obrigação de respeitar, por possuir além da dimensão ética, a dimensão do

direito e a dimensão social, a qual assegura a usuários(as) do Serviço Social a sua proteção e a sua privacidade, visto que no artigo 16º afirma que o sigilo protegerá o/a usuário/a em tudo aquilo de que o/a assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional.

O Sigilo Profissional não está previsto apenas no Código de Ética Profissional, mas também na Constituição Federal de 1988 no seu artigo 5, inciso X - **são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;** No Código Civil, artigo 21 - **A vida privada da pessoa natural é inviolável, e o juiz, a requerimento do interessado, adotará as providências necessárias para impedir ou fazer cessar ato contrário a esta norma.** No Código Processual Civil no artigo 363, inciso IV que **se a exibição acarretar a divulgação de fatos, a cujo respeito, por estado ou profissão, deva guardar segredo;** E no Código Penal Brasileiro, artigo 154 - **Revelar alguém, sem justa causa, segredo, de que tem ciência em razão de função, ministério, ofício ou profissão, e cuja revelação possa produzir dano a outrem: Pena - detenção, de três meses a um ano, ou multa<sup>1</sup>.**

Portanto, o respeito e a proteção do Sigilo Profissional estão previstos em várias peças normativas legais e constitui violação qualquer mecanismo, procedimento e instrumento que facilite o conhecimento ou a divulgação de tudo que se ouse, se veja ou que se tome conhecimento no momento do atendimento profissional. Segundo Sylvania Terra (2013, p.03), o sigilo visa a proteção da intimidade e privacidade e exige que permaneçam desconhecidos aspectos da vida da pessoa.

Considerando esta análise prévia das normas existentes, pode-se afirmar que a instalação de câmaras e/ou de equipamentos de gravação telefônicas viola o Sigilo Profissional, justamente por violar a segurança social de usuários(as), algo imperioso para que os atendimentos transcorram sem desconfiança ou medo, e também por violar o direito à intimidade e à privacidade dos/as usuários(as) dos serviços, além de interferir diretamente no exercício e na autonomia profissional configurando, dessa forma, uma conduta irregular e reprovada por este Conselho.

Tal violação pode inclusive ser objeto de responsabilização civil, justamente por configurar violação ao patrimônio moral coletivo dos(as) usuários(as) dos serviços e dos(as) assistentes sociais. É passível de processo ético, caso comprovada a participação e/ou conivência de assistente social nesta determinação.

O atendimento em Serviço Social, conforme Resolução do CFESS nº493/2006, deve garantir a privacidade do(a) usuário(a) naquilo que for revelado durante o processo de intervenção profissional, deverá ser realizado de portas fechadas e todo material

---

<sup>1</sup> Este levantamento jurídico está disponível no Parecer Jurídico do CFESS nº 06 de 18 de abril de 2013, o qual foi subsídio para a construção dessa nota.

utilizado é de caráter reservado e de uso restrito aos(às) assistentes sociais e não para servir como instrumentos de controle, de comprovações, de gravações ou de registros fotográficos. Tais meios não devem ser utilizados, nem mesmo, sob a alegação de segurança e proteção de profissionais e de Instituições.

Sobre a transferência de informações por meios eletrônicos, como e-mails ou circulação eletrônica de documentos, é imprescindível que o registro das informações seja realizado dentro do estritamente necessário e sob a perspectiva da garantia de direitos e da preservação dos(as) usuários(as). Assim, informações e registros que possam causar qualquer prejuízo, lesão de direito, perigo, constrangimento ao(à) usuário(a) e que não seja um dado absolutamente fundamental ou imprescindível para os cuidados com ela/ele, não podem ser revelados em meios eletrônicos e/ou documentos, bem como em instrumentais multiprofissionais. Apenas informações importantes para defender o(a) usuário(a) devem ser compartilhadas e/ou registradas, cabendo ao(à) assistente social avaliar o que será registrado e informado.

Vale ressaltar que a quebra do sigilo profissional só é justificável, conforme artigo 18 do Código de Ética do(a) Assistente Social, quando se tratar de situações cuja gravidade possa, envolvendo ou não fato delituoso, trazer prejuízo aos interesses do(a) usuário(a), de terceiros/as e da coletividade.

É impossível prever todas as possíveis ocorrências de violações de direitos, no entanto, torna-se imprescindível que todos os casos sejam devidamente analisados a luz dos pressupostos e valores presentes no Código de Ética e no conjunto normativo da profissão e que esta avaliação seja realizada pelo coletivo de profissionais que compõem a equipe profissional.

Por mais que muitas vezes as determinações institucionais sejam impostas e os espaços democráticos e coletivos não sejam garantidos, cabe ao(à) profissional assistente social recusar toda e qualquer conduta que viole o conjunto normativo da profissão e informar por escrito à entidade, instituição ou órgão que trabalha ou presta serviço acerca das inadequações (artigo 7º da Resolução do CFESS nº493/2006) e, caso esgotem todas as possibilidades de adequação, o(a) assistente social deverá informar ao CRESS, por escrito, para que sejam realizadas as devidas incidências. A ausência dessa informação, seja para o gestor ou para o CRESS, configura-se infração ética.

Todos os princípios elencados no Código de Ética de 1993 devem se relacionar com o cotidiano profissional e este deve ser direcionado sob o compromisso com os(as) usuários(as) do Serviço Social. O sigilo não pode ser tratado como um valor específico, ele precisa ser tratado junto com os demais valores, tais como a autonomia, o respeito e a democracia.

## REFERÊNCIAS:



CFESS, Conselho Federal de Serviço Social. Código de Ética do/a Assistente Social e Lei 8.662/93 de Regulamentação da Profissão. 9ª Edição revista e atualizada. Brasília: CFESS, 2011;

\_\_\_\_\_. Resolução do CFESS nº493 de 21 de agosto de 2006. Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social.

TERRA, Sylvia Helena. Parecer Jurídico do CFESS nº 06 de 18 de abril de 2013 que dispõe sobre o uso de câmaras de filmagem instaladas em salas de Serviço Social.