

# O sigilo na legislação do Serviço Social brasileiro e os conselhos profissionais: relato de uma experiência nos anos 2010

Secrecy in Brazilian Social Work legislation and professional councils: an experience report in 2010's

Charles Toniolo\*

**Resumo:** Trata-se de um relato de experiência sobre aspectos relacionados ao sigilo profissional a partir da vivência na direção de um Conselho Regional de Serviço Social entre os anos de 2011 e 2017. O texto trata sobre a natureza dos conselhos profissionais de Serviço Social, suas instâncias organizativas onde mais se observaram o tratamento dado à questão do sigilo e alguns textos jurídico-normativos em que o tema aparece regulado. Ao final, analisa algumas situações concretas experimentadas no cotidiano do Conselho, relacionando-as com a legislação profissional e as prerrogativas éticas do Serviço Social brasileiro, especialmente as relações entre as condições éticas e técnicas de trabalho e as responsabilidades éticas de assistentes sociais.

**Palavras-chave:** Serviço Social; conselhos profissionais; sigilo profissional.

**Abstract:** this is an experience report on aspects related to professional secrecy from the experience in the direction of a Regional Social Work Council between the years 2011 and 2017. The text deals with the nature of professional Social Work councils, their organizational instances where the treatment given to the issue of secrecy was most observed and some juridical-normative texts in which the subject appears regulated. At the end, it analyzes some concrete situations experienced in the Council's daily life, relating them to professional legislation and the ethical prerogatives of the Brazilian Social Work, especially the relationship between ethical and technical working conditions and the ethical responsibilities of social workers.

**Keywords:** Social Work; professional councils; professional secrecy..

Recebido em: 20/06/2021  
Aprovado em: 08/09/2021



© O(s) Autor(es). 2018 **Acesso Aberto** Esta obra está licenciada sob os termos da Licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial 4.0 Internacional ([https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.pt\\_BR](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.pt_BR)), que permite copiar, distribuir e reproduzir em qualquer meio, bem como adaptar, transformar e criar a partir deste material, desde que para fins não comerciais e que você forneça o devido crédito aos autores e a fonte, insira um link para a Licença Creative Commons e indique se mudanças foram feitas.

\* Assistente social, Professor do Departamento de Fundamentos do Serviço Social da Escola de Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro.

Trata-se este texto de algumas reflexões autorais sobre o tema do sigilo profissional a partir de experiências vividas por meio da inserção, como membro eleito, na direção do Conselho Regional de Serviço Social do estado do Rio de Janeiro (CRESS/7ª Região), especialmente na Comissão de Orientação e Fiscalização (COFI) entre os anos de 2011 e 2013, e na Comissão Permanente de Ética entre 2014 e 2017 – de onde adveio a oportunidade de coordenar a Comissão Ampliada de Ética entre 2015 e 2017. Tratam-se de instâncias existentes no âmbito dos CRESS que são regimentais, isto é, são previstas em resoluções que, expedidas pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), definem a forma de organização dos Conselhos para o exercício de suas atribuições previstas no Estatuto do Conjunto CFESS/CRESS: “Art. 51 – Para agilizar as decisões do CFESS e dos CRESS, serão constituídas comissões compostas por conselheiros efetivos e suplentes, assessores e convidado [...]” (CFESS, 2005: p. 21).

Mas a existência das comissões no âmbito do chamado Conjunto CFESS/CRESS extrapola a esfera das competências e atribuições previstas na legislação que o institui e aos conselhos profissionais de um modo geral: ela permite que o Conjunto CFESS/CRESS cumpra um papel político, que se relaciona diretamente com o que se entende por profissão, por Serviço Social e pela defesa de um projeto profissional, que por sua vez, articula-se a um projeto de sociedade (BARROCO, 2008, 2012).

O sigilo profissional sempre foi um tema recorrente nas demandas que surgiam para essas comissões. Ele aparecia sob vários aspectos; contudo, pudemos identificar ao longo desse período que dois eixos centrais demandavam o debate do sigilo profissional para o CRESS: as condições de trabalho de assistentes sociais e as escolhas que eram realizadas por profissionais no cotidiano do exercício profissional quando do uso do instrumental técnico-operativo (institucional ou profissional).

### **Serviço Social, conselhos profissionais e ética profissional**

No Brasil, os Códigos de Ética das profissões regulamentadas por lei são balizas para as ações de fiscalização do exercício profissional realizadas por autarquias federais (QUINTINO; LIMA; QUINTINO, 2008), doravante chamadas de Ordens – no caso específico da profissão de advogado – e de Conselhos Profissionais; no caso dos assistentes sociais brasileiros, a existência dos Conselhos Federal e Regionais de Serviço Social, regulamentados pela Lei Federal nº 8662/93. Nela, dentre as prerrogativas dos Conselhos Federais, constam:

Art. 8º – Compete ao Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), na qualidade de órgão normativo de grau superior, o exercício das seguintes

atribuições:

I – orientar, disciplinar, normatizar, fiscalizar e defender o exercício da profissão de Assistente Social, em conjunto com o CRESS;

[...] IV – aprovar o Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais juntamente com os CRESS, no fórum máximo de deliberação do conjunto CFESS/CRESS;

V – funcionar como Tribunal Superior de Ética Profissional;

VI – julgar, em última instância, os recursos contra as sanções impostas pelos CRESS (CFESS, 2012: p. 49).

As atribuições do CFESS previstas na Lei de Regulamentação conferem a essa autarquia alguns poderes especiais, conforme os itens citados acima. Ao determinar o papel de aprovar o Código de Ética Profissional, ele se relaciona diretamente à atribuição de orientação e normatização do exercício da profissão. Isso porque trata-se o Código de Ética de um instrumento jurídico-normativo, que define direitos, mas também deveres e vedações a assistentes sociais balizados em valores e princípios éticos que partem de uma determinada visão de mundo, de ser humano e de sociedade, definindo um projeto teleológico no que diz respeito à conduta profissional (CFESS, 2012).

Todavia, a competência de orientar e normatizar o exercício profissional também confere ao Conselho Federal um poder bastante peculiar: o de expedir resoluções que versam sobre o exercício profissional, conforme previsão no Estatuto do Conjunto CFESS/CRESS, tornando seu conteúdo de cumprimento obrigatório para todos os assistentes sociais brasileiros:

Art. 26 – Ao Conselho Pleno do CFESS compete:

I – estabelecer normas de orientação, disciplina e fiscalização do exercício da profissão de Assistente Social, de forma a uniformizar os atos dos CRESS, resguardadas a autonomia e peculiaridade de cada Regional; [...]

V – expedir Resolução necessária à regulamentação e execução da Lei 8.662/93, deste Estatuto, das deliberações do Encontro Nacional CFESS/CRESS e de outras matérias que sejam de sua competência (CFESS, 2005: p. 13).

Desse modo, fica evidente que as resoluções expedidas pelo CFESS que versam sobre o exercício profissional precisam estar coadunadas com as competências e atribuições privativas de assistentes sociais previstas nos Arts. 4º e 5º, respectivamente, da Lei de Regulamentação da Profissão. E uma vez sendo o Código de Ética Profissional uma deliberação do Encontro Nacional CFESS/CRESS – fórum máximo de deliberação da profissão no país –, toda e qualquer resolução não pode ferir os termos da Lei Federal tampouco do Código de Ética, assim como as prerrogativas do conjunto CFESS/CRESS e as deliberações do Encontro Nacional CFESS/CRESS de um modo geral.

É fundamental aqui o registro, constante no Art. 8º da Lei nº 8662/93, da função que exerce o Conselho Federal como Tribunal Superior de Ética Profissional e como instância de julgamento de recursos contra as sanções impostas pelos CRESS. Tratam-se os Conselhos Profissionais de órgãos de fiscalização do exercício profissional, com poderes sancionatórios sobre os profissionais que cometem alguma irregularidade ou infração ética. Este poder, de caráter administrativo, muitas vezes é tratado por alguns estudiosos dos conselhos profissionais da área do Direito como “poder de polícia dos conselhos sobre os profissionais” (QUINTINO; LIMA; QUINTINO, 2008), e que guarda fortes relações com o projeto positivista durkheimiano de coesão social e controle sobre os trabalhadores. Entretanto, no âmbito do conjunto CFESS/CRESS, outra concepção de seu papel foi se desenhando ao longo de sua trajetória, especialmente após o Serviço Social brasileiro se coadunar com princípios e valores democráticos, o que permitiu redimensionar os poderes que lhe são de natureza precípua.

Esse redimensionamento encontra bases no próprio texto legal. Tanto no Art. 8º da Lei nº 8662/93 como no Art. 26 do Estatuto do Conjunto CFESS/CRESS, é possível identificar que cabe ao CFESS e aos CRESS “defender o exercício da profissão de Assistente Social”. Mas uma leitura atenta da redação, bem como do papel designado aos conselhos profissionais, demonstra que não se trata de um órgão de defesa de assistentes sociais, mas do exercício profissional. E ainda: não de qualquer exercício profissional, mas daquele que se coaduna com as competências e atribuições profissionais definidas na legislação que regulamenta o Serviço Social, bem como com os princípios e normativas éticas definidas pela profissão – expressos no Código de Ética e nas resoluções que versam sobre o exercício profissional. Trata-se de defender um exercício profissional de qualidade. E os parâmetros desta qualidade estão dados pelo acúmulo teórico, metodológico, técnico-instrumental construído pelo Serviço Social em sua trajetória histórica no Brasil, à luz de um referencial ético-político.

Esse é o parâmetro central para pensar outros elementos previstos na Lei de Regulamentação como papel dos conselhos. Aqui, dois merecem nossa atenção. O primeiro diz respeito ao conteúdo do Parágrafo 2º do Art. 7º, que confere ao CFESS e aos CRESS também a possibilidade de representar interesses individuais de assistentes sociais (incluindo em juízo), nos termos do cumprimento da própria lei<sup>1</sup>. E o segundo elemento trata daquilo que está previsto

---

<sup>1</sup> “Art. 7º – O Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS) constituem, em seu conjunto, uma entidade com personalidade jurídica e forma federativa, com o objetivo básico de disciplinar e defender o exercício da profissão de Assistente Social em todo o território nacional. [...] [§] 2º Cabe ao Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e aos Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS), representar, em juízo e fora dele, os interesses gerais e individuais dos Assistentes Sociais, no cumprimento desta lei”. (CFESS, 2012: p. 48).

do Artigo 22, a saber: “O Conselho Federal e os Conselhos Regionais terão legitimidade para agir contra qualquer pessoa que infringir as disposições que digam respeito às prerrogativas, à dignidade e ao prestígio da profissão de Assistente Social” (CFESS, 2012: p. 54).

Tratam-se esses dois dispositivos de afirmar o papel do Conjunto CFESS/CRESS em defender o exercício profissional de qualidade, incluindo o desenvolvimento de ações das mais diversas que visem coibir ou constranger quaisquer tentativas de desqualificação da profissão no cotidiano dos espaços institucionais em que atuam assistentes sociais. Defender o profissional individualmente “no cumprimento da lei” é defender o exercício profissional de qualidade praticado por um assistente social – o que tem implicações diretas nas “prerrogativas”, na “dignidade” e no “prestígio” da profissão quando algum agente externo ao Serviço Social, ou mesmo outro assistente social, infringe essas disposições.

A existência dos Tribunais de Ética Profissional responde a uma dessas prerrogativas: a de quando um assistente social supostamente infringe o Código de Ética Profissional. Ou seja, quando ele pode ter realizado uma intervenção, ou ter tido uma conduta profissional não coadunada com a qualidade do exercício profissional exigida. A Lei nº 8662/93 define os Conselhos Regionais como Tribunais Regionais de Ética Profissional, tendo em vista que, em seu Art. 10, além desta própria definição, está também registrado que compete aos CRESS “fiscalizar e disciplinar o exercício da profissão de Assistente Social na respectiva região” (CFESS, 2012: p. 50), cabendo ao CFESS julgar os recursos das decisões provenientes dos CRESS. Note-se que não aparece neste texto sobre os CRESS o verbo “normatizar” – o que torna a normatização uma prerrogativa do Conselho Federal apenas. Contudo, já no Art. 1º do Estatuto do Conjunto CFESS/CRESS, a função de “orientar” o exercício profissional também aparece como tarefa dos CRESS<sup>2</sup>.

Essa é a base jurídico-política que define as principais “funções precípua” do Conjunto CFESS/CRESS: a orientação e fiscalização do exercício profissional, e que encontram em 02 resoluções bastante especiais os instrumentais necessários para balizar essas ações: a Política Nacional de Fiscalização e o Código Processual de Ética.

A Resolução CFESS nº 512/2007, que institui a Política Nacional de Fiscalização (PNF), afirma essas duas dimensões do trabalho do CRESS, e acrescenta uma terceira dimensão, a “prevenção”, justamente no Capítulo que trata da “Prevenção, Orientação e Fiscalização do

---

<sup>2</sup> “Art. 1º - O Conselho Federal de Serviço Social – CFESS e os Conselhos Regionais de Serviço Social – CRESS, regulamentados pela Lei 8.662, de sete de junho de 1993, constituem uma entidade dotada de personalidade jurídica de direito público e forma federativa com o objetivo básico de orientar, fiscalizar, disciplinar e defender o exercício da profissão do assistente social, em todo o território nacional, conforme os princípios e normas estabelecidos pelo Encontro Nacional CFESS/CRESS” (CFESS, 2005: p. 3).

**Exercício Profissional”:**

Art. 5º – Compete aos CRESS fiscalizar o exercício da profissão do Assistente Social, em seu âmbito de jurisdição, assegurando a defesa do espaço profissional e a melhoria da qualidade de atendimento aos usuários do Serviço Social.

Parágrafo Primeiro – A ação fiscalizadora dos CRESS deve ser definida em conformidade com a Política Nacional de Fiscalização do Conjunto CFESS/CRESS, articulando-se as dimensões: afirmativa de princípios e compromissos conquistados; político-pedagógica; normativo e disciplinadora.

Parágrafo Segundo – A execução da fiscalização se faz em relação ao exercício profissional dos assistentes sociais e às pessoas jurídicas que prestam serviços específicos do Serviço Social a terceiros (CFESS, 2007: p. 2).

As dimensões da PNF aludidas acima justamente apontam para uma direção de pensar as ações precípuas do CRESS a partir de uma perspectiva político-pedagógica, que privilegie a orientação em relação às ações coercitivas. Mas não qualquer política de orientação, mas sintonizada com os “princípios e compromissos conquistados”, a saber, os valores éticos e os posicionamentos políticos que o Serviço Social brasileiro acumulou após a “virada” das últimas décadas. Os valores, de caráter emancipatório, estão claramente expressos no Código de Ética Profissional vigente e são objeto de aprofundamento de reflexão de diversos pensadores na nossa área. Os posicionamentos se expressam não apenas na bibliografia produzida no Serviço Social brasileiro, mas encontram-se presentes, de forma bastante enfática, nas deliberações do Encontro Nacional CFESS/CRESS, fórum máximo de deliberação da profissão no Brasil. Tais posicionamentos são a base teórico-política que sustenta as ações político-pedagógicas de orientação e fiscalização do exercício profissional de assistentes sociais no país.

Assim, a defesa do espaço profissional (já também aludida na Lei de Regulamentação) e a defesa da qualidade dos serviços prestados à população são o foco das ações de fiscalização do exercício profissional de assistentes sociais (ou de pessoas jurídicas em Serviço Social) nos termos definidos pela Resolução nº 512/2007. E para dar cabo dessa tarefa, a PNF prevê a existência de 02 comissões no âmbito de um CRESS: a Comissão de Orientação e Fiscalização (COFI) e a Comissão Ampliada de Ética.

A COFI é composta de membros da direção do Conselho Regional (sede e seccionais<sup>3</sup>) – que designa um conselheiro coordenador –, também de agentes fiscais concursados – que são trabalhadores do CRESS – e de outros assistentes sociais a convite da direção. Na PNF estão

<sup>3</sup> As sedes dos CRESS localizam-se nas capitais dos estados. As seccionais ficam no interior dos estados (ou em estados que ainda não possuem CRESS) e são instâncias vinculadas à estrutura de determinado CRESS, e estão previstas pelo Parágrafo Segundo do Art. 12 da Lei Federal nº 8662/93. Segundo as “Diretrizes nacionais acerca da interiorização das ações políticas dos CRESS” (CFESS, 2017), são importantes estratégias de interiorização de ações político-administrativas do conjunto CFESS/CRESS.

definidas as competências dos agentes fiscais e dos membros da direção do CRESS<sup>4</sup> a partir das prerrogativas de fiscalização já previstas na Lei nº 8662/93. À COFI cabe discutir e planejar as ações de fiscalização do CRESS, e construir as formas e estratégias de sua execução.

Já a Comissão Ampliada de Ética está prevista no Art. 19 da PNF, como uma instância que tem como tarefa principal construir ações mais amplas de debates sobre o Código de Ética, a Lei de Regulamentação da Profissão e as funções precípua dos CRESS no que diz respeito à ética profissional. Cumpre, assim, um papel de articular diversas instâncias do CRESS para desenvolver políticas de largo alcance tendo em vista a prevenção ao cometimento de quaisquer irregularidades no âmbito do exercício profissional, seja no campo das competências e atribuições ou no das responsabilidades éticas. Consolida, assim, a importância da orientação no marco das prerrogativas de fiscalização.

E não à toa a composição da Comissão Ampliada de Ética está definida tal qual na PNF: são integrantes desta Comissão os membros da COFI e da Comissão Permanente de Ética.

A Comissão Permanente de Ética está prevista na Resolução CFESS nº 660/2013 – Código Processual de Ética<sup>5</sup>; portanto, também é regimental. É uma comissão, composta por membros da diretoria do CRESS e assistentes sociais convidados pela direção da entidade, que tem a função de avaliar se há indícios ou não de infração ética cometida por assistentes sociais em denúncia, representação ou queixa protocolada no âmbito do Conselho, opinando pelo arquivamento ou instauração de processo ético-disciplinar e submetendo seu parecer à apreciação do Conselho Pleno do CRESS – o colegiado que reúne os diretores (CFESS, 2013).

Por conta disto, também está prevista como uma das atribuições da Comissão Ampliada de Ética a “Capacitação de profissionais para operacionalização do Código de Ética Profissional e do Código Processual de Ética, através de grupos de estudo, treinamentos, cursos, palestras, etc.” (CFESS, 2007: p. 6). Uma das formas de “operacionalizar o Código Processual de Ética” é a instrução processual após o momento de instauração do processo ético-disciplinar pelo Conselho Pleno do CRESS (quando este aprecia o parecer da Comissão Permanente de Ética). Nesta etapa processual, é nomeada uma Comissão de Instrução (de Processos Éticos), composta por 02 (dois) assistentes sociais que não compõem a diretoria nem o corpo de trabalhadores do

<sup>4</sup> A PNF não discute as atribuições dos assistentes sociais membros da COFI que não são da diretoria do CRESS ou agentes fiscais. Contudo, entendemos que são profissionais que podem contribuir para reflexões sobre o exercício profissional de assistentes sociais nos diversos espaços sócio-ocupacionais, o que possibilita qualificar ainda mais as estratégias de intervenção da COFI. Além disso, pode ser uma importante estratégia de formação de novos quadros para renovar as diretorias dos CRESS.

<sup>5</sup> Trata-se de uma versão atualizada do Código Processual de Ética, que foi revisto, revogando sua edição anterior, datada de 2002. Portanto, mesmo sendo posterior à PNF, a Comissão Permanente de Ética já era uma instância existente nos CRESS, em razão dos Códigos Processuais de Ética anteriores a 2013.

CRESS. A Comissão de Instrução terá a tarefa de apurar os fatos utilizando-se dos mecanismos previstos na Resolução CFESS nº 660/2013 e de outros dispositivos legais, apresentando à sessão de julgamento ético (em Tribunal de primeira instância, isto é, o CRESS) um parecer conclusivo sobre a procedência ou não da infração ética cometida pelo assistente social denunciado. Nesse sentido, de acordo com a citação acima, a Comissão Ampliada de Ética pode e deve desenvolver ações junto às Comissões de Instrução de modo a melhor capacitá-las para o cumprimento de suas prerrogativas no âmbito do processamento ético.

Portanto, tratam-se a COFI e a Comissão Permanente de Ética – e que juntas formam a Comissão Ampliada de Ética –, assim como as Comissões de Instrução de Processos Éticos, de instâncias que lidam com situações vivenciadas por assistentes sociais e que, de algum modo, provocam o Conselho em seu caráter fiscalizatório, de defesa do exercício profissional<sup>6</sup>. Defesa esta que tem a ética profissional como eixo estruturante: pela afirmação dos princípios e compromissos conquistados, reiterados mediante as conjunturas e o acúmulo de debates no fórum máximo de deliberação da profissão – o Encontro Nacional CFESS/CRESS.

Sendo o sigilo profissional um aspecto do agir ético dos assistentes sociais, não obstante há questões que a ele se referem como uma matéria no âmbito dessas comissões.

## Sigilo e legislação do Serviço Social

O tema do sigilo profissional aparece na legislação brasileira e na trajetória dos códigos de ética do Serviço Social brasileiro ora sob a nomenclatura de “sigilo”, ora de “segredo” (SAMPAIO; RODRIGUES, 2014). Há quem defenda que se trata de sinônimos. Na legislação atualmente vigente do Serviço Social, está consagrado o termo “sigilo” e suas derivações, não apenas no Código em vigor, mas nas diversas resoluções existentes após 1993<sup>7</sup>. O Código Ética Profissional dedica um capítulo exclusivo sobre o sigilo, e refere-se a ele em outros artigos.

Conforme alerta Terra (2012: p. 205), “Neste código temos duas vertentes do sigilo profissional, uma como direito e outra como obrigação”. Pois, como também alerta a autora, o dever de sigilo profissional já se encontra regulado pela Constituição Federal – e em outros dispositivos legais. De todo modo, o próprio texto do Código de Ética Profissional permite identificar o sigilo profissional como dever do assistente social, a saber:

<sup>6</sup> Algumas denúncias que chegam ao CRESS podem ser encaminhadas à COFI, e isso depende de critérios objetivos (de seu conteúdo e de como a denúncia é dirigida) e subjetivos (de como a Presidência do CRESS entende ser o melhor encaminhamento). Entretanto, em ambos os casos, elas se referem ao exercício profissional. Para maiores informações, ver CRESS/7ª Região (2017c).

<sup>7</sup> A única exceção diz respeito ao termo “confidencial” presente na Resolução nº 556/09, que havia sido utilizado no Código de Ética Profissional de 1975 e abandonado no texto de 1986, mas utilizado em códigos de ética de outras profissões.



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.[...]

Art. 17 – É vedado ao/à assistente social revelar sigilo profissional (CFESS, 2012: p. 35).

A vedação da revelação coloca a assistentes sociais o próprio dever de guardar sigilo profissional, uma vez que ele deve “proteger o/a usuário/a”. Portanto, o texto é claro: o sigilo tem como objetivo a proteção do usuário. É assim, um dever de assistentes sociais, pois são estes quem acessam as informações sobre os usuários, por meio do uso de diferentes instrumentos técnico-operativos: entrevistas, visitas domiciliares, visitas institucionais, participação em reuniões, acesso a material técnico-sigiloso etc. Assim, trata-se o sigilo, em primeiro lugar, e antes de tudo, de uma prerrogativa de responsabilidade ética do profissional, justamente porque mobiliza escolhas feitas pelo assistente social daquilo que se divulga e daquilo que se mantém sob sigilo.

Assistentes sociais trabalham em espaços sócio-ocupacionais com a presença de outros trabalhadores, profissionais de outras áreas, chefias, gestores, autoridades, e não obstante em locais que estabelecem relações com outras instituições. O caráter de profissional assalariado, inserido em espaços institucionais multiprofissionais (IAMAMOTO; CARVALHO, 2005) requer que o assistente social compartilhe informações. Desse modo, as relações com os usuários não podem ser estabelecidas no marco de relações de “segredo”. E isso não vale apenas para assistentes sociais, mas todo e qualquer profissional que atue em serviços, de natureza pública ou privada, pois a natureza da existência de instituições requer a circulação de dados e informações sobre o público por ela atendido.

Tratar o contato com os usuários e os registros dele resultantes como “secretos” não é sigilo profissional. A questão central aqui é “o que é preciso e o que não é preciso ser divulgado” como decorrência do exercício da profissão – conforme as lições de Hipócrates já na Grécia antiga clássica, sinalizadas por Terra (2012). A autora também já afirma que o critério de escolha do que se divulga está balizado pelos princípios éticos afirmados no Código de Ética Profissional, coadunados com os posicionamentos políticos emancipatórios construídos pelo Serviço Social brasileiro ao longo das últimas décadas. Assim, o próprio Código de Ética, com seus princípios e suas normativas, oferta a assistentes sociais a base ético-política necessária para decidir o que deve e o que não deve ser revelado. Trata-se, portanto, de uma escolha do profissional, de algo pelo qual é de sua responsabilidade (BARROCO, 2008, 2012) – fazendo do sigilo, então, um dever.

Todavia, ao falar de princípios éticos e posicionamentos políticos, reportamo-nos

necessariamente não apenas àqueles afirmados no Código de Ética e nos debates recentes do Serviço Social brasileiro, mas também àqueles que resgatam visões de mundo, de ser humano e de sociedade que possuem cunho conservador e reacionário. Como bem sinalizou Barroco (2015), essas visões não passam despercebidas no âmbito da categoria profissional, e a conjuntura aberta a partir das eleições de 2018 no Brasil mostrou cabalmente que centenas (quicá milhares) de assistentes sociais defendem essas visões. Assim sendo, escolhas profissionais (e dentre elas, aquelas relacionadas ao sigilo) estão sendo feitas com base em outros valores, e orientando diversas condutas.

Muitas demandas que chegam aos CRESS dizem respeito exatamente a essa dimensão – no campo de irregularidades no exercício profissional e de infrações éticas que expressam, exatamente, outros posicionamentos políticos, outros valores éticos, outros projetos profissionais – articulados a outros projetos de sociedade. O trabalho de Bomfim (2015) é bastante elucidativo nesse sentido: ao analisar os processos ético-disciplinares transitados e julgados no âmbito do CRESS/7ª Região, demonstra o quão ainda se encontram presentes na cultura profissional traços de um conservadorismo moral próprio da formação social brasileira – e que, definitivamente, incide sobre as escolhas feitas por assistentes sociais no cotidiano do exercício profissional.

Ainda a autora aponta outra característica bastante interessante em sua análise dos processos éticos: o quanto os próprios assistentes sociais denunciados, nos momentos processuais em que os mesmos se manifestam em suas defesas, não consideravam suas condições de trabalho como um elemento a ser ponderado na avaliação da conduta profissional.

O Código de Ética Profissional vigente, em seu Art. 7º, estabelece como direito de assistentes sociais “dispor de condições de trabalho condignas, seja em entidade pública ou privada, de forma a garantir a qualidade do exercício profissional” (CFESS, 2012: p. 31). E não à toa este artigo aparece no capítulo que trata da relação dos assistentes sociais com as instituições empregadoras. Sendo um profissional que vende sua força de trabalho em troca de um salário, ele não dispõe de recursos e condições necessárias para a realização das atividades inerentes ao seu exercício profissional. Para tal, ele depende dos meios disponibilizados pela instituição contratante – como todo assalariado membro da classe trabalhadora na sociedade capitalista (MARX, 2006).

Assim, a luta pela melhoria de condições de trabalho é uma luta histórica da classe trabalhadora. Faz parte da própria história da luta de classes – e, portanto, extrapola significativamente o espectro de atuação dos conselhos como órgãos de fiscalização dos profissionais em seu exercício. A melhoria das condições de trabalho se consolidou

historicamente como uma pauta de luta dos sindicatos. Contudo, ainda assim, o Conjunto CFESS/CRESS entendeu que era impossível pensar a qualidade do exercício profissional descolada das condições de trabalho – o que o levou, a partir do texto já existente no Código de Ética, a expedir a Resolução CFESS nº 493/2006. É importante registrar que a referida normativa se refere sobre as condições éticas e técnicas de trabalho, o que condiz com o âmbito de jurisdição das funções do Conjunto CFESS/CRESS. Porém, conforme alertou a cartilha produzida pelo CRESS/7ª Região (2017a), existem muitas demandas referentes às condições de trabalho (dentre outras que chegam aos CRESS) que são de âmbito da luta e da organização sindical.

O fato é que a referida resolução faz referência a elementos que envolvem o sigilo profissional:

Art. 2º – O local de atendimento destinado ao assistente social deve ser dotado de espaço suficiente, para abordagens individuais ou coletivas, conforme as características dos serviços prestados, e deve possuir e garantir as seguintes características físicas: [...]

b – recursos que garantam a privacidade do usuário naquilo que for revelado durante o processo de intervenção profissional; [...]

d – espaço adequado para colocação de arquivos para a adequada guarda de material técnico de caráter reservado (CFESS, 2006: p. 2).

Começamos pelo final. A alínea “d” tem relação direta com o Art. 2º do Código de Ética Profissional, que define um dos direitos de assistentes sociais a “inviolabilidade do local de trabalho e respectivos arquivos e documentação, garantindo o sigilo profissional” (CFESS, 2012: p. 26). Contudo, trata-se de local de guarda do material em que o profissional registrou as informações que julgou serem sigilosas – e que, portanto, não devem ser divulgadas, nem acessadas por mais ninguém que não sejam assistentes sociais. E aqui valem algumas reflexões importantes.

A primeira é a abrangência, no texto desta Resolução em especial, do significado do que é “material técnico”. O Serviço Social produz materiais diversos: por exemplo, produz documentos técnicos em forma de relatórios, pareceres e laudos sociais (FRANCO; FÁVERO; OLIVEIRA, 2021) que são dirigidos a outros profissionais, chefias, gestores, autoridades e outras instituições – os “relatórios externos”. Da mesma forma, participa de registros em materiais institucionais, conforme Matos (2017) demonstrou no exemplo dos prontuários em unidades ligadas à política de saúde – e que hoje se espriam para outros serviços sociais –, bem como escrevem em diversos formulários que são construídos pelas instâncias institucionais (com ou sem a participação do assistente social) e que demandam registro textual do Serviço

Social. Tais materiais, cujos registros feitos pelos profissionais de Serviço Social são necessariamente dirigidos à leitura de outros sujeitos e agentes, são materiais técnicos, mas não são sigilosos, por não serem de uso e acesso restrito de assistentes sociais (TONIOLO, 2019).

De que material técnico então, fala a Resolução nº 493/2006, que deve ser arquivado e só manuseado por assistentes sociais? A resposta parece estar no texto da Resolução CFESS nº 556/2009, que dispõe sobre a lacração do material técnico e do material técnico-sigiloso. Trata-se este de um procedimento a ser realizado pelos CRESS (de praxe pela COFI, tendo em vista ter o agente fiscal essa atribuição prevista na PNF) – de lacrar o material quando uma determinada instituição permanecerá durante um período sem a presença de um assistente social, ou quando o Serviço Social for extinto<sup>8</sup>. Em razão disso, foi necessário diferenciar “material técnico” de “material técnico-sigiloso”, a saber:

Art. 2º – Entende-se por material técnico sigiloso toda documentação produzida, que pela natureza de seu conteúdo, deva ser de conhecimento restrito e, portanto, requeiram medidas especiais de salvaguarda para sua custódia e divulgação.

Parágrafo Único – O material técnico sigiloso caracteriza-se por conter informações sigilosas, cuja divulgação comprometa a imagem, a dignidade, a segurança, a proteção de interesses econômicos, sociais, de saúde, de trabalho, de intimidade e outros, das pessoas envolvidas, cujas informações respectivas estejam contidas em relatórios de atendimentos, entrevistas, estudos sociais e pareceres que possam, também, colocar os usuários em situação de risco ou provocar outros danos. [...]

Art. 4º – Entende-se por material técnico o conjunto de instrumentos produzidos para o exercício profissional nos espaços sócio-ocupacionais, de caráter não sigiloso, que viabiliza a continuidade do Serviço Social e a defesa dos interesses dos usuários, como: relatórios de gestão, relatórios técnicos, pesquisas, projetos, planos, programas sociais, fichas cadastrais, roteiros de entrevistas, estudos sociais e outros procedimentos operativos. (CFESS, 2009: p. 2).

A definição de material técnico-sigiloso da Resolução nº 556/2009, somada à prerrogativa do Art. 4º da Resolução nº 493/2006, coloca outra questão importante no que toca ao sigilo profissional. Por ser de uso e acesso restrito a assistentes sociais, pressupõe-se então que se trata de material do Serviço Social de determinada instituição, e que, portanto, a guarda destes registros assegura que a história do usuário não se perca para a profissão, possibilitando a continuidade do atendimento por outro assistente social – seja no âmbito da equipe de Serviço Social ou quando há substituição de profissional (o que inclusive justifica o dispositivo da lacração). Portanto, a legislação aqui citada regula o sigilo no âmbito do Serviço Social, e não do profissional individualmente.

<sup>8</sup> No caso de extinção, a Resolução prevê, inclusive, a possibilidade de incineração do material (CFESS, 2009).

Ainda a Resolução CFESS nº 493/2006 faz referência ao sigilo quando fala do espaço de atendimento ao usuário, ao falar dos recursos necessários à garantia de sua privacidade e ao definir o atendimento a portas fechadas. A intenção da Resolução é definir parâmetros que prezem pela qualidade dos serviços prestados no que diz respeito às condições a serem ofertadas pelo espaço institucional, conforme alerta Terra:

Embora a manutenção do sigilo seja um direito do assistente social, muitas vezes o respeito a tal garantia é violado pelas condições e estrutura do ambiente de trabalho, da estrutura física da sala onde está instalado o Serviço Social, que por vezes não veda o som e está instalada em lugar impróprio, inadequado, de acesso a terceiros, como assistimos no cotidiano da atividade profissional (2012: p. 206).

Também no Código de Ética Profissional o sigilo profissional aparece como uma obrigação quando se trata das relações com a justiça. Prevê o Art. 19, alínea “b”, que é dever de assistentes sociais “comparecer perante a autoridade competente, quando intimado/a a prestar depoimento, para declarar que está obrigado/a a guardar sigilo profissional nos termos deste Código e da Legislação em vigor” (CFESS, 2012; p. 36). Todavia, na alínea anterior, o mesmo Código afirma que deve o profissional comparecer em juízo e apresentar as conclusões de seu laudo ou depoimento. Desse modo, deixa o texto bastante evidente que não se trata de “segredos”, mas sim, de um nível de compartilhamento de informações que assegure o sigilo nos termos da legislação brasileira – a saber, os diferentes dispositivos legais que versam sobre o sigilo profissional, que inclui o Código de Ética Profissional, mas que também o extrapola.

### **O sigilo entre as condições de trabalho e as escolhas profissionais**

A Resolução CFESS nº 493/2006 regulamentou, dentre outras coisas, a alínea “a” do Art. 13 do Código de Ética Profissional, que afirma ser dever de assistentes sociais “denunciar ao Conselho Regional as instituições públicas ou privadas, onde as condições de trabalho não sejam dignas ou possam prejudicar os/as usuários/as ou profissionais” (CFESS, 2012: p. 34). O procedimento da Resolução prevê que, após esgotadas todas as tentativas do próprio profissional em sanar as inadequações das condições de trabalho junto à instituição, conforme os termos previstos na mesma normativa, o CRESS deve ser acionado para tomar providências<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> As ações do CRESS se iniciavam com a Visita de Fiscalização e a emissão de um Termo de Visita de Fiscalização em que o local era informado da irregularidade. Posteriormente, poderia desdobrar-se em uma notificação, tal como previsto na Política Nacional de Fiscalização (CFESS, 2007). No caso de nenhuma providência tomada, a COFI do CRESS/RJ encaminhava o conteúdo ao Ministério Público Federal (por tratar-se o CRESS de uma autarquia federal). Curiosamente, os efeitos de uma primeira intervenção do CRESS eram mais eficientes em municípios de pequeno e médio porte do que em cidades de médio e grande porte – o que pode demonstrar, dentre outras coisas, um alto de nível de submissão de gestões de pequenos municípios a outras autoridades locais que, não obstante, abusam de suas prerrogativas de fiscalização e se intrometem no campo das decisões propriamente

É fato que está o exercício profissional de assistentes sociais imerso nas profundas transformações vivenciadas no mundo trabalho no atual estágio do capitalismo, marcadas por uma intensa precarização e degradação. É vasta a bibliografia que descreve e analisa as determinações do mundo do trabalho na sociedade contemporânea, e que de algum modo foram sistematizadas por Antunes (2009), referência vastamente utilizada pela literatura crítica. E que tendem a se agravar cada vez mais, tendo em vista a Reforma da Legislação Trabalhista aprovada no governo golpista de Michel Temer, assim como a tramitação da chamada “Lei da Terceirização”, e outras que se anunciam no governo de extrema-direita de Bolsonaro, donde tivemos recordes de desemprego no Brasil, somada a uma Reforma da Previdência que atacou frontalmente direitos historicamente conquistados pela classe trabalhadora brasileira.

As formas de precarização do trabalho têm como objetivo, dentre outros, possibilitar um maior controle do capital sobre o trabalhador em toda a dinâmica que envolve o processo de trabalho – combinando elementos de extração de mais-valor absoluto (aumentando a jornada de trabalho com o menor salário possível) e mais-valor relativo (desenvolvendo técnicas que permitam a produção de mais em menos tempo), tirando gradativamente a autonomia do trabalhador do processo de trabalho (MARX, 2006). Os ataques às formas coletivas de organização, bem como a precarização de contratos, são estratégias fundamentais do atual estágio de padrão de acumulação de capital – e conforme demonstra Ceolin (2014), assistentes sociais, como trabalhadores que são, não estão imunes a esse cenário.

Iamamoto (2007) e Raichelis (2018) debruçam-se em análises sobre os impactos destas transformações para o Serviço Social brasileiro. Essa degradação não foge à realidade profissional – tanto do ponto de vista dos ataques que o trabalho sofre do capital, como com relação às formas de resistência historicamente construídas pela classe trabalhadora. Não obstante, é baixo o índice de sindicalização e participação de assistentes sociais em lutas sindicais (CRESS/7ª REGIÃO, 2017a), seja porque acompanha a tendência da própria fragilização das formas de organização da classe trabalhadora (DRUCK, 2011), seja pela própria cultura profissional de não se reconhecer como parte dessa classe, mas sim como um agente missionário (IAMAMOTO; CARVALHO, 2005) a serviço da “ajuda” (ou do “direito”).

Soma-se a isso a própria estratégia promovida pelo capital de ajustes neoliberais no âmbito das políticas e serviços sociais, sobretudo públicos – fonte de legitimidade do Serviço Social na inserção na divisão sociotécnica do trabalho por se constituir o seu principal mercado de trabalho. Os cortes orçamentários típicos do “ajuste” compõem o conjunto de estratégias das

---

políticas (MJ, 2015).

classes e segmentos dominantes de redirecionar o papel das políticas sociais para as necessidades do atual padrão de acumulação. O sucateamento dos serviços, somados a formas de precarização das relações de trabalho dos trabalhadores das políticas sociais, incluindo assistentes sociais – como demonstram Cavalcante e Prêdes (2010) –, e as dificuldades de organização e resistência coletiva, impactaram significativamente os CRESS em função da Resolução que dispõe sobre as condições éticas e técnicas de trabalho, conforme sinalizado em documento publicado pelo CRESS/7ª Região (2017a: p. 6-7):

O que passou a se observar, no âmbito do CRESS, é que boa parte das demandas que chegavam de assistentes sociais nos eventos, atividades realizadas, mas principalmente, nas ações cotidianas de orientação profissional realizadas pela COFI (Comissão de Orientação e Fiscalização) não versava sobre o exercício profissional, mas eram demandas de natureza prioritariamente sindical. Não é raro que no CRESS se ouçam frases advindas da categoria, como: “o CRESS não luta pela gente”, “o CRESS não faz nada pra melhorar nossos salários”, “eu pago a anuidade do CRESS e ele não me defende”, “o CRESS não faz nada”. Esse dado foi constatado por agentes fiscais do CRESS, assistentes sociais que trabalham no conselho e que compõem a Comissão de Orientação e Fiscalização, por meio de sistematização das demandas que chegaram à COFI no ano de 2013.

A sistematização supracitada é bastante instigante no que tange aos dados do atendimento da COFI do CRESS/7ª Região. Segundo o trabalho construindo por agentes fiscais (MIRANDA et. al, 2014), 29,5% das demandas que chegaram à COFI no ano de 2013 eram demandas trabalhistas, que demandariam intervenção prioritária de sindicatos. Mas não apenas: ao analisar os dados apresentados, é possível perceber que a questão das condições de trabalho atravessa boa parte das demandas ali qualificadas, tais como autonomia técnica, exercício ilegal da profissão, cargos genéricos, estágio em Serviço Social. O que identificamos nesses dados, mas também observados no cotidiano da COFI e nos relatos de outros CRESS em diversos espaços coletivos do Conjunto CFESS/CRESS, é que a questão das condições de trabalho era uma realidade presente, sobretudo em razão dos impactos da Resolução CFESS nº 493/2006 – fosse por demanda dos profissionais (o levantamento aponta um percentual de 4,5% das demandas recebidas pela COFI), ou pelas próprias observações realizadas nas ações e visitas de fiscalização.

Chama-nos também a atenção na sistematização realizada que 18% das demandas dizem respeito às competências e atribuições, e 12% referem-se especificamente ao sigilo profissional. Sabemos que essas duas dimensões dialogam entre si – e que a questão do sigilo pode aparecer em todas essas dimensões que envolvem as demandas à COFI – e em outras, como nossa experiência bem demonstrou.

Um dos desdobramentos do processo de sucateamento das políticas sociais promovido

pelo ajuste neoliberal é a degradação das condições estruturais dos serviços – dentre eles, o espaço físico e o material necessário para a realização das ações pelos trabalhadores que nelas atuam. Não eram raras as queixas advindas de profissionais e as constatações realizadas durante as visitas de fiscalização da ausência de privacidade, tanto para o atendimento como para a guarda de material técnico. E sobre este último ponto muitas situações nos chamaram a atenção.

Uma demanda que passou a aparecer com frequência dizia respeito ao processo vivenciado por algumas instituições de substituição de prontuários e outros documentos físicos por eletrônicos, com acesso por meio de redes vinculadas à *internet* – o que novamente associou a discussão do sigilo profissional com as condições de trabalho<sup>10</sup>. O assunto já havia sido abordado por Barroco (2012). Contudo, a questão dos documentos eletrônicos trazia continuidades e rupturas com o debate que já se fazia sobre aqueles físicos. Tratam-se as continuidades referentes ao conteúdo dos registros, isto é, do sigilo profissional propriamente dito – e aí não reside absolutamente nenhuma diferença entre o documento físico ou virtual se não a velocidade e a maior facilidade de circulação do mesmo: o sigilo não está na ferramenta de acesso ao documento, mas sim, nas escolhas realizadas pelo assistente social do conteúdo a ser registrado e compartilhado. Já as rupturas diziam respeito, claramente, à guarda desse material, o que provocou a COFI do CRESS a pensar e emitir pareceres sobre guarda virtual com acesso restrito por senhas e outros dispositivos de segurança em informática quando se tratava de material técnico-sigiloso do Serviço Social (e não de material institucional, como era o caso dos prontuários).

O exemplo dos documentos eletrônicos demonstrava que não eram incomuns as solicitações que chegavam ao CRESS, ou no momento em que eram realizadas visitas de fiscalização, em que muitos profissionais confundiam material técnico-sigiloso com material técnico ou institucional. Muitos destes eram documentos da instituição, tais como prontuários, ou documentos compartilhados por equipe multiprofissional – e que, por vezes, eram guardados no mesmo espaço físico onde ficava o Serviço Social e era por este também manuseado.

Diversos eram os argumentos apresentados por profissionais para a não existência de material técnico-sigiloso. O principal deles era de que a intensificação do trabalho a que estariam submetidos não permitia que os mesmos tivessem tempo para registrar informações em outro instrumento que não naquele que seria compartilhado com outros profissionais e/ou instituições. Outra explicação bastante comum era que não era necessária a existência desse material porque o trabalho era realizado em equipe multiprofissional. Mas sobre a relação entre

<sup>10</sup> E que ganharam novos e dramáticos contornos com a adoção em larga escala de plataformas virtuais para a realização do trabalho profissional durante a pandemia de Covid-19, no início dos anos 2020.



o sigilo e o trabalho em equipe com outras áreas profissionais, o Código de Ética Profissional é claro, no Parágrafo Único do Art. 16: “Em trabalho multidisciplinar só poderão ser prestadas informações dentro dos limites do estritamente necessário” (CFESS, 2012: p. 36).

O resultado é que, ao anular as diferenças entre material técnico-sigiloso e documentos de manuseio institucional que contêm conteúdos sobre os usuários, por quaisquer que sejam as razões, as informações potencialmente sigilosas ganham, no mínimo dois destinos: ou não são registradas em nenhum instrumento ou o são nos documentos institucionais, perdendo assim seu caráter de sigiloso, uma vez que são reveladas. E em ambos os casos, podemos identificar problemas de ordem ética.

No primeiro caso, perde-se o registro da história do usuário, de informações que podem ser determinantes para intervenções do Serviço Social da instituição junto de seu público-alvo na perspectiva de garantia e ampliação de direitos. Vale lembrar que o Serviço Social é uma prática institucionalizada, inscrita no âmbito de serviços sociais (IAMAMOTO; CARVALHO, 2005): uma intervenção do Serviço Social, e mesmo que somente do Serviço Social, também é uma intervenção institucional. O que queremos assinalar é que o usuário não é apenas do Serviço Social, ele é usuário de uma política, é detentor de direitos com os quais assistentes sociais devem eticamente atuar na perspectiva de viabilizar o acesso. A substituição de um profissional por outro no âmbito da instituição – seja por qualquer razão (por demissão, por licença, por transferência, por falecimento) não pode trazer prejuízos à população, uma vez que ela é usuária do serviço.

Pelo outro lado, registrar todas as informações em documentos que serão de acesso de outros agentes (o que na prática é não qualificar o que é e o que não é sigiloso) é a própria violação do dever de sigilo. E neste ponto, vale a pena analisar com mais profundidade alguns aspectos importantes, pois ele traz graves consequências à ética profissional.

No âmbito da COFI, o debate sobre a diferença entre documentos institucionais e material técnico-sigiloso se intensificou quando, a partir de dado momento das ações da fiscalização, começou-se a identificar uma tendência que estava se construindo nas diversas instituições onde atuavam assistentes sociais: a requisição por preenchimento de formulários prontos, elaborados em diferentes níveis da gestão, na esmagadora maioria das vezes sem a participação dos profissionais que atuam na execução. As orientações que frequentemente eram dadas pelas administrações superiores (institucionais e/ou de nível municipal, estadual ou federal) indicavam que qualquer profissional, independentemente de sua formação e de sua função na instituição, estava apto e requisitado a preencher tais formulários.

Em um primeiro momento, as demandas que chegavam à COFI questionando esses

formulários diziam respeito a conteúdos que não diriam respeito às competências e atribuições profissionais de assistentes sociais – o que, além de adentrar em áreas de outras profissões, atentava diretamente contra a autonomia técnica dos profissionais de Serviço Social. Entretanto, ao analisarmos mais profundamente os itens a serem preenchidos, identificávamos campos nos formulários que versavam sobre aspectos da vida e do cotidiano da população usuária cuja divulgação potencialmente significava possibilidade de violação de direitos, e não sua garantia. Perguntas sobre detalhamento exacerbado de renda familiar, gastos domésticos, quantidade de móveis e eletrodomésticos, hábitos de lazer, se estes envolviam uso de substâncias psicoativas (lícitas ou ilícitas), frequência de relações sexuais, quantidade de pessoas presentes durante o sexo, se fazia uso de drogas associado a relações sexuais, dentre outras.

Não se trata aqui de uma crítica moral aos conteúdos das perguntas. A depender do serviço e de objetivos que envolvam proteção do usuário, algumas dessas questões podem ser relevantes para uma melhor apreensão da realidade vivenciada pelo usuário, possibilitando uma intervenção mais qualificada na perspectiva de que este acesse direitos e serviços fundamentais. Contudo, diante de uma ofensiva neoconservadora e reacionária em curso no Brasil e no mundo, que inclui um cenário de cortes orçamentários e redução do acesso da população a seus direitos fundamentais, não nos parece que tais questões apareçam em formulários institucionais (isto é, que são de acesso de diferentes sujeitos e agentes) – como ferramenta de coleta de informações para a garantia e ampliação de acesso a direitos por meio das políticas sociais.

Chamava-nos muita a atenção o fato de que boa parte dos assistentes sociais se queixavam somente das questões que, segundo eles, feriam atribuições e competências profissionais. Mas pouco problematizavam sobre o conteúdo das demais questões – que, visivelmente, traziam graves desdobramentos éticos e políticos. Ainda assim, como se não bastasse essa “desatenção” dos profissionais da execução, a COFI, ao buscar as raízes dos formulários, identificava a presença de vários assistentes sociais que participavam de sua elaboração! Por omissão ou por ação, a reflexão ética estava ausente de tal forma que violações éticas estavam sendo planejadas e executadas por assistentes sociais que demonstravam preocupações apenas com a autonomia técnica e as prerrogativas de atribuições e competências.

O registro descuidado de informações sigilosas em instrumentos institucionais, de acesso de agentes que não assistentes sociais (o que inclui formulários), pode se constituir em infração ética, trazendo graves prejuízos à população usuária. E essa dimensão era visualizada no CRESS, cotidianamente, no âmbito da Comissão Permanente de Ética.

Era sensivelmente crescente o número de denúncias éticas que chegavam no CRESS contra assistentes sociais em razão de documentos técnicos por eles produzidos e que eram

incorporados em processos judiciais, acerca de situações envolvendo usuários<sup>11</sup>. Ao analisar tais documentos, fosse para a elaboração dos pareceres que opinariam pela abertura ou não dos processos éticos, ou mesmo após o trabalho de apuração realizado pelas Comissões de Instrução de Processos Éticos e sua respectiva apresentação durante as sessões de julgamento ético, não obstante, muitos desses documentos apresentados em forma de relatórios ou pareceres sociais apareciam carregados de valores e posicionamentos que remetem a uma ética conservadora – conforme também demonstrou Bomfim (2015). Mas a dimensão do sigilo profissional também aparecia tangenciando tais documentos.

Documentos técnicos produzidos por assistentes sociais denunciados versavam sobre situações de conflitos e litígios que, de algum modo, demandaram a intervenção de instituições que circunscrevem o campo sociojurídico<sup>13</sup>, especialmente o Poder Judiciário, uma vez que o âmbito do “jurídico” é “antes de tudo, o lócus de resolução dos conflitos pela impositividade do Estado” (BORGIANI apud CFESS, 2014: p. 15). Portanto, não era incomum que as denúncias éticas revelassem algum sentimento de prejuízo por parte de sujeitos que tivessem obtido alguma sentença judicial a eles desfavorável – e que, na denúncia, apontassem o documento produzido pelo assistente social como um dos responsáveis por tal decisão (às vezes, apontando como o único ou principal responsável).

Esse contexto litigioso era cuidadosamente avaliado pela Comissão Permanente de Ética, atenta à propagação da cultura da “vingança” em nome da justiça pela via da judicialização das relações sociais<sup>12</sup>. Entretanto, as análises desses documentos pela Comissão algumas vezes identificavam textos elaborados excessivamente descritivos, com dados de pouca relevância para o contexto estudado e, por muitas vezes, informações que a depender da visão de mundo do sujeito interlocutor do texto, poderia trazer (e por vezes trazia) graves prejuízos a usuários.

Somou-se a isso uma tendência de proliferação de requisições judiciais e ministeriais aos serviços, que impactou demasiado o Serviço Social em diversas instituições, com ênfase nas de assistência social (MJ, 2015). Uma espécie de “medo” do que poderia acontecer caso alguns documentos institucionais que tivessem conteúdos de assistentes sociais chegassem às mãos de promotores e juízes – como, por exemplo, prontuários de usuários de unidades de serviços sociais de diferentes políticas sociais – colocou novamente em evidência o debate

<sup>11</sup> Isso ensejou, inclusive, uma sistematização e publicação do próprio CFESS a partir dos recursos éticos que a ele eram encaminhados após os julgamentos de 1ª instância (CFESS, 2020).

<sup>12</sup> O debate sobre a judicialização das relações sociais também é bastante extenso; contudo, o documento elaborado pelo CFESS (2014) apresenta uma síntese suficiente e demasiado interessante para o tratamento que estamos dando neste texto.

sobre documentos institucionais e material técnico-sigiloso do Serviço Social e, por consequência, o debate sobre o sigilo profissional. Todavia, as visitas de fiscalização em diversas instituições mostravam que, em vários lugares, os assistentes sociais estavam reivindicando o sigilo profissional para não prestarem nenhuma informação, ou informações de fato irrelevantes, sobre os usuários nos documentos institucionais – e, por vezes, até mesmo em reuniões de equipe interprofissionais. Aqui, implicitamente, reivindicava-se a confusão entre “sigilo” e “segredo” para dar uma qualificação ao sigilo que não condiz com que ele realmente é, uma vez que, como já dissemos, é da natureza dos serviços o compartilhamento de algum nível de informações pelos diferentes profissionais que neles atuam.

A interpretação que se dava na maioria dos debates era de que essas requisições aos serviços ocorriam não apenas em função do caráter arbitrário das instituições do sociojurídico, com fortes conotações autoritárias (CFESS, 2014), mas sobretudo porque faltavam profissionais concursados nos quadros dessas instituições. De fato, o exponencial aumento de procedimentos e processos no âmbito do sistema de justiça em razão do fenômeno da crescente judicialização cria um déficit de profissionais nessas instituições, em razão do aumento da demanda – e traz concretas implicações nas condições de trabalho de assistentes sociais. Contudo, é importante apresentar outras mediações que são fundamentais para pensar o sigilo profissional neste contexto.

De acordo com a reflexão de Silva sobre as instituições do campo sociojurídico, estas atuam “[...] num campo de extrema tensão entre duas requisições: *manter a ordem social* – por meio de instrumentos e práticas de coerção e controle que integram a natureza e as funções precípuas das instituições empregadoras – e *garantir direitos*” (2010: p. 150, grifos da autora). Uma das conquistas da Constituição Federal de 1988 foi justamente a de delegar a essas instituições o poder de requisição e de fiscalização de serviços que são de responsabilidade do Poder Público e que, portanto, são determinantes para o acesso e garantia de direitos humanos. Assim, mesmo sendo instituições estratégicas e que estão no centro das ações que conformam a “onda punitiva” (CFESS, 2014; TONIOLO; OLIVEIRA, 2011) como elemento da ofensiva neoconservadora e reacionária (e que muitos de seus agentes foram protagonistas do golpe de 2016 e de ações e perseguições políticas que fizeram ascender na conjuntura brasileira um governo com nítidas características fascistas), elas também são instituições que podem ser acionadas como instâncias que provocam a garantia de direitos, seja por iniciativa dos profissionais que atuam nos serviços, seja em respostas a essas próprias requisições.

O próprio CRESS/7<sup>a</sup> Região (2012) orienta a categoria a buscar diferentes instâncias que possam apurar e tomar iniciativas que visem cessar as violações e assegurar o acesso a

direitos, uma vez que o assistente social tome conhecimento de determinada(s) violação(ões). É, portanto, o compartilhamento de informações, neste caso, determinante para garantir a proteção do usuário, conforme também já sinalizou Barroco (2012). Não se pode correr o risco de “jogar fora a água junto com o bebê”: requalificar essas requisições judiciais ou ministeriais a partir dos princípios éticos e compromissos afirmados pelo Serviço Social brasileiro torna-se uma tarefa fundamental de assistentes sociais, diante de um cenário político e social de sucateamento das políticas públicas e cerceamento intensivo de acesso a direitos. Apontar para tais instituições a(s) violação(ões) de direitos humanos, seja pela ação do Estado ou pela omissão deste na oferta de serviços que visem sua garantia, pode ser considerada uma responsabilidade ética do assistente social, previsto no Art. 13 do Código de Ética Profissional:

b – denunciar, no exercício da Profissão, às entidades de organização da categoria, às autoridades e aos órgãos competentes, casos de violação da Lei e dos Direitos Humanos, quanto a: corrupção, maus tratos, torturas, ausência de condições mínimas de sobrevivência, discriminação, preconceito, abuso de autoridade individual e institucional, qualquer forma de agressão ou falta de respeito à integridade física, social e mental do/a cidadão/cidadã (CFESS, 2012: p. 34-35).

Do ponto de vista de sua natureza, não cabe ao Conjunto CFESS/CRESS a fiscalização de violação de direitos humanos<sup>15</sup>, exceto em uma situação: quando a violação envolve diretamente o exercício profissional de assistentes sociais, tendo em vista que a defesa intransigente dos direitos humanos é princípio ético da profissão. Isso inclui quando é o próprio profissional de Serviço Social quem pratica a violação. E documentos técnicos produzidos por assistentes sociais podem violar direitos, por ação ou por omissão. Mais ainda: quando encaminhados para instituições do campo sociojurídico, podem potencializar os desdobramentos dessas violações, dada a própria característica dessas instituições que, no cenário contemporâneo, vêm cumprindo importante papel no processo de criminalização dos pobres (CFESS; 2014). Portanto, o debate não está circunscrito apenas às condições de trabalho, mas também às escolhas feitas pelos profissionais ao compartilharem ou deixarem de compartilhar determinada(s) informação(ões).

Assim, sobre a existência de conteúdos que indicam infração ética em documentos escritos, chamamos a atenção para o que, na aparência, é uma ausência de compreensão do que é material técnico-sigiloso e documentos institucionais, mas que na verdade pode ser:

- a) a responsabilidade do assistente social pelo compartilhamento indevido da informação sigilosa que traz graves consequências na vida do usuário por uma ausência de cuidados e de análises político-institucionais dos possíveis impactos daquilo que se escreve; ou

b) uma escolha ético-profissional de publicizar aspectos da vida do usuário que, sendo ou não objeto de uma análise feita pelo assistente social, podem revelar uma perspectiva ético-moral da conduta profissional que coaduna com um posicionamento político que confronta àqueles defendidos pelo Serviço Social, sobretudo os que tratam da liberdade como valor ético central e da universalidade do acesso a direitos (TONIOLO, 2019).

Porém, não são apenas por meio dos documentos escritos que violações de direitos aos usuários podem ser praticadas por assistentes sociais – elas também podem ocorrer nos contatos e atendimentos diretos que os profissionais estabelecem com os sujeitos com os quais atua. No âmbito da Comissão Permanente de Ética, era evidente o crescimento do número de denúncias provenientes de usuários dos serviços. Mas não apenas em função de relatórios e pareceres sociais. A experiência em analisar as denúncias e de acompanhar as Comissões de Instrução de Processos Éticos como uma das atribuições da Comissão Ampliada de Ética, revelava que muitas denúncias de usuários diziam respeito a possíveis infrações éticas cometidas por assistentes sociais em atendimento realizado a portas fechadas.

Esse quadro gerava um problema para a apuração do indício da infração ética, pois, quando o assistente social negava o cometimento da infração (intencionalmente ou não), era a palavra do denunciante contra a do denunciado, sem nenhuma outra possibilidade de averiguação da materialidade da denúncia. O fato é que a porta fechada possibilitava que ninguém visse ou ouvisse o que realmente ocorrera durante o atendimento, e todos os relatos de outros (possíveis testemunhas do processo) reproduziam ou a versão de um ou do outro.

O dispositivo encontrado para orientar as Comissões de Instrução, visando a melhor averiguação da materialidade ou não da infração denunciada, era o da acareação, previsto no Código Processual de Ética – Resolução nº 660/2013<sup>13</sup>. E ainda assim, durante algumas sessões de julgamentos éticos de processos dessa natureza, quando ambas as partes compareciam, nos momentos de suas sustentações orais era notória a contradição. O argumento da garantia do sigilo como prerrogativa ética de assistentes sociais, presente na Resolução CFESS nº 493/2006, estava, nestas situações, encobrindo possíveis infrações éticas cometidas por assistentes sociais que, no pleno uso de sua relativa autonomia profissional, atendiam com portas fechadas e escolhiam realizar intervenções profissionais que iam na contramão dos princípios e normas éticas da profissão. Violavam o usuário, e protegiam o violador – neste caso, o assistente social. E isso passa distante, mas muito distante, do que é de fato o sigilo profissional: obrigação do assistente social de proteger o usuário.

<sup>13</sup> Ver também CRESS/7ª Região (2017c).

Por fim, vale ressaltar que o CRESS/7ª Região reconhece que existem construídas na história do Serviço Social e desenvolvidas no cotidiano do exercício profissional outras formas de abordagem do usuário por assistentes sociais para além da sala com porta fechada. Algumas delas foram claramente expressas em Termos de Orientação do Exercício Profissional publicados pelo Conselho. Um em 2013, que orienta a categoria sobre a atuação em abordagem social na rua (CRESS/7ª REGIÃO, 2013) – e que foi revisto em 2019 mas mantendo o espírito original (CRESS/7ª REGIÃO, 2019); e outro, em 2017, que orienta sobre a atuação em visitas domiciliares (CRESS/7ª REGIÃO, 2017b). Do conteúdo destes Termos é possível concluir que cumprimento ou violação do Código de Ética Profissional, cumprimento ou violação do sigilo profissional, independe do espaço físico onde a abordagem está sendo realizada. Abordagens na rua e visitas domiciliares podem ter um caráter absolutamente autoritário, conforme a própria cultura profissional ou requisições policiais que são feitas a assistentes sociais; mas também podem estar em sintonia com os princípios e normativas éticas pautada em valores emancipatórios, como propõem os respectivos Termos de Orientação.

A luta pela melhoria das condições de trabalho deve estar na agenda das reivindicações de assistentes sociais, como parte da classe trabalhadora que são. É uma pauta central no contexto da luta de classes, que aponta para o enfrentamento direto das classes dominantes e dos interesses do capital, na perspectiva da construção de uma nova ordem social. O Conjunto CFESS/CRESS, ao regular sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional de assistentes sociais, certamente, deu um importante passo para contribuir com essa luta.

Não desconsideramos que as condições éticas e técnicas de trabalho podem interferir negativa ou positivamente sobre o sigilo profissional. Mas diante da rica experiência vivida no âmbito do CRESS/7ª Região e aqui relatada, é fundamental, também, não perder o ponto central que envolve o sigilo: a responsabilidade profissional (BARROCO, 2012) de fazer as escolhas do que deve e do que não deve ser divulgado, pois elas provocam consequências concretas na vida dos usuários e na própria imagem e autoimagem da profissão – são escolhas essencialmente políticas. As condições de trabalho podem ser empecilhos para que o profissional tenha as condições de escolher o que é sigiloso e o que será compartilhado: isso não retira o fato de ser o sigilo uma escolha profissional. Afinal de contas, uma porta fechada ou um arquivo trancado (ou com senha) não impede que nenhum profissional relate oral ou textualmente para muitas outras pessoas tudo o que foi dito dentro da sala de atendimento, incluindo informações que podem trazer prejuízos aos usuários.

## Considerações Finais

Trata-se esse texto de reflexões sobre o tema do sigilo profissional que partem de um relato de experiência pessoal, vivida a partir de situações específicas mediante a inserção em comissões regimentais previstas na legislação profissional que organiza o funcionamento dos CRESS's no Brasil. Mas aqui pode-se aferir a riqueza de situações que fazem parte do cotidiano dos órgãos de fiscalização do exercício profissional, e que demonstram sua potencialidade de fornecerem dados que revelem aspectos importantes sobre o Serviço Social brasileiro – conforme já abordados em trabalhos como o de Miranda et. al. (2014), Bonfim (2015) e CFESS (2020), dentre outros em curso no país.

Independente das polêmicas, absolutamente salutares, para a análise desses dados, pretendemos com esse texto não apenas trazer contribuições para o tema do sigilo. Queremos também demonstrar que reflexões de outros sujeitos que se deparam com situações tão ricas e desafiadoras envolvendo o exercício da profissão podem contribuir para identificar tendências, nós, dificuldades, saídas, alternativas. E assim, fazer avançar os debates profissionais diante de uma conjuntura tão atroz para os defensores de direitos humanos e que vem impondo tantos desafios para aqueles assistentes sociais que estão comprometidos com as pautas e valores emancipatórios afirmados e defendidos pelo Serviço Social brasileiro.

## Referências Bibliográficas

- ANTUNES, Ricardo. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho*. 2. ed. 10 reimp. rev. ampl. São Paulo: Boitempo, 2009.
- BARROCO, Maria Lúcia. *Ética: fundamentos sócio-históricos*. São Paulo: Cortez, 2008.
- \_\_\_\_\_. Materialidade e potencialidades do Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais brasileiros. In: CFESS (Org.). *Código de Ética do/a Assistente Social Comentado*. São Paulo: Cortez, 2012.
- \_\_\_\_\_. Não passarão! Ofensiva neoconservadora e Serviço Social. *Serviço Social & Sociedade*. São Paulo: Cortez, n. 124, p. 623-635, 2015.
- BOMFIM, Paula. *Conservadorismo moral e Serviço Social: a particularidade da formação social brasileira e a sua influência no cotidiano de trabalho dos assistentes sociais*. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2015.
- CAVALCANTE, Girlene Maria Mátis; PRÉDES, Rosa. A precarização do trabalho e das políticas sociais na sociedade capitalista: fundamentos da precarização do trabalho do assistente social. *Libertas*. Juiz de Fora, MG, v.10, n.1, p. 1 - 24, jan-jun 2010.
- CEOLIN, George Francisco. Crise do capital, precarização do trabalho e impactos no Serviço Social. *Serviço Social & Sociedade*. São Paulo: Cortez, n. 118, p. 239-264, 2014.
- CFESS. *Resolução CFESS nº 469/2005*. Brasília, DF: CFESS, 2005.
- \_\_\_\_\_. *Resolução CFESS nº 493/2006*. Brasília, DF: CFESS, 2006.
- \_\_\_\_\_. *Resolução CFESS nº 512/2007*. Brasília, DF: CFESS, 2007.
- \_\_\_\_\_. *Resolução CFESS nº 556/2009*. Brasília, DF: CFESS, 2009.
- \_\_\_\_\_. *Código de Ética do/a Assistente Social. Lei 8662/93*. 10ª ed. rev. ampl. Brasília, DF:



- CFESS, 2012.
- \_\_\_\_\_. *Resolução CFESS nº 660/2013*. Brasília, DF: CFESS, 2013.
- \_\_\_\_\_. *Assistentes sociais no sociojurídico: subsídios para a reflexão*. Brasília, DF: CFESS, 2014.
- \_\_\_\_\_. *Sistematização e análise de registros de opinião técnica emitida pela/o assistente social em relatórios, laudos e pareceres, objetos de denúncias éticas presentes em recursos disciplinares julgados pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS)*. Brasília, DF: CFESS, 2020.
- CRESS/7ª REGIÃO. *Contribuição com um exercício profissional comprometido com a defesa de direitos humanos: será que estou violando direitos?* Rio de Janeiro: CRESS/7ª Região, 2012.
- \_\_\_\_\_. *Termo de Orientação – Atuação de assistentes sociais em abordagem social na rua*. Rio de Janeiro: CRESS/7ª Região, 2013.
- \_\_\_\_\_. *CRESS ≠ sindicatos: diferenças das atribuições entre conselhos profissionais e sindicatos*. Rio de Janeiro: CRESS/7ª Região, 2017a.
- \_\_\_\_\_. *Termo de Orientação – Realização de visitas domiciliares quando requisitadas a assistentes sociais*. Rio de Janeiro: CRESS/7ª Região, 2017b.
- \_\_\_\_\_. *Manual de Processamento Ético no âmbito do Conselho Regional de Serviço Social do estado do Rio de Janeiro – CRESS/7ª Região*. Rio de Janeiro: CRESS/7ª Região, 2017c.
- \_\_\_\_\_. *Termo de Orientação – Atuação de assistentes sociais em abordagem social na rua*. 2 ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: CRESS/7ª Região, 2019.
- DRUCK, Graça. Trabalho, precarização e resistências: novos e velhos desafios? *Cadernos CRH*. Salvador, BA: UFBA, v. 23, n. esp01, p. 37-57, 2011.
- FRANCO, Abigail Aparecida de Paiva; FAVERO, Eunice Teresinha; OLIVEIRA, Rita C. S. *Perícia em Serviço Social*. Campinas, SP: Papel Social, 2021.
- IAMAMOTO, Marilda Vilela. *Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social*. São Paulo: Cortez, 2007.
- IAMAMOTO, Marilda Vilela; CARVALHO, Raul de. *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica*. 17. ed. São Paulo: Cortez; Lima, Peru: CELATS, 2005.
- MIRANDA, Aline; TRINDADE, Arlene; PEREIRA, Rhossane; SATURNINO, Marenilse. Serviço Social e exercício profissional: principais questões postas à COFI/CRESS 7ª Região. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 14, 2014. Natal, RN. *Anais eletrônicos*. Natal, RN: ABEPSS, 2014. p. 1-11. Disponível em CD.
- MARX, Karl. *O capital: crítica da economia política: livro I, tomo I*. 24. ed. Tradução Reginaldo Sant'Anna. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2006.
- MATOS, Maurílio Castro de. *Serviço Social, ética e saúde: reflexões para o exercício profissional*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2017.
- MJ. MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. *As relações entre o Sistema Único de Assistência Social – SUAS e o Sistema de Justiça*. Brasília, DF: Ministério da Justiça, Secretaria de Assuntos Legislativos (SAL); Ipea, 2015.
- QUINTINO, Elísio A.; LIMA, Marconde Alencar de; QUINTINO, Rosana Fernandes A. *A verdadeira natureza jurídica dos conselhos de fiscalização profissional e seus aspectos polêmicos: aprofundamentos e reflexões*. Rio de Janeiro: Fernão Juris, 2008.
- RAICHELIS, Raquel. Serviço Social: trabalho e profissão na trama do capitalismo contemporâneo. In: RAICHELIS, Raquel; VICENTE, Damares; ALBUQUERQUE, Valéria (Orgs.) *A nova morfologia do trabalho no Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 2018.
- SAMPAIO, Simone Sobral; RODRIGUES, Filipe Wingeter. Ética e sigilo profissional. *Serviço Social & Sociedade*. São Paulo: Cortez, n. 117, p. 84-93, 2014.
- SILVA, Márcia Nogueira da. *Assessoria em Serviço Social: breves notas sobre o trabalho*

- profissional na Área de Infância e Juventude no Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro. FORTI, Valéria; GUERRA, Yolanda (Orgs.). *Serviço Social: temas, textos e contextos*. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2010.
- TERRA, Sylvia. Código de Ética do(a) Assistente Social: comentários a partir de uma perspectiva jurídico-normativa crítica. In: CFESS (Org.). *Código de Ética do/a Assistente Social Comentado*. São Paulo: Cortez, 2012.
- TONIOLO, Charles. Serviço Social, produção de documentos técnicos e sigilo profissional. In: GUERRA, Yolanda; LEITE, Janete Luzia; ORTIZ, Fátima Grave (Orgs.). *Temas contemporâneos de Serviço Social: uma análise de seus fundamentos*. Campinas, SP: Papel Social, 2019.
- TONIOLO, Charles; OLIVEIRA, Bruno José da Cruz. Criminalização dos pobres no contexto da crise do capital: reflexões sobre os seus rebatimentos no Serviço Social. FORTI, Valéria; BRITES, Cristina (Orgs.). **Direitos Humanos e Serviço Social: polêmicas, debates e embates**. Rio de Janeiro: Lúmen Juris, 2011.