

O SIGILO PROFISSIONAL NO SERVIÇO SOCIAL CONTEMPORÂNEO: reflexões a partir das experiências de orientação e fiscalização no CRESS 7^a Região

Resumo: O artigo problematiza o sigilo profissional no Serviço Social, destacando seu papel ético-político na proteção de direitos. A partir de dados do setor de orientação e fiscalização profissional do CRESS-RJ, identificam-se avanços e desafios colocados na contemporaneidade. Ressalta-se a importância do discernimento crítico sobre o que registrar e compartilhar, conforme os princípios da profissão.

Palavras-chave: Serviço Social; sigilo profissional; CRESS 7^a Região; COFI.

Resumen: El artículo problematiza el secreto profesional en el Trabajo Social, destacando su papel ético-político en la protección de los derechos. A partir de datos del sector de orientación y fiscalización profesional del CRESS-RJ, se identifican avances y desafíos planteados en la contemporaneidad. Se resalta la importancia del discernimiento crítico sobre qué registrar y compartir, conforme a los principios de la profesión..

Palabras clave: Trabajo Social; secreto profesional; CRESS 7^a Región; COFI.

O sigilo profissional de assistentes sociais na contemporaneidade: problematizações a partir da orientação e fiscalização do exercício profissional

O presente artigo tem como objetivo problematizar o significado do sigilo profissional das assistentes sociais na contemporaneidade, a partir de questões identificadas nas ações de orientação e fiscalização que impactam o exercício profissional.

A orientação e a fiscalização do exercício profissional das assistentes sociais constituem ações precípuas dos Conselhos Regionais de Serviço Social (BRASIL, 1993) e são guiadas pela Política Nacional de Fiscalização (PNF), cuja organização se estrutura em três dimensões articuladas organicamente: a dimensão afirmativa de princípios e compromissos conquistados; a dimensão político-pedagógica; e a dimensão normativa e disciplinadora (CFESS, 2007).

A PNF/2007 institui, entre outros instrumentos, o Serviço de Orientação e Fiscalização (SOFI), com uma estrutura mínima que viabiliza a organização e o acompanhamento de ações permanentes de orientação e fiscalização em cada estado da Federação. O objetivo é unificar e padronizar os procedimentos de atendimento às demandas da categoria em âmbito nacional. Esse atendimento é realizado, prioritariamente, por assistentes sociais concursadas que ocupam o cargo de Agente Fiscal, cujas atribuições estão previstas no Art. 13º e são organizadas no Projeto de Intervenção das Agentes Fiscais, elaborado em 2007 e atualmente em processo de atualização.

Entre as principais atividades desenvolvidas cotidianamente, destacam-se os atendimentos a demandas espontâneas (via telefone, e-mail e presencial) de assistentes sociais, empregadores, estudantes e da população usuária dos diversos serviços nos quais atuam essas profissionais, bem como as visitas de orientação e fiscalização. Por meio dessas ações, é possível identificar e registrar as principais questões que afetam o cotidiano profissional, executando-se a dimensão investigativa da profissão, a qual, segundo Guerra (2009), é um elemento constitutivo do exercício profissional, conforme apontado nas Diretrizes Curriculares para os Cursos de Serviço Social da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS, 1996), sendo essencial para a “compreensão do significado social da profissão e de seu desenvolvimento sócio histórico [...]”.

Este trabalho, portanto, propõe-se a refletir sobre o sigilo profissional das assistentes sociais e seu significado na contemporaneidade.

O sigilo profissional de assistentes sociais: em que consiste

O sigilo profissional constitui um dos pilares éticos do Serviço Social, sendo elemento indispensável à proteção dos direitos da população usuária dos seus serviços. Está normatizado no Código de Ética de 1993 – instrumento responsável pela orientação da conduta da categoria profissional, que estabelece direitos, deveres, obrigações, penalidades e, acima de tudo, representa a autoimagem da profissão, refletindo seus valores e compromissos societários. No entanto, o fato de o sigilo estar previsto nesse instrumento não implica sua aplicação automática. Como qualquer norma, exige condições concretas para sua efetivação.

Nesse sentido, o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) publicou a Resolução CFESS nº 1.098/2025 (em substituição à nº 556/2009), que estabelece diretrizes objetivas para a salvaguarda de documentos técnicos e técnicos-sigilosos, abrangendo registros físicos e digitais, além de indicar quais documentos são considerados sigilosos. Há também a Resolução CFESS nº 493/2006 (em fase de atualização), que descreve as condições éticas e técnicas necessárias ao exercício profissional, estabelecendo, por exemplo, a obrigatoriedade de um espaço físico adequado para a realização de atendimentos sigilosos.

As condições estabelecidas por essas resoluções são fundamentais para que as assistentes sociais possam preservar os direitos da população usuária e desempenhar suas funções com qualidade. No entanto, elas só adquirem materialidade se houver, por parte da categoria, o entendimento sobre o que pode ou não ser considerado sigiloso; o que pode ou não ser compartilhado com a equipe de trabalho; e quais informações, oriundas da relação com a usuária, podem ou devem ser compartilhadas com instituições da rede de serviços, instâncias de fiscalização e órgãos do sistema de justiça.

Tal análise pressupõe a compreensão dos fundamentos da profissão, bem como da conjuntura contemporânea, nacional e internacional, e de suas repercussões no cotidiano laboral e na vida da população usuária. Assim, o sigilo deve ser entendido à luz dos conflitos e interesses sociais específicos e contraditórios. Uma informação pode ser sigilosa em determinado contexto histórico e, em outro, não. Sua classificação depende das finalidades e da análise criteriosa que precisa ser realizada para decidir se pode ser compartilhada, sem extrapolar o estritamente necessário. Negar completamente o compartilhamento de informações, em determinadas situações, pode inviabilizar o acesso a direitos.

As profissões desenvolvem um conjunto de competências e saberes que são colocados a serviço da sociedade, sendo transmitidos às novas gerações. Uma profissão só existe porque

tem algo a comunicar à sociedade e, caso não o faça, perde seu sentido social. Nesse contexto, o Serviço Social existe enquanto profissão pelo valor do que reflete e comunica socialmente. Logo, o sigilo profissional não é absoluto.

O sigilo tem como função proteger determinados aspectos da vida em sociedade, especialmente aqueles relacionados à esfera privada. A privacidade, de acordo com a Constituição Federal de 1988, diz respeito ao conjunto de relações que nos pertencem exclusivamente, devendo ser protegidas de qualquer interferência pública. Assim, o sigilo visa resguardar a esfera privada da intervenção do público (entendendo o público, na concepção liberal clássica, como o Estado).

Por essa lógica, o Estado não deve interferir no privado, o que justifica a existência de direitos que protegem o indivíduo da ingerência estatal, como o direito à propriedade, à liberdade de iniciativa, à vida familiar e ao patrimônio. Entretanto, essa proteção à privacidade não se aplica, de maneira igualitária, à população usuária das políticas de assistência. Para acessar direitos sociais, essa população é frequentemente obrigada a expor aspectos íntimos de sua vida como: comprovantes bancários, despesas, rendimentos e hábitos de consumo. Ou seja, na sociedade capitalista neoliberal, a inviolabilidade da privacidade se aplica a uma classe social, mas é violada em outra, principalmente como forma de controle. Assim, para garantir um direito, frequentemente outro é violado. O sigilo da intimidade da classe trabalhadora é, muitas vezes, comprometido em nome da regulação. Não existe sigilo absoluto: tudo depende da correlação de forças e dos objetivos estabelecidos.

De uma forma ou de outra, algumas informações precisam ser reveladas, cabendo à assistente social definir quais são, como serão expressas e para quem, com base nas orientações do Conjunto CFESS-CRESS.

Ademais, as profissões lidam com questões que envolvem as esferas pública e privada. O Serviço Social interfere na vida privada das pessoas atendidas e, ao fazer confissões públicas, precisa refletir sobre os aspectos dessa vida que devem ser revelados. Apenas aquilo que é necessário para alcançar determinada finalidade deve ser compartilhado, finalidade esta pautada em fundamentos teóricos, éticos e políticos.

[...] E se ele decide quais conteúdos deve revelar, automaticamente ele escolhe quais devem ser mantidos em sigilo. Portanto, já encontramos aqui a concepção de que nem toda informação é sigilosa, mas a decisão do que é e do que não é sigiloso é do assistente social que acessa a informação. (SOUZA, 2020, p. 406)

Portanto, a responsabilidade pela guarda e eventual “quebra” do sigilo profissional recai sobre a assistente social, que possui competência técnica e autonomia profissional para tal decisão.

O sigilo profissional das assistentes sociais e as condições éticas e técnicas adequadas para sua preservação

As condições éticas e técnicas do trabalho das assistentes sociais estão estabelecidas na Resolução CFESS nº 493/2006, sendo uma delas a garantia de um espaço reservado para atendimentos que resguardem o sigilo profissional. Prevê-se, ainda, a existência de local apropriado para a salvaguarda de documentos técnicos sigilosos produzidos pelo Serviço Social, com o objetivo de proteger a população usuária dos serviços.

A assistente social pode exercer suas atividades cotidianas em espaços compartilhados com outras profissões. No entanto, não é permitido que atendimentos ou materiais sigilosos fiquem desprotegidos.

Ademais, a prática do trabalho em equipes interdisciplinares é comum. Quando há objetivos compartilhados, é possível o intercâmbio de informações, desde que essas informações sejam utilizadas para garantir direitos aos usuários. Porém, se houver indícios de que determinada informação será utilizada para prejudicar o usuário, ela deve ser mantida em sigilo. O critério, portanto, é de natureza política, com foco na proteção dos direitos. Nesse sentido, o sigilo é compreendido como “uma mediação particular de defesa dos direitos humanos” (FERNANDES, 2018, p. 152).

Convém ressaltar que o sigilo não se define apenas pelo uso de envelopes lacrados, mas, sobretudo, pelas escolhas profissionais quanto ao que se registra e compartilha. O sigilo refere-se, portanto, ao discernimento sobre as informações a serem registradas e à decisão consciente do profissional quanto à sua divulgação. Não se trata de uma característica do documento em si, mas do conteúdo e da intencionalidade que o envolve.

Embora a resolução esteja próxima de completar vinte anos de vigência, observa-se ainda um grande desconhecimento por parte da categoria a respeito de seu conteúdo. É comum a dificuldade, por parte de algumas assistentes sociais, em identificar, no acervo documental, o que é ou não sigiloso; quais instrumentos de registro são exclusivos da categoria; e quais documentos e informações devem ser utilizados somente por assistentes sociais. Em tais casos, é necessário garantir a proteção desses materiais mediante lacração, especialmente em situações de interrupção temporária das atividades.

A forma de organização das políticas públicas sob a lógica neoliberal – impulsionada por organismos multilaterais e caracterizada pela focalização e padronização – tem contribuído para a desprofissionalização e diluição dos saberes específicos entre as diversas profissões

que atuam nessas políticas. Tal processo impacta diretamente a execução do trabalho das assistentes sociais, cuja atuação tem, nas políticas públicas, seu principal espaço de inserção.

Segundo Pereira (2010), os governos da América Latina, ao adotarem a agenda neoliberal, abandonam o compromisso político com a integração nacional e com a mobilidade social, passando a atuar como “bombeiros”, ou seja, limitando-se a responder a situações emergenciais e focalizadas, com o objetivo de evitar tensões políticas e garantir o livre fluxo de capitais e mercadorias. Nesse contexto, torna-se funcional o sincretismo entre as diferentes profissões que atuam nas políticas públicas.

O sigilo profissional na produção de documentos técnicos do Serviço Social

De acordo com o CFESS (2022), a produção de documentos no âmbito do Serviço Social está relacionada à dimensão técnico-operativa da profissão (a forma de sua manifestação) e é indissociável das demais dimensões que compõem o projeto profissional: a teórico-metodológica e a ético-política. Trata-se, portanto, de uma forma de materialização do trabalho profissional, ao registrar e documentar as ações desenvolvidas nos diversos espaços de atuação. Essa produção pode se concretizar por meio de estudos sociais, relatórios sociais, estudos socioeconômicos, pareceres técnicos, perícias sociais, laudos sociais, fichas sociais, relatórios de reunião, encaminhamentos, declarações de comparecimento, prontuários, entre outros.

Quanto aos documentos sigilosos, a Resolução CFESS nº 1.098/2025, em seu parágrafo único, orienta:

São considerados sigilosos os documentos e as informações cuja divulgação possa comprometer a imagem, a segurança, a proteção de interesses econômicos, sociais, de saúde, de trabalho, de intimidade ou outros direitos das pessoas envolvidas, ou que possam expor as pessoas atendidas por assistentes sociais a situações vexatórias ou de desproteção.

A resolução, portanto, oferece os parâmetros necessários para a identificação de informações e documentos sigilosos, atribuindo ao Serviço Social a responsabilidade por sua guarda e pela indicação clara de confidencialidade por meio da marcação “SIGILOSO” de forma destacada. Além disso, imputa às instituições empregadoras o dever de garantir a guarda adequada dos materiais técnicos, devidamente lacrados, conforme as orientações da norma, especialmente em casos de vacância do cargo.

A resolução inova ao tratar também da proteção de dados produzidos e armazenados digitalmente, acompanhando as transformações nas formas de organização do trabalho,

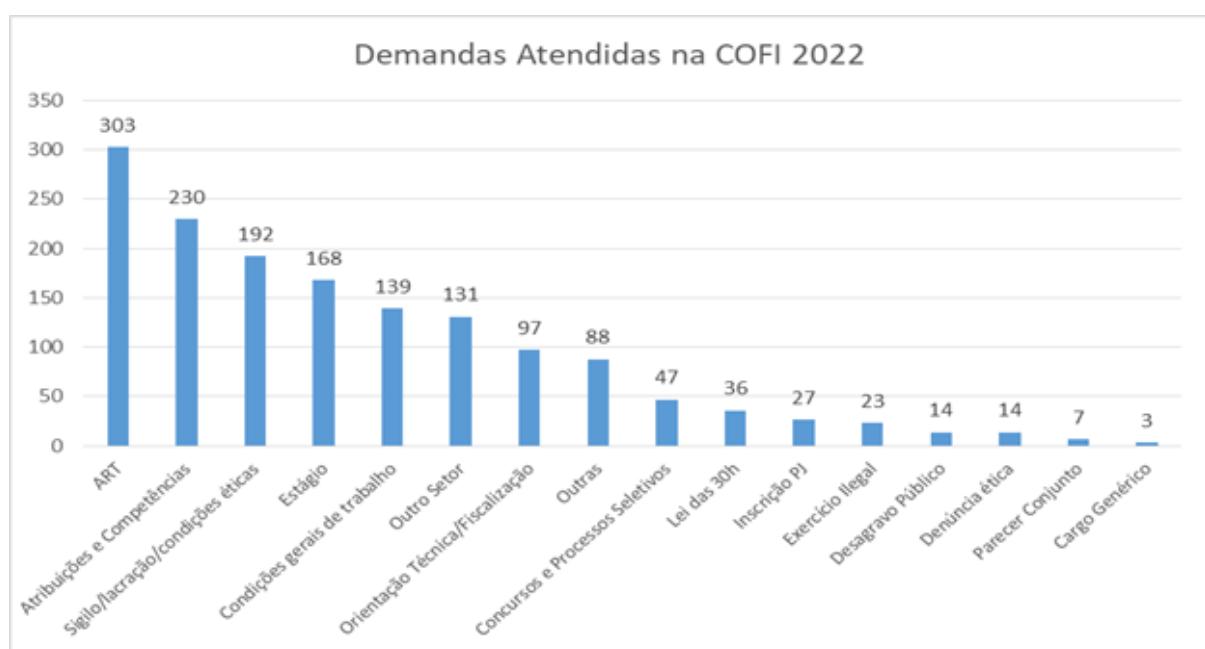
especialmente com o aumento do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no exercício profissional. Nesse sentido, dispõe:

Art. 6º Para garantir a segurança da informação, a (o) assistente social deve utilizar senhas individuais de acesso aos sistemas informatizados e computadores, evitando o compartilhamento de credenciais e assegurando a confidencialidade dos dados. A responsabilidade pela segurança da informação é compartilhada entre a (o) assistente social e a (s) instituição(ões) onde o serviço é oferecido, cabendo a ambas as partes a adoção de medidas preventivas e corretivas para salvaguardar os dados, conforme normativas internas e legislação vigente.

Apresentação e reflexões sobre os dados identificados pela COFI do CRESS 7ª Região

Com base na sistematização do trabalho realizado pelas assistentes sociais/agentes fiscais do CRESS 7ª Região, foi feito um levantamento das demandas recebidas pela COFI no ano de 2022. Os dados revelaram que o sigilo, as condições éticas e técnicas de trabalho e a lacração de materiais técnicos sigilosos compuseram o terceiro maior bloco de questões que exigiram orientação e intervenção, conforme demonstrado na tabela a seguir.

Tabela – Classificação das demandas



Fonte: elaboração própria

A sistematização e os desafios persistentes

A sistematização revelou avanços na conscientização da categoria quanto à importância do sigilo profissional e à adoção de medidas técnicas adequadas. Entretanto, persistem desafios significativos, tais como: o desconhecimento parcial das resoluções e orientações sobre o sigilo; a ausência de infraestrutura física e digital, em algumas instituições, para garantir a

proteção de dados; e a necessidade de maior articulação entre equipes interdisciplinares, com o intuito de alinhar critérios para o compartilhamento de informações.

Outro ponto relevante identificado foi a constatação de que o sigilo não se resume ao lacre físico de documentos, mas envolve escolhas conscientes sobre o que registrar e compartilhar, considerando, sempre, a finalidade de garantir direitos.

O sigilo, enquanto instrumento ético-político, deve ser compreendido de forma contextualizada, reconhecendo-se sua função primordial: proteger direitos e evitar danos aos usuários. Nesse sentido, a reflexão crítica e a constante atualização das práticas profissionais são fundamentais para que o Serviço Social cumpra seu papel na defesa intransigente dos direitos humanos.

Considerações finais

De acordo com o artigo 16 do Código de Ética da Assistente Social (1993), “o sigilo protegerá o usuário em tudo aquilo de que o assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional.”

Uma leitura isolada do artigo supracitado pode levar à interpretação de que assistentes sociais não podem compartilhar nenhuma informação sobre a população atendida — o que inviabilizaria o trabalho em equipe interdisciplinar e a articulação com outras instituições. Tal interpretação comprometeria, inclusive, a produção e o envio de documentos técnicos, já que, sob esse viés, não haveria o que registrar.

No entanto, ao se realizar uma leitura mais abrangente e reflexiva do Capítulo V – **Do Sigilo**, torna-se evidente que o compartilhamento de informações é previsto e, inclusive, incentivado, desde que esteja alinhado aos objetivos do trabalho. Assim, torna-se imprescindível o exercício da consciência crítica para a tomada de decisão quanto aos dados a serem revelados. Como afirma Sousa (2020, p. 429):

[...] o que é e o que não é exposto para outrem pelo assistente social pode ser considerado benéfico ou prejudicial ao usuário, a depender do ponto de vista valorativo e político com que se entende a situação social em si e o papel do Serviço Social frente a ela.

A partir da literatura especializada, é possível afirmar que o debate sobre o sigilo ainda está longe de ser encerrado, o que afasta qualquer possibilidade de definições absolutas sobre o que constitui ou não uma informação sigilosa. Para compreender os debates e as polêmicas em torno das concepções sobre o sigilo, sob uma perspectiva histórica, é necessário considerar os contextos nos quais tais escolhas são realizadas.

Dessa forma, as decisões sobre o que deve ou não ser divulgado por assistentes sociais são, essencialmente, escolhas ético-políticas (SOUZA, 2013), e pressupõem um exercício profissional comprometido com os fundamentos do Projeto Ético-Político Profissional.

Referências

- ABEPSS. **Diretrizes gerais para o curso de Serviço Social.** Rio de Janeiro: ABEPPS, 1996. Disponível em: <http://www.abepss.org.br/diretrizes-curriculares-da-abepss-10>.
- BRASIL. **Lei federal nº 8662/1993.** Dispõe sobre a profissão de Assistente Social CFESS.
- CFESS. **O Código de ética do(a) assistente social comentado.** São Paulo: Cortez, 2012.
- _____. **Legislação e Resoluções sobre o Trabalho do/a Assistente Social.** Brasília: CFESS, 2011, 188p.
- _____. RESOLUÇÃO CFESS Nº 1.098, de 3 de abril de 2025. **Dispõe sobre os procedimentos para salvaguarda de documentos técnicos e de documentos técnicos sigilosos do Serviço Social.** Brasília: CFESS, 2025. Disponível em: [rdDPFuGEtHUnln6HxaRWdI9d82poXGgn.pdf](https://drive.google.com/file/d/rdDPFuGEtHUnln6HxaRWdI9d82poXGgn.pdf)
- _____. **Produção de documentos e emissão de opinião técnica em Serviço Social,** Brasília: CFESS, 2022. Disponível em: [EbookCfess-DocOpiniaoTecnica2022-Final.pdf](https://drive.google.com/file/d/EbookCfess-DocOpiniaoTecnica2022-Final.pdf)
- GUERRA, Y. **A dimensão investigativa no exercício profissional.** In: **CFESS/ABEPSS. Serviço Social:** direitos sociais e competências profissionais. Brasília: CFESS/Abepss, 2009. p. 701-718.
- FERNANDES, Neide A. **Sigilo e Ética do/a assistente social.** São Paulo: Cortez, 2018.
- PEREIRA, João Márcio Mendes. **“O Banco Mundial e a construção político-intelectual do ‘combate a pobreza’”.** Topoi, V.11, n. 21, p.260-282, jul./dez.2010.
- SOUZA, Charles Toniolo de. **Sigilo profissional e Serviço Social:** fundamentos políticos e regulamentação ética / Charles Toniolo de Sousa. -- São Paulo: [s.n.], 2020. 705p
- SOUZA, Charles T. **Reflexões sobre Ética e Sigilo Profissional.** In: 14º Congresso Brasileiro De Assistentes Sociais, Águas de Lindóia, SP, 2013.
- TONILO, Charles. **O Sigilo na legislação do Serviço Social brasileiro e os conselhos profissionais:** relato de uma experiência nos anos 2010. Revista Libertas, Juiz de Fora, v.21, 1.1, p.746-771, jul./dez. 2021