

O SIGILO PROFISSIONAL NO TRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS MINEIRAS DURANTE A PANDEMIA

PROFESSIONAL CONFIDENTIALITY IN THE WORK OF MINEIRAS SOCIAL ASSISTANTS DURING THE PANDEMIC

Claudio Henrique Miranda HORST* 

Flávia Gonçalves CANESQUI** 

Fernanda Calhau de CAMPOS*** 

Luciana Mourão CARDOSO**** 

Resumo: O presente artigo tem como objetivo analisar a relação entre o sigilo profissional de assistentes sociais e o trabalho mediado pelas chamadas tecnologias da informação e comunicação (TICs), a fim de identificar os novos desafios no que tange à ética profissional. Trata-se de pesquisa de campo, com ênfase quali-quantitativa. No que tange a técnicas de coleta de dados foi utilizado o questionário. Para análise, utilizamos a técnica de análise de conteúdo. Uma das conclusões apontam que apesar das profissionais em suma maioria sinalizarem a possibilidade do sigilo, no trabalho remoto não é possível afirmar a sua garantia.

Palavras-chave: Serviço Social. Trabalho. Ética. Sigilo.

Abstract: This article aims to analyze the relationship between the professional secrecy of social workers and the work mediated by the so-called information and communication technologies (ICTs), in order to identify new challenges regarding professional ethics. It is a field research, with a quali-quantitative emphasis. With regard to data collection techniques, the questionnaire was used. For analysis we use the content analysis technique. One of the conclusions points out that although the professionals in most cases indicate the possibility of secrecy, in remote work it is not possible to guarantee it.

Keywords: Social work. Work. Ethics. Secrecy.

Submetido em 14/12/2021. Aceito em 29/03/2023.

* Assistente Social, Doutor em Serviço Social pela UFSC. Professor no curso de Serviço Social da UFOP. E-mail: claudiovasques1@hotmail.com

** Assistente Social e Mestre em Serviço Social pela UNESP-Franca/SP. Assistente Social/Agente Fiscal no CRESS-MG. E-mail: flaviacanesqui@gmail.com

*** Assistente Social, Agente Fiscal no CRESS-MG. E-mail: calhau.fernanda@gmail.com

**** Assistente Social, especialista em Análise da Criminalidade, Violência e Segurança Pública pela UNIMONTES e especialista em Dependência Química pela Universidade de São Paulo – UNIFESP. Agente Fiscal no CRESS MG. E-mail: luciana.mourao@yahoo.com.br



Introdução

O presente artigo é fruto das primeiras aproximações aos dados da pesquisa realizada pelo CRESS-MG (6ª Região), via Comissão de Orientação e Fiscalização do Trabalho Profissional (Cofit), intitulada: “Como está o trabalho das e dos assistentes sociais mineiros/as na pandemia?”. Tal pesquisa traçou como objetivos: a) aproximar-se da realidade de trabalho das assistentes sociais mineiras durante a pandemia; b) traçar estratégias de defesa do Serviço Social e de orientação à categoria visando o fortalecimento de nossas competências e atribuições profissionais¹.

Dentre as inúmeras possibilidades que os dados apresentam, optamos nesse momento por iniciar as reflexões sobre o sigilo profissional, por se tratar de um dos grandes desafios éticos aprofundados durante a pandemia. Conforme sabemos, o trabalho mediado pelas chamadas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) já se apresentava como tendência em curso na sociedade capitalista contemporânea e vinha provocando a categoria a compreender essa nova dinâmica de serviços na era digital, principalmente pelos desafios que coloca no que tange à *ética* e ao *sigilo profissional*. Conforme sinalizado pelo CFESS:

A pandemia acelerou o processo de entrada das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no trabalho profissional de assistentes sociais, algo que já estava sendo gradualmente incorporado e vinha nos desafiando, diante das metamorfoses do mundo do trabalho. A introdução das TICs e dos meios remotos repercute nos processos de trabalho em que nos inserimos, na relação com outras profissões e trabalhadores/as, na relação com usuários/as e nas condições éticas e técnicas de trabalho, por exemplo, para trazer algumas das questões levantadas até o momento. (CFESS, 2021, p. 83).

Ao considerarmos o sigilo como um dever e também com um direito das/os assistentes sociais em relação aos usuários, é preciso buscar estratégias para enfrentar as situações cotidianas – agravadas pela pandemia – que incidem sobre a quebra do sigilo. Ou seja, ao partirmos da realidade das instituições, do avanço do neoconservadorismo, das condições concretas do trabalho profissional que foram agravadas pela pandemia, reconhecemos que a conjuntura tem despertado situações que limitam a realização da ética profissional, justamente porque, conforme os dados da pesquisa vão demonstrar, nos atendimentos via whatsapp, e-mail, ligações telefônicas e/ou por videochamadas não é possível afirmar a garantia do sigilo, apesar das profissionais, como veremos, sinalizarem a possibilidade.

Trata-se de *pesquisa de campo*, com ênfase *qualiquantitativa*. No que tange aos procedimentos e técnicas de coleta de dados foi utilizado o *questionário* com questões abertas e fechadas, amplamente divulgado pelas redes sociais do CRESS-MG e também enviado por mala direta para o e-mail de todas as profissionais do estado. O questionário ficou disponível de 17 de junho a 30 de julho de 2021. Nossa amostra de pesquisa

¹ A pesquisa visa também contribuir para efetivar uma das deliberações do Encontro Nacional Conjunto CFESS-CRESS de 2020 para o Eixo Orientação e Fiscalização, a saber: “Debater e dar continuidade à produção de orientação sobre o teletrabalho e com relação ao uso da tecnologia da informação e comunicação (TIC), considerando atribuições e competências profissionais e as possíveis implicações éticas que, porventura, venham a ferir as normativas da profissão.” (Deliberação 2.4.)

diz respeito ao total de 445 assistentes sociais. Logo após, os dados foram organizados em tabelas, gráficos e conteúdos temáticos, como parte da técnica de *análise de conteúdo*.

O texto está organizado em *duas partes*. Na primeira, apontamos a dinâmica do mundo do trabalho na cena contemporânea, particularmente em tempos de pandemia, a fim de desnudar as contradições vivenciadas por nós assistentes sociais, como trabalhadores assalariados. O pressuposto, conforme sinalizou Barroco (2018), é que na raiz da discussão sobre o sigilo encontram-se as condições do trabalho profissional. Na segunda parte, discutimos o sigilo profissional no trabalho das assistentes sociais mineiras durante a pandemia.

1. O trabalho em tempos de pandemia e o avanço das TICs

Antunes (2018) já nos alertava anteriormente ao processo que vivenciamos, da pandemia mundial, sobre a nova morfologia do trabalho no século 21, cuja processualidade, materialidade e tendências já demonstravam que a classe trabalhadora oscilaria “[...] entre o desemprego completo e, na melhor das hipóteses, a disponibilidade para tentar obter o privilégio da servidão” (p.34). Ou seja, cada vez mais um grupo minoritário estará no grupo dos trabalhadores *assalariados* e com *direitos*.

Isto é, ao mesmo tempo que se amplia o contingente de trabalhadores e trabalhadoras em escala global, há uma redução imensa dos empregos; aqueles que mantêm empregados presenciam a corrosão dos seus direitos sociais e a erosão de suas conquistas históricas, consequências da lógica destrutiva do capital que, conforme expulsa centenas de milhões de homens e mulheres do mundo produtivo (em sentido amplo), recria, nos mais distantes e longínquos espaços, novas modalidades de trabalho informal, intermitente, precarizado, flexível, depauperando ainda mais os níveis de remuneração daqueles que se mantêm trabalhando (ANTUNES, 2018, p.25).

Nesse horizonte, o autor já sinalizava que entre essas tendências estaria o *teletrabalho e/ou home office*, que deve ser realizado fora dos espaços das empresas/instituições etc. Apesar do entendimento por parte dos trabalhadores que essa modalidade apresenta “vantagens”, como economia do tempo em deslocamentos, melhor divisão entre trabalho produtivo e reprodutivo. Sem dúvidas, trata-se de “uma porta de entrada para a eliminação dos direitos do trabalho e da seguridade social paga pelas empresas, além de permitir a intensificação da dupla jornada de trabalho, sobretudo no caso das mulheres” (p.37).

Além de outras consequências negativas como “incentivar o trabalho isolado, sem sociabilidade, desprovido do convívio social e coletivo e sem representação sindical” (ANTUNES, 2018, p.37). Conforme destacou o autor:

[...] a longa transformação do capital chegou à era da financeirização e da mundialização em escala global, introduzindo uma nova divisão internacional do trabalho, que apresenta uma clara tendência, quer intensificando os níveis de precarização e informalidade, quer

se direcionando à “intelectualização” do trabalho, especialmente nas TICs². Não raro, as duas tendências se mesclam e sofrem um processo de simbiose (ANTUNES, 2018, p.30).

Neste contexto, o mundo do trabalho passou a vivenciar uma dinâmica cada vez mais automatizada, robotizada – espraiando-se inclusive para as políticas sociais, que vem sendo incorporado pela administração pública no Brasil desde a década de 1990, com a chegada do neoliberalismo (VALENTIM; PAZ, 2022). Estruturado por meio de TICs, o avanço da ciência e o incremento de softwares, máquinas, inteligência artificial, avançam para novos nichos de valorização do capital e adentram as infraestruturas das políticas sociais, conforme sinalizou Faria (2022).

Segundo a autora, tal avanço se ancora no discurso da democratização do acesso às políticas sociais e da maior celeridade nos serviços. Dinâmica capitaneada pelo Estado que, sob o prenúncio de uma administração pública mais eficiente, busca uma adaptabilidade dos usuários em rede, estabelecendo uma nova forma de conduta que exacerba o individualismo, reforça a culpabilização dos sujeitos, despolitiza os conflitos e retira tarefas do Estado (FARIA, 2022).

Tal fato se observa na Assistência Social por meio do Cadastro Único, que vem produzindo coleta de dados de seus usuários com vistas à vigilância e ao monitoramento dos mais pobres; na Saúde, pelo sistema e-SUS, que realiza a coleta de dados, armazena atividades realizadas preconizando produtivismo que impactará o financiamento do sistema de saúde; na Previdência Social, com o aplicativo Meu INSS ou por atendimento telefônico 135, em que se incute uma tendência de acesso exclusivamente digital dos usuários, pontuações biomédicas pouco explicáveis, resultando em restrição do direito, alta produtividade, controle de metas que impactam salários, redução da autonomia e até da figura do servidor (FARIA, 2022, p. 142).

No que diz respeito ao avanço sobre os serviços e políticas sociais, as pesquisas demonstram, ainda, problemas relacionados ao acesso por parte do público usuário dos serviços sociais, assim como o *não acesso* e/ou o acesso limitado aos recursos digitais. Dinâmica que vai implicar na “mercadorização e desuniversalização dos direitos e serviços públicos” (FARIA, 2022, p.143), bem como na “possibilidade de fraudes, do aumento de atravessadores – pessoas que se oferecem como mediadores entre os usuários e o INSS [por exemplo], com fins de extorsão –, [já que], a população mais desprovida desses meios digitais tende a recorrer à contratação de advogados, ou ainda, à mediação de familiares e terceiros” (VALENTIM; PAZ, 2022, p.121).

O fato é que toda essa dinâmica tem colocado para as e os assistentes sociais o aguçamento das contradições vivenciadas no cotidiano do trabalho, uma vez que o avanço de tais dinâmicas implicam em mecanismos para dar agilidade e transparência aos atendimentos; impondo novos ritmos de trabalho;

² As chamadas tecnologias da informação e comunicação (TICs), segundo Antunes (2018): “[...] presentes de modo cada vez mais amplo no mundo da produção material e imaterial e que tipificam também os serviços *privatizados* e *mercadorizados*, configuram-se como um elemento novo e central para uma efetiva compreensão dos novos mecanismos utilizados pelo capital em nossos dias”. Segundo o autor, essa dinâmica no capitalismo avançado que tende a invadir cada vez mais o mundo da produção e outros lugares do trabalho encontra nas TICs o suporte fundamental para a nova fase de subsunção real do trabalho ao capital resultando numa quantidade incalculável de força de trabalho sobrando, sem empregos, sem seguridade social e sem perspectiva de futuro (ANTUNES, 2018).

racionalização do tempo; maior controle sobre as ações profissionais; novas formas de mensuração e aumento de produtividade com novas metas institucionais (VALENTIM; PAZ, 2022).

Estudos que vêm analisando a condição de trabalho de assistentes sociais no Brasil, anterior à pandemia, já relataram que as adversidades vivenciadas no trabalho, como a precarização, terceirização, o aumento de ações mercantis nas políticas da Seguridade Social “torna o trabalho mais estressante e distante dos ideais da profissão, gerando [...], frustração e sensação de perda de sentido no fazer profissional” (SOUZA; SILVA, 2019, p.241) fruto também do processo de precarização e mercantilização da formação profissional. “Esses dois eixos – precarização do trabalho e da formação profissional – são importantes para se compreender a objetivação do trabalho profissional, ainda marcado pelo dualismo teórico-prático, sendo, pelo caráter tecnicista, preso ao imediatismo, sem possibilidades de suspensão da realidade” (SOUZA, SILVA, 2019, p.243).

Portanto, não há dúvidas de que toda essa dinâmica do trabalho, acrescida pela pandemia, coloca em cheque certa direção no trabalho profissional, trazendo diversas implicações, entre elas, para a dimensão ética. Conforme demonstra Fernandes (2018), é a regressão dos direitos sociais, o aprofundamento do conservadorismo, a precarização das condições de trabalho, as condições inadequadas, interferências e determinações institucionais que resultam em situações desafiadoras à preservação do *sigilo*. Diante disso, nossa tarefa é refletir sobre uma das dimensões éticas no trabalho profissional em tempos de pandemia, qual seja: *o sigilo profissional*.

2. O sigilo no trabalho profissional de assistentes sociais de Minas Gerais durante a pandemia

Inicialmente para pensarmos em sigilo profissional, faz-se necessário compreender qual a fundamentação do dever de sigilo e quais são as suas razões, de modo mais amplo. A Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948, art. 12º) diz: “Ninguém sofrerá intromissões na sua vida privada, na sua família, no seu domicílio ou na sua correspondência, nem ataques à sua honra e reputação”. Também vale recuperar a Constituição Federal de 1988, em seu artigo 5º, que prevê: é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional.

A fundamentação do dever de sigilo possui duas razões principais: a primeira é a razão da dignidade humana, em que devemos preservar a intimidade na relação estabelecida com as usuárias e usuários, ou seja, na relação de confiança criada durante o nosso atendimento, e a segunda razão é o sigilo profissional, porque acessamos através do atendimento a esfera mais íntima do usuário, principalmente porque eles estão vivenciando momentos extremamente difíceis, atravessados pelas mais diversas expressões da “questão social”. Ou seja, “o sigilo é um direito dos profissionais, mas, acima de tudo, um direito inalienável dos usuários em tê-lo garantido” (FERNANDES, 2018, p.78).

O sigilo profissional é normatizado pelo Código de Ética Profissional, no qual cada profissão estabelece os direitos e deveres de sua categoria profissional. Portanto, nas palavras de Toniolo (2019, p. 257):

Se os direitos humanos são entendidos como universais, e que se particularizam a partir de determinadas situações singulares que chegam ao conhecimento do assistente social (Pontes, 2002), o usuário do Serviço Social não é apenas o indivíduo que ele atende diretamente, por meio de algum instrumento direto. Ele é, na concepção ética apresentada, indivíduo social. *Protegê-lo e garantir seus direitos não pode ser violar os direitos de outros* - como, infelizmente, assistimos na atualidade com o recrudescimento de práticas punitivas e conservadoras. Trabalhar na perspectiva de garantir os direitos do usuário é garantir os direitos de todos, cada vez mais violados no cenário da ofensiva neoliberal. Portanto, *é informação sigilosa qualquer informação que possa, sem a menor necessidade, prejudicar o acesso a qualquer indivíduo a seus direitos - usuário direto ou não.*

Nessa direção, cabe retomar o debate sobre o sigilo tal como consta em nosso Código de Ética das e dos Assistentes Sociais, no Brasil.

Capítulo V. Do Sigilo Profissional. *Art. 15* - Constitui direito do/da assistente social manter o sigilo profissional. *Art. 16* - O sigilo protegerá o usuário em tudo aquilo de que o/a assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional. Parágrafo único - Em trabalho multidisciplinar, só poderão ser prestadas informações dentro dos limites do estritamente necessário. *Art. 17* - É vedado ao assistente social revelar sigilo profissional. *Art. 18* - A quebra do sigilo só é admissível quando se tratarem de situações cuja gravidade possa, envolvendo ou não fato delituoso, trazer prejuízo aos interesses do usuário, de terceiros e da coletividade. Parágrafo único - A revelação será feita dentro do estritamente necessário, quer em relação ao assunto revelado, quer ao grau e número de pessoas que dele devam tomar conhecimento.

Sabemos que é com o Código de Ética de 1993 que temos uma nova direção ético-política, assentada nos onze princípios fundamentais que complementam e articulam o seu conteúdo geral, *a saber:*

I. Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes - autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais; II. Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo; III. Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras; IV. Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida; V. Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática; VI. Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças; Código de Ética Princípios Fundamentais 24 VII. Garantia do pluralismo, através do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, e compromisso com o constante aprimoramento intelectual; VIII. Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero; IX. Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos/as trabalhadores/as; X. Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional; XI. Exercício do Serviço Social sem ser discriminado/a, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, identidade de gênero, idade e condição física (CFESS, 1993).

Portanto, para compreendermos a importância da defesa do sigilo é preciso tomar como pressuposto a totalidade dos princípios éticos, como por exemplo, a liberdade, a defesa dos direitos humanos, da

democratização etc. Ao pensarmos qual a concepção das assistentes sociais que participaram da pesquisa acerca do sigilo profissional, consideramos a concepção supramencionada pelo Código de Ética e seus princípios pela defesa do sigilo profissional, pois, essa referência ética, legal e histórica do Serviço Social juntamente com a compreensão das relações de trabalho contemporâneas aprofundadas pela pandemia são as balizas que nos guiam nas leituras e primeiras interpretações dos dados apresentados pelo levantamento feito e que passamos a apresentar a seguir.

Na parte da pesquisa voltada para a discussão do sigilo, um primeiro dado nos chama a atenção: a maioria das assistentes sociais que responderam o questionário informa que realizou, no trabalho remoto, *atendimento aos usuários*. Ou seja: 77,2% das profissionais contra 22,8% que informaram não ter realizado atendimento durante o trabalho *home office*. No questionário, não perguntamos sobre o espaço de trabalho dessas profissionais, mas 92,4% possuíam vínculo empregatício e apenas 7,6% declararam estar desempregadas.

Por ser uma modalidade de trabalho adotada amplamente após o início da pandemia da Covid-19, precisamos compreender como as e os assistentes sociais realizaram esses atendimentos, pois para a garantia do sigilo profissional é necessário possuímos um local adequado para o atendimento ao usuário, conforme a Resolução CFESS 493/2006, que dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional da e do assistente social e prevê em seu art. 2º: “O local de atendimento [...] deve ser dotado [...] b) recursos que garantam a privacidade do usuário naquilo que for revelado durante o processo de intervenção profissional” (CFESS, 2006). Portanto, no trabalho remoto **não temos** como identificar as condições em que as assistentes sociais estão realizando esses atendimentos.

Vale ressaltar que as visitas de fiscalização e orientação poderiam qualificar essas informações, no entanto, o CRESS-MG, através da Cofí, pensou no reordenamento das atividades e dos atendimentos individuais e coletivos do Setor de Orientação e Fiscalização (Sofí) considerando a orientação dos órgãos de saúde pelo isolamento social. Assim, para esse período de crise pandêmica, foram repensadas estas visitas que, reforçamos aqui, são instrumentos técnico-metodológicos usados na práxis da profissão e importantes para apreender a realidade profissional vivenciada pela categoria, principalmente no tocante às suas condições éticas e técnicas de trabalho.

Foram pensadas, então, quais atividades seriam desenvolvidas, considerando a forma de atendimento mais adequada a cada situação e a realidade e suas necessidades sobre as quais intervém, tendo como sustentação o arcabouço teórico, metodológico, normativo e ético-político da profissão. Dentre as modalidades mais utilizadas, no momento, optou-se pela utilização das TICs no atendimento remoto, cuja intervenção seria através de telefone, whatsapp, e-mail ou videoconferência, além de rodas de conversas.

É importante destacarmos que apesar do trabalho remoto, as visitas de fiscalização não foram suspensas. Durante o contexto de pandemia, nos casos em que houvesse a necessidade da utilização desse instrumental, haveria a avaliação anterior pela Cofí a respeito da pertinência e necessidade desta execução,

resguardando e garantindo às trabalhadoras agentes fiscais, todas as medidas de proteção já identificadas e orientadas pelos órgãos de saúde.

De modo geral, o CFESS informou e orientou que as modalidades de atendimento por videoconferência/remoto/on-line ainda não estão regulamentadas, tendo em vista as ponderações acerca da qualidade técnica do serviço prestado neste formato. Por isso, o seu caráter é absolutamente *excepcional* diante da situação de pandemia no país. O CFESS informou ainda que algumas atividades podem ser realizadas nessas modalidades para que as ações não sofram descontinuidades.

Entretanto, essas decisões de caráter técnico profissional, ou seja, a forma de atendimento mais adequada em cada situação, deve passar pela análise das e dos profissionais assistentes sociais, exercendo, assim, a sua autonomia profissional e levando em consideração referências como a Lei de Regulamentação da profissão, o Código de Ética Profissional e as Resoluções do CFESS que dão direção ao exercício profissional, como a própria nota técnica intitulada “Teletrabalho e Tele Perícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia”³.

Nessa direção, é preciso estar atento, ética e tecnicamente, em relação à matéria que será objeto de estudo nos atendimentos para fins de emissão de opinião técnica, considerando que muitas dessas situações que são objetos de avaliação social, por exemplo, envolvem conflitos, disputas de interesses, violação de direitos e outras violências. Nesses casos, é frágil a utilização de instrumentos remotos que podem vir a romper com a segurança do atendimento e a garantia do sigilo profissional, conforme podemos identificar nas reflexões em torno do trabalho no SUAS:

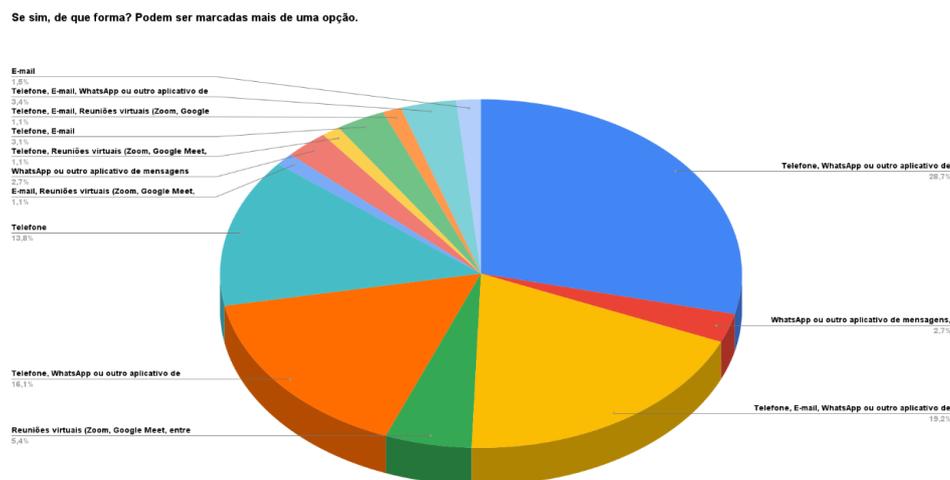
A garantia da segurança e do sigilo durante atendimentos remotos a famílias acompanhadas por situações de violação de direitos se constitui como uma das preocupações centrais dos assistentes sociais que atuam nos Creas, tendo em vista o fato de ser impossível garantir que uma terceira pessoa não esteja controlando, monitorando ou ameaçando o usuário atendido, o qual, muitas vezes, convive com o violador. Além disso, a adoção dos atendimentos remotos também evidenciou os limites das intervenções com crianças, adolescentes, idosos e pessoas com deficiência em situação de vulnerabilidade, grupos que podem apresentar certa dependência em relação aos familiares, acentuando a discussão sobre questões que envolvem a ética profissional no âmbito das metodologias de trabalho remoto (VALENTIM; PAZ, 2022, p. 120).

Por isso, é importante destacar que para além do sigilo profissional nos documentos, o que se fala oralmente também é uma responsabilidade das assistentes sociais, já que ela é anterior ao processo de produção do texto que compartilhará informações. E ainda que no espaço da profissional o sigilo esteja garantido, não temos como garanti-lo no que tange aos usuários.

Abaixo apresentamos a figura 1, que sintetiza as formas de atendimento durante a pandemia, demonstrando abertamente a diversidade de equipamentos, redes etc. que foram e estão sendo utilizados nos atendimentos, quando perguntamos quais os meios mais utilizados para atendimento.

³ Ver: <http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>.

FIGURA 1.



Fonte: Autoria própria.

Percebemos a crescente utilização de TICs no fazer profissional de assistentes sociais durante o trabalho remoto, o que “repercute nos processos de trabalho em que nos inserimos, na relação com outras profissões e trabalhadores/as, na relação com os usuários/as e nas condições éticas e técnicas de trabalho [...]” (CFESS, 2020). Tais dados traduzem uma necessária reflexão acerca do compromisso e manutenção do sigilo profissional na perspectiva da realização do trabalho profissional, de modo a possibilitar que a população usuária acesse os seus direitos de forma segura.

Além de considerarmos toda a fragilidade que envolve a utilização das TICs (whatsapp, e-mails, plataformas digitais dentre outros), dois pontos são primordiais para nossa reflexão. *Primeiro*: o local onde os atendimentos são realizados. Geralmente, são ambientes não adequados (na sua maioria, a própria residência), conforme relato de algumas profissionais:

“Devido à falta de espaço adequado para o trabalho, os espaços da casa são divididos com os outros membros da família e o uso das TICs também”;

“Apesar de orientarmos os usuários sobre a necessidade de estarem sozinhos no local que realizarão a videochamada e explicarmos que o atendimento é sigiloso, não podemos atestar que todos os cumprem fielmente. Sabemos que muitos dos nossos usuários não possuem um espaço na casa para atender nossa orientação ou não compreendem sua necessidade”.

No entanto, esse não é um dilema apenas das usuárias e usuários, conforme as profissionais sinalizaram: *“Em casa, não disponho de local reservado e com adequada privacidade para atender. Também não tenho garantia de que o usuário dispõe de local reservado e com adequada privacidade para o atendimento”.* Além disso, há uma enorme discrepância entre os espaços sócio-ocupacionais de assistentes sociais, “desde serviços com estruturas totalmente precárias, que não dispõem de telefone fixo, celular institucional, acesso a computadores e internet, [...] assim como espaços nos quais os assistentes sociais manuseiam sistemas

eletrônicos sofisticados e que agora estão sendo redimensionados em decorrência do atual contexto” (VALENTIM; PAZ, 2022, p.118).

E, segundo, principalmente, as condições sociais e materiais da população atendida, que não possui equipamentos para proporcionar o atendimento e muito menos acesso aos meios on-line (internet). Por isso,

Nosso ponto de partida, [...] deve ser sempre a questão ética, tanto no que se refere ao uso da tecnologia (que envolve uma série de dimensões em relação à desigualdade de condições de acesso e uso; às condições éticas e técnicas de trabalho e o impacto no contato e acesso à população usuária), quanto no que se refere ao sigilo e proteção das informações (CFESS, 2020).

O desmonte das políticas públicas, a precarização do trabalho e o cenário político econômico atual reforçam os indicadores que impossibilitam à população usuária o direito ao sigilo profissional, traduzindo, assim, uma impossibilidade de proporcionar à população usuária atendida o devido sigilo profissional, seja através das TICs utilizadas pelas assistentes sociais ou pelo próprio meio pelo qual o atendimento foi realizado. Nessa direção, compreendemos que a definição do que é ou não sigiloso, tornou-se mais do que nunca, uma escolha *essencialmente política* (TONIOLO, 2019).

Nesse contexto, é fundamental que os(as) profissionais definam técnica e eticamente o que não é possível realizar na modalidade de teletrabalho, o que é possível realizar e em que condições, para que sejam garantidos segurança no trabalho, qualidade no atendimento, sigilo profissional, respeito aos direitos dos usuários(as) e trabalhadores(as) (RAICHELIS; ARREGUI, 2021, p. 147).

Nessa direção, outro dado que chamou nossa atenção na pesquisa, particularmente sobre o sigilo, foi quando perguntamos se é possível garantir o sigilo no trabalho remoto. Das profissionais que realizaram/realizam atendimentos a usuários/as durante o home office, **68,1% afirmam garantir o sigilo profissional**. Outras **12,9%** afirmaram que *não é possível* garantir o sigilo. E **19%** afirmaram que *parcialmente* é possível garantir. Tal questão nos intrigou a pensar quais os elementos, mediações, dimensões que possibilitam assegurar tal assertiva?

Conforme estamos expondo até o momento, partimos do pressuposto de que por via do trabalho remoto, não há como afirmar que foi possível assegurar o sigilo profissional. Nesse sentido, é importante considerarmos de que não temos como afirmar em quais condições esses atendimentos foram realizados. E já que estão sendo realizados, cresce ainda mais nossa preocupação em relação ao sigilo. As profissionais que sinalizaram “parcialmente”, reconhecem tais desafios, conforme as respostas que destacamos:

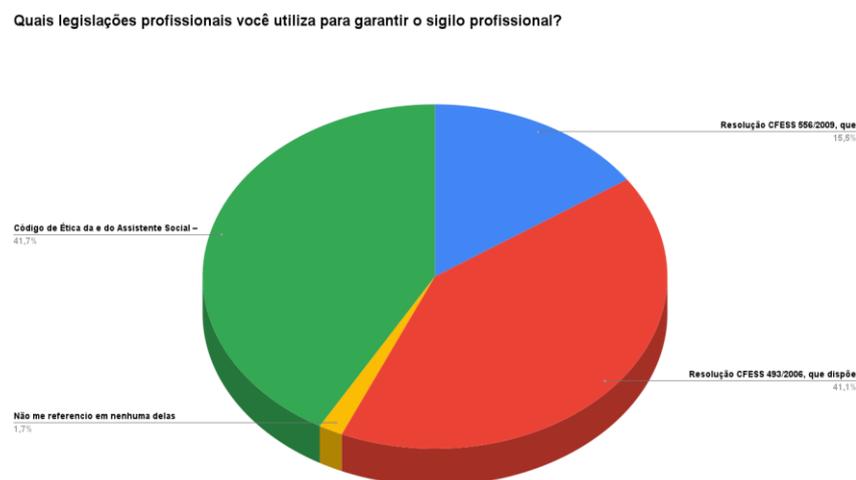
“Não temos controle das condições em que o usuário se encontra durante entrevistas virtuais e se há a privacidade necessária”;
“A cobrança sobre os registros e o uso de plataformas que são verificadas e monitoradas pela instituição não dão segurança de que não tenham acesso ao que registramos e realizamos nos atendimentos. Há atendimentos em que os estudantes (público por nós atendidos) não conseguem participar do atendimento de forma isolada, por conta das condições de suas casas, entre outros motivos”;

“Dependendo do caso atendido, é possível achar um horário em que sejam garantidas mais ‘segurança e tranquilidade’ para a escuta, assegurando o sigilo”.

É importante sinalizar que ao nos aproximarmos das questões abertas, a preocupação com o sigilo por parte das profissionais se destaca como algo central. Apresentando desde as estratégias que podem contribuir para garanti-lo – como agendar o atendimento em horários em que a pessoa estará sozinha, denunciando à não confiança com as redes e aparelhos eletrônicos, bem como o acesso por parte de toda a equipe aos e-mails, celulares etc.

Por fim, também perguntamos quais as legislações que a categoria utiliza/aciona no cotidiano para garantir o sigilo, uma vez que sinalizam que é possível, no trabalho remoto, assegurá-lo.

FIGURA 2.



Fonte: Autoria própria.

De acordo com o gráfico acima, dentre as legislações utilizadas pelas assistentes sociais para garantir o sigilo profissional, observamos um percentual, em torno de 40%, que utilizam o Código de Ética e a Resolução CFESS 493/2006 e em terceiro lugar, a Resolução CFESS 556/2009.

Apesar de o Código de Ética e a Resolução CFESS 493/2006 estarem diretamente relacionadas ao sigilo profissional, é importante destacarmos a Resolução CFESS 556/2009. Ela normatiza os procedimentos para efeito da lacração do material técnico e material técnico sigiloso do Serviço Social, demonstrando a necessidade e a importância do arquivo do material próprio do Serviço Social, ou seja, a importância de se pensar, mais uma vez, o sigilo no cotidiano profissional.

Dessa forma, percebemos que quaisquer umas das legislações citadas no gráfico proporcionarão subsídios e orientações adequadas para que a categoria se norteie com relação à temática do sigilo profissional, isso devido à articulação existente entre elas e a temática do sigilo. Na verdade, as Resoluções

emitidas pelo CFESS regulamentam temas importantes do nosso cotidiano profissional, tornando-se instrumentos de defesa e valorização dos serviços prestados à população usuária. Ou seja, os documentos normativos legais expressam, pois ancorados em fundamentos críticos, um *ethos profissional*.

Por fim, é importante destacar que na totalidade da pesquisa, a maioria das assistentes sociais mineiras (57,9%) trabalharam presencialmente durante a pandemia. Não sendo majoritário entre o grupo que respondeu, o trabalho remoto. Porém, para o percentual de assistentes sociais que trabalharam remotamente durante a pandemia, percebeu-se o impacto profundo em seus processos de trabalho, conforme os dados recolhidos. A dinâmica e as condições de trabalho foram modificadas sem nenhuma contrapartida, apoio técnico ou financeiro por parte dos empregadores, das instituições e dos serviços, o que contribuiu para o aumento da precarização das condições de trabalho e da sobrecarga de trabalho.

Essa constatação pôde ser vista nas respostas das assistentes sociais às questões relacionadas às dificuldades em executar o trabalho remoto. Do grupo de profissionais que trabalharam remotamente durante a pandemia, 27% responderam que não tiveram dificuldades, já 28,2% informaram que sim, tiveram dificuldades em trabalhar na modalidade remota.

Ainda sobre a execução do trabalho remoto, foi perguntado às profissionais se as mesmas possuíam os equipamentos necessários para tal e 29,4% responderam que sim, 6,3% responderam que não e 19,5% responderam que parcialmente. Do grupo de profissionais que responderam sim a respeito dos equipamentos necessários para o trabalho remoto, 79,5% informaram que os mesmos não foram concedidos pelos empregadores e 20,5% informaram que os equipamentos foram concedidos pelos empregadores.

Ainda sobre os equipamentos e tecnologias necessários ao trabalho remoto, como programas, sistemas, plataformas, internet, cerca de 11%, das profissionais avaliaram que as condições foram péssimas e 26% avaliaram como excelentes. Para 63% delas, as condições foram razoáveis, já que dispunham de parte dos equipamentos e tecnologias. Foi perguntado também se, em razão do trabalho remoto, as profissionais receberam algum valor adicional ao salário ou gratificação dos empregadores. 98% das profissionais informaram que não receberam e 2% responderam que sim. Essa realidade confirma as tendências das pesquisas, quando demonstram que o avanço do trabalho nas políticas sociais e de assistentes sociais mediado por TICs vem sendo predominantemente demarcado:

[...] não pela utilização institucional de sofisticados sistemas e recursos informacionais – ainda que estes estejam presentes de forma significativa e particular no âmbito de algumas políticas, como a Previdência Social, Assistência Estudantil, Sócio-jurídico, entre outras – mas, pela precária utilização de recursos institucionais e pessoais (dos profissionais), a exemplo dos meios tradicionais de comunicação por voz e texto (telefone, celular, e-mail) e das novas tecnologias de comunicação (aplicativos e serviços de texto, voz e vídeo). Observa-se que a utilização dessas ferramentas produz efeitos contraditórios, posto que possibilita, em determinadas situações, a continuidade dos atendimentos nos serviços públicos, de forma a garantir o distanciamento social necessário, ao mesmo tempo que potencializa tendências de precarização do trabalho, como o aumento da produtividade e do tecnicismo via padronização de tarefas, além de não garantir o atendimento das

necessidades das populações em situação de vulnerabilidade socioeconômica, providas dos meios digitais (VALENTIM; PAZ, 2022, p. 121).

Embora a dificuldade em realizar o trabalho remoto não seja tão expressiva (28,2%) se comparada ao percentual de profissionais que responderam ter dificuldades (27%), vimos que uma parte bem significativa (63%) afirmou que as condições para a realização do teletrabalho foram razoáveis, porque a maioria, quase 40%, dispôs de seus próprios equipamentos para trabalhar, sem receber nenhum apoio financeiro do órgão empregador.

A partir das informações referentes à percepção das assistentes sociais referentes aos impactos do trabalho remoto, expostas acima, é possível concluir que, em suma, a maioria das assistentes sociais, no teletrabalho, não teve suporte para exercer o trabalho com condições éticas e técnicas. Ou seja, fundamentam a perspectiva construída ao longo do texto no que tange aos limites para a garantia do *sigilo profissional*, compreendendo as diversas determinações que atravessam o exercício profissional, e não como algo que diz respeito somente ao mero desejo das profissionais⁴.

Na direção das reflexões sobre a precarização do trabalho, compreendemos que tão importante quanto identificar a tendência à ampliação e aprofundamento da precarização do trabalho é reconhecer que o Serviço Social é uma profissão hegemonicamente feminina. Essa particularidade do gênero na categoria profissional facilita a intensificação do trabalho, diante da histórica e desigual divisão sexual do trabalho. O impacto do patriarcado e da pandemia para as mulheres foi identificado nas respostas quando perguntamos sobre os maiores desafios do trabalho remoto, cuja resposta majoritária foi: “Acúmulo do teletrabalho com o trabalho doméstico e/ou com a maternidade/paternidade”.

Nossas preocupações específicas, considerando as competências legais do CRESS-MG para o trabalho de assistentes sociais na modalidade remota e/ou mediado pelas TICs, se voltam para as questões relacionadas aos dilemas éticos e ao sigilo profissional. Trata-se de uma tarefa coletiva avançar nas reflexões em torno do trabalho profissional mediado pelas TICs e os desafios éticos e do sigilo profissional.

Considerações finais

As reflexões inicialmente desenvolvidas no presente artigo – que necessitam de maiores aprofundamentos, nos possibilitaram levantar algumas sínteses e questionamentos iniciais. Inicialmente cabe reforçar o pressuposto que o direito da categoria sobre o sigilo, e, acima de tudo, dos usuários de tê-lo garantido, tem como parâmetro as *condições de trabalho*. Conforme demonstramos, a categoria vem sofrendo os impactos das transformações no mundo do trabalho que foram agravadas pela pandemia. Nesse motim,

⁴ Tais conclusões também puderam ser observadas quando perguntamos às profissionais sobre sugestões de ações para o CRESS-MG diante dessa nova configuração do trabalho onde consta majoritariamente: “Intervir estabelecendo regras/critérios para execução do trabalho remoto”, “Regulamentar uso das TICs”, “Orientando sobre o sigilo profissional no atendimento on-line”.

os desafios para a garantia do sigilo não é um *novo dilema*, cujas fiscalizações realizadas pelas agentes fiscais já demonstravam, diante das dificuldades de garantir as condições éticas e técnicas.

Os dados demonstram que a categoria, em grande parte, permaneceu realizando atendimento no trabalho remoto, o que resulta na preocupação em relação à dimensão ética, e particularmente do sigilo, nesses atendimentos. Exigindo do coletivo profissional que se debruce mais sobre essa temática, pois, conforme sinalizou Antunes (2018), o trabalho remoto no capitalismo é uma realidade que será cada vez mais adotada.

Se o debate do sigilo perpassa pela discussão sobre a produção de documentos técnicos e emissão de opinião técnica, na presente reflexão o debate sobre o sigilo antecede tal dimensão, já que estamos tratando ainda do momento do atendimento em si. Se levarmos em conta que o trabalho das agentes fiscais nos conselhos profissionais, que cumprem a tarefa da fiscalização e orientação, também se encontrava no formato remoto, desafios maiores se colocaram para as reflexões e orientações sobre as estratégias para o sigilo profissional em tempos pandêmicos, diante da impossibilidade das visitas.

Reforçamos que embora os profissionais, em suma maioria, sinalizaram a possibilidade do sigilo no trabalho remoto, *não é possível afirmar a sua garantia*, por condições que fogem ao controle das próprias profissionais. O trabalho mediado pelas TICs traz dilemas éticos-políticos, teóricos-metodológicos e técnico-operativos. Afinal, nosso Código de Ética não prevê todas as situações no que tange ao sigilo.

O código não pode prever todas as situações e cada caso deve ser avaliado de acordo com os pressupostos e valores do código de ética, sugerindo-se que a avaliação seja feita coletivamente pela equipe profissional. Mesmo assim, trata-se de uma questão que gera polêmicas, discussões, como toda questão ética (BARROCO; TERRA, 2012, p.92).

Assim, permanece a tarefa coletiva enquanto classe trabalhadora de lutar pelas condições de trabalho: No âmbito do Conjunto CFESS-CRESS de amadurecer sobre o tema e as possibilidades de enfrentá-lo; em âmbito regional, também cumpre a realização das orientações e fiscalizações, das rodas de conversas com as profissionais, bem como a divulgação da pesquisa, de modo a possibilitar o avanço das reflexões e construção de estratégias. Afinal:

Os profissionais devem dispor de condições de trabalho adequadas à preservação do sigilo; ter a garantia da inviolabilidade da documentação e, de forma geral, o direito a manter sigilo (no caso de ser tensionado por terceiros a fazer revelações); contudo, sem perder de vista que tais prerrogativas devem ser empregadas com a finalidade de atender a um direito que é do usuário. Não é sem razão que está posto legalmente como um direito constitucional, [...] inclusive vinculando-se aos direitos essenciais previstos nas declarações universais dos direitos humanos (FERNANDES, 2018, p.78).

Referências

ANTUNES, Ricardo. **O privilégio da servidão**: o novo proletário de serviços na era digital. 1. Ed. São Paulo: Boitempo, 2018.

BARROCO, M. L. S.; TERRA, S. H. **Código de Ética comentado**. São Paulo, Cortez, 2012.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Nota Técnica sobre Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto de pandemia. 2021. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/teletrabalho-telepericia2020CFESS.pdf>

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. RESOLUÇÃO CFESS Nº 493/2006. Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/resolucao_493-06pdf

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. RESOLUÇÃO CFESS Nº 556/2009. Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do assistente social. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/resolucao_556-09pdf

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS, 1948. Disponível em: <http://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanospdf>

FARIA, G. Tecnologias da informação e comunicação nas políticas sociais: opacidade e ilusão democrata. **Revista Katálysis**, v. 25, n. Rev. katálysis, 2022 25(1), p. 137–146, jan. 2022.

FERNANDES, N. A. **Sigilo e Ética do/a Assistente Social**. São Paulo: Cortez, 2018.

RAICHELIS, R. E ARREGUI, C.C. O Trabalho no fio da navalha: Nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. In: **Serviço Social e Sociedade**. São Paulo, Cortez, 2021.

SOUZA, E. A; OLIVEIRA E SILVA, M. L. Cípoal da insegurança: capitalismo flexível, neoliberalismo e as condições de trabalho de assistentes sociais que atuam na seguridade social no Brasil. In: **Trabalho, Questão Social e Serviço Social: a autofagia do capital**. São Paulo, Cortez, 2019.

TONIOLO, C. Serviço Social, produção de documentos técnicos e sigilo profissional. In: GUERRA, Y; LEITE, J. L; ORTIZ, F. G. (Org.). **Temas Contemporâneos em Serviço Social: uma análise de seus fundamentos**. Campinas: Papel Social, 2019.

VALENTIM, E. C. DO R. B.; PAZ, F. A. R.. Serviço Social e TICs: a prática profissional no contexto da Covid-19. **Revista Katálysis**, v. 25, n. Rev. katálysis, 2022 25(1), p. 114–124, jan. 2022.

Contribuições dos autores:

Claudio Henrique Miranda Horst: Concepção, delineamento, análise e interpretação dos dados; redação do artigo e revisão crítica; aprovação da versão a ser publicada.

Flávia Gonçalves Canesqui: Delineamento, análise e interpretação dos dados; redação do artigo e revisão crítica; aprovação da versão a ser publicada.

Fernanda Calhau de Campos: Delineamento, análise e interpretação dos dados; redação do artigo e revisão crítica.

Luciana Mourão Cardoso: Delineamento, análise e interpretação dos dados; redação do artigo e revisão crítica; aprovação da versão a ser publicada.
