

## **ORIENTAÇÃO TÉCNICA COFI Nº 01/2016**

**Ementa:** Análise acerca da realização de entrevistas, no âmbito do exercício profissional do Serviço Social, por meio de videoconferência.

1. O Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS), de acordo com o Art. 7º da Lei nº 8.662/1993, 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. O Inciso II do Art. 10 da mesma legislação define que compete aos CRESS, na qualidade de órgão executivo e de primeira instância, “fiscalizar e disciplinar o exercício da profissão de Assistente Social na respectiva região”.

2. Neste sentido, cumpre-nos contextualizar que, na data de 06 de junho de 2016, o CRESS 12ª Região recebeu consulta de Assistentes Sociais atuantes na Universidade Federal Fronteira Sul (UFFS), acerca da realização de entrevistas, por meio do mecanismo de videoconferência, no âmbito do trabalho do Serviço Social.

3. Tal matéria adentrou a pauta da reunião da Comissão de Orientação e Fiscalização (COFI) do CRESS 12ª Região, realizada na data de 24 de junho 2016, sendo que as considerações pertinentes passam a ser expostas a seguir.

4. Inicialmente, coloca-se como necessário retomar competências e atribuições do/a Assistente Social, definidas por meio dos Artigos 4º e 5º da Lei nº 8.662/1993 - Lei de Regulamentação da Profissão de Assistente Social.

5. De acordo com o Art. 4º da Lei nº 8.662/1993, constituem competências do/a Assistente Social:

I - elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares; II - elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil; III - encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos

e à população; V - orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos; VI - planejar, organizar e administrar benefícios e serviços sociais; VII - planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais; VIII - prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo; IX - prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade; X - planejamento, organização e administração de serviços sociais e de Unidade de Serviço Social; XI - realizar estudos socioeconômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades.

6. Conforme o Art. 5º da Lei nº 8.662/1993, constituem atribuições privativas do/a Assistente Social:

I - coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social; II - planejar, organizar e administrar programas e projetos em Unidade de Serviço Social; III - assessoria e consultoria a órgãos da Administração Pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de Serviço Social; IV - realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social; V - assumir, no magistério de Serviço Social tanto a nível de graduação como pós-graduação, disciplinas e funções que exijam conhecimentos próprios e adquiridos em curso de formação regular; VI - treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social; VII - dirigir e coordenar Unidades de Ensino e Cursos de Serviço Social, de graduação e pós-graduação; VIII - dirigir e coordenar associações, núcleos, centros de estudo e de pesquisa em Serviço Social; IX - elaborar provas, presidir e compor bancas de exames e comissões julgadoras de concursos ou outras formas de seleção para Assistentes Sociais, ou onde sejam aferidos conhecimentos inerentes ao Serviço Social; X - coordenar seminários, encontros, congressos e eventos assemelhados sobre assuntos de Serviço Social; XI - fiscalizar o exercício profissional através dos Conselhos Federal e Regionais; XII - dirigir serviços técnicos de Serviço Social em entidades públicas ou privadas; XIII - ocupar cargos e funções de direção e fiscalização da gestão financeira em órgãos e entidades representativas da categoria profissional.

7. O exercício das competências e atribuições supramencionadas, em consonância com o Projeto Ético-político da profissão, requer do/a Assistente Social compromisso ético na escolha dos instrumentais para o seu desenvolvimento, com vistas a não recair em atuação predominantemente operativa e burocrática, bem como, em não incorrer no risco de simplificação do trabalho profissional e de sua desvinculação da apreensão dos determinantes sociais numa perspectiva de totalidade e, por conseguinte, da realização de encaminhamentos que considerem as condições dos sujeitos atendidos em sua integralidade, inclusive situando-as enquanto demandas coletivas.

8. Conforme elenca Iamamoto (2012, p. 56-57), na brochura “Atribuições privativas do/a Assistente Social em questão” (CFESS, 2012), coloca-se como de suma importância para a materialização do Projeto Ético-político do Serviço Social a consolidação de um conhecimento criterioso do modo de vida e de trabalho – e correspondentes expressões culturais – dos segmentos populacionais atendidos, viabilizando a criação de um acervo de dados sobre as expressões da questão social nos diferentes campos de trabalho do/a Assistente Social. Segundo a autora, a aproximação com a população é uma das condições para impulsionar ações inovadoras no sentido de reconhecer e atender às efetivas necessidades dos segmentos subalternizados. Caso contrário, o/a Assistente Social poderá dispor de um discurso de compromisso ético-político com a população, sobreposto a uma relação de estranhamento perante a mesma, reeditando programas e projetos alheios as suas necessidades, ainda que em nome do compromisso. Neste sentido, para estabelecer um compromisso com os/as usuários/as, faz-se necessário “romper as rotinas e a burocracia estéreis, potencializar as coletas de informações nos atendimentos, pensar a reorganização do plano de trabalho”, tendo em vista as reais condições de vida dos/das usuários/as. Em outros termos, coloca-se como imprescindível “identificar como a questão social vem forjando a vida material, a cultura, a sociabilidade, afetando a dignidade da população atendida”. Ou seja, é o conhecimento criterioso dos processos sociais e sua vivência pelos indivíduos sociais que poderá alimentar propostas inovadoras, capazes de propiciar o reconhecimento e atendimento às efetivas necessidades sociais dos segmentos subalternizados, alvos das ações institucionais. Sendo assim, “aquele conhecimento é pré-requisito para impulsionar a consciência crítica e uma cultura pública democrática para além das mistificações difundidas pela mídia” (IAMAMOTO, 2012, p. 56-57).

9. Outrossim, o/a Assistente Social possui autonomia em relação à escolha dos instrumentais que melhor atendem à consolidação dos objetivos profissionais. De acordo com o Art. 2º do Código de Ética do/a Assistente Social, regulamentado pela Resolução CFESS nº 273 de 13 de março de 1993, constituem direitos do/a Assistente Social: “b- livre exercício das atividades inerentes à Profissão; [...] h- ampla autonomia no exercício da Profissão, não sendo obrigado a prestar serviços profissionais incompatíveis com as suas atribuições, cargos ou funções”. E ainda, a Alínea “c” do Art. 4º define que é vedado ao/a Assistente Social “acatar determinação institucional que fira os princípios e diretrizes deste Código”.

10. Em manifestação do CFESS acerca da matéria em pauta, por meio do Ofício CFESS nº 124/2016, de 02 de março de 2016, lê-se que “o exercício profissional à distância, da forma como vem se consolidando no mercado, implica numa série de violações aos direitos do/a assistente social na condição de trabalhador/a, mas também dos/as usuários/as por ele/a atendidos/as”. De acordo com o CFESS (2016) e em consonância com o supramencionado:

[...] o atendimento à distância mediado pelas distintas tecnologias da informação, tende a impactar negativamente no exercício profissional, quando abrevia algumas de suas etapas importantes, tais como a necessidade de conhecimento da demanda e sua complexidade e pode ter consequências graves, resultando em restrição de direitos e não em sua ampliação – perspectiva defendida pelo Serviço Social brasileiro há quase quarenta anos.

11. Ou seja, o exercício profissional do Serviço Social, ao demandar conhecimento aprofundado das situações atendidas e dos seus determinantes em âmbito micro e macrossocial, exige que os instrumentais utilizados garantam aproximação criteriosa às demandas atendidas, o que, avalia-se, tende a não ocorrer efetivamente por meio da utilização das distintas tecnologias da informação.

12. Por meio da opção do atendimento conforme supracitado, também se incorre no risco de reduzir “as possibilidades de acompanhamento dos desdobramentos inerentes à condição de autonomia dos sujeitos e do efetivo acompanhamento social que os/as usuários/as buscam quando levam as suas demandas ao/à assistente social”. Nisto, vale pontuar que “o atendimento social não se restringe às orientações pontuais quando se visa à garantia de direitos” (CFESS, 2016).

13. Na situação em pauta, relacionada à realização de análises socioeconômicas, vinculadas à consolidação da Política Nacional de Assistência Estudantil, vale enfatizar que a entrevista não terá sua finalidade restrita ao aprofundamento das informações constantes no Formulário Socioeconômico, constante no Anexo I da Resolução da UFFS nº 001/2011 – CONSUNI/CE, bem como para solicitação de documentação faltante e/ou complementar. Esta deverá ensejar outras informações e encaminhamentos, o que caracteriza a necessária ampliação do trabalho profissional do Serviço Social com vistas à garantia da permanência estudantil em sua dimensão integral.

14. De acordo com o texto do CFESS, o qual apresenta a edição de 2012 da brochura “Atribuições privativas do/a Assistente Social em questão”, as condições concretas para o trabalho profissional estão cada vez mais tensionadas pela ampliação de serviços e de demandas, destarte, sem a correspondente designação de recursos materiais, financeiros e humanos necessários à manutenção da qualidade do que é prestado à população usuária. Tal contexto gera impactos nas condições para o exercício profissional, repercutindo diretamente nos serviços prestados (CFESS, 2012, p. 19).

15. Neste contexto, evidencia-se que a incorporação à instrumentalidade do Serviço Social das novas tecnologias está ancorada à demanda de otimização de recursos, incorrendo em implicações ao exercício profissional. Neste sentido, o que se coloca como demanda é a ampliação dos quadros de Assistentes Sociais e também de outros sujeitos profissionais, no sentido de garantir que as ações realizadas adquiram caráter mais amplo, no que concerne à garantia de direitos e à articulação necessária para sua ampliação.

16. Ademais, a estratégia de adoção da metodologia de realização de entrevistas por meio de videoconferência, ou mecanismo semelhante, pode interferir na efetiva guarda do sigilo profissional, na medida em que não se observam garantias concretas de proteção do material gerado quando da sua realização, especialmente, diante dos constantes novos mecanismos na área informacional. Conforme Parecer Jurídico nº 06/2013, de lavra da Assessora Jurídica do Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), Sylvia Helena Terra (OAB/SP 43.443), aprovado em reunião de Conselho Pleno do CFESS realizada na data de 27 de abril de 2013, "a questão do 'sigilo profissional' tem sua previsão clara e incontroversa no Código de Ética do Assistente Social, regulamentado pela Resolução CFESS nº 273 de 13 de março de 1993, que reservou o seu capítulo V, para dispor sobre tal obrigação, que também se constitui um direito [...]". As definições em tela são as seguintes:

Art. 15 Constitui direito do/a assistente social manter o sigilo profissional. Art. 16 O sigilo protegerá o/a usuário/a em tudo aquilo de que o/a assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional. Parágrafo único: Em trabalho multidisciplinar só poderão ser prestadas informações dentro dos limites do estritamente necessário. Art. 17 É vedado ao/à assistente social revelar sigilo profissional. Art. 18 A quebra do sigilo só é admissível quando se tratarem de situações cuja gravidade possa, envolvendo ou não fato delituoso, trazer prejuízo aos interesses do/a usuário/a, de terceiros/as 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.

17. Ainda de acordo com Terra (2013), no Parecer Jurídico nº 06/2013, historicamente “a função do sigilo profissional tem se mostrado, extremamente, acertada, necessária e humana”, haja vista que estabelece, além da relação de absoluta confiança entre as partes, ali constituídas, uma segurança social, a qual é indispensável para que o/a usuário/a se sinta acolhido/a e para que “o segredo e a intimidade” possam ser desvelados e revelados naquele espaço profissional com segurança e confiança, efetivando-se o atendimento sem qualquer desconfiança ou medo. Segundo a autora, a confiança depositada no/a Assistente Social, por meio do sigilo em relação às informações recebidas, deve ser respeitada, com o objetivo não somente de proteger a integridade física do/a usuário/a, mas também de proteger “a integridade da personalidade”, considerando que a revelação pode acarretar um prejuízo moral susceptível de discriminação. Nisto, o dever do sigilo tem como base a garantia da dignidade da pessoa humana, mediante preservação da intimidade por meio da relação de confiança estabelecida entre profissional e usuário/a. Sobre o exposto, a autora ainda ressalta que a demanda de sigilo profissional “se deve à facilidade com que o assistente social tem acesso à esfera íntima do outro, em um momento extremamente vulnerável, vez que este acesso à intimidade do usuário se produz em circunstâncias de indefesa e dependência do usuário em relação ao assistente social”. Outra razão afeta ao dever da guarda do sigilo, segundo a autora, refere-se ao respeito ao princípio do bem comum, por meio do necessário respeito à intimidade do/a usuário/a, cuja consequência seria a sua não inibição para a busca de apoio em situação adversa.

18. O entendimento do CRESS 12ª Região, portanto, é que a utilização de novas tecnologias no âmbito do trabalho profissional, neste caso o mecanismo de videoconferência para a realização de entrevistas, poderá colocar-se beneficentemente como uma opção para situações emergenciais, esporádicas e desde que utilizadas quando já realizada a necessária avaliação social inicial, na qual são consideradas as possibilidades de intervenção com vistas à garantia de direitos. Entretanto, ao consolidar-se enquanto procedimento de rotina no âmbito da instrumentalidade do Serviço Social pode resultar em prejuízos ao exercício profissional comprometido com o Projeto Ético-político, fragilizando-o e precarizando-o; motivo pelo qual rechaçamos sua utilização como instrumento único de relação com os/as usuários/as e admitimos sua criteriosa utilização apenas na condição restrita de instrumento subsidiário.

19. A avaliação explicitada acima coaduna com o entendimento do CFESS acerca da matéria, quando o mesmo afirma que o dado de realidade não o impele a recomendar a realização de atendimentos pela via supramencionada, sendo que está empenhado em sua discussão crítica com os diversos sujeitos envolvidos.

20. O CRESS 12ª Região permanece à disposição para o debate e aprofundamento acerca de questões inerentes à instrumentalidade do Serviço Social, bem como à matéria do Serviço Social de forma geral.

Florianópolis/SC, Agosto de 2016.

**Comissão de Orientação e Fiscalização (COFI)**  
**Conselho Regional de Serviço Social – CRESS 12ª Região**

**REFERÊNCIAS**

BRASIL. **Lei n. 8662, de 7 de junho de 1993**. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. Disponível em:  
[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8662.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8662.htm). Acesso em: 11 jul. 2016.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Atribuições privadas do/a Assistente Social em questão**, 1 ed. ampliada, CFESS: Brasília, 2012.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Código de Ética do/a Assistente Social**. Resolução CFESS n. 273/1993, de 13 de março de 1993, com alterações introduzidas pelas Resoluções CFESS n. 290/1994, 293/1994, 333/1996 e 594/2011, 10 ed. rev. e atual. CFESS: Brasília, 2012. Disponível em:  
[http://www.cfess.org.br/js/library/pdfjs/web/viewer.html?pdf=/arquivos/CEP\\_CFESS-SITE.pdf](http://www.cfess.org.br/js/library/pdfjs/web/viewer.html?pdf=/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf). Acesso em: 11 jul. 2016.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Ofício CFESS n. 124/2016, de 02 de março de 2016. Versa acerca da realização de atendimentos online pelo Serviço Social. Acessado pelo Conselho Regional de Serviço Social – CRESS 12ª Região em 14 de julho de 2016.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Uso de câmeras de filmagem, instaladas em salas de atendimento do Serviço Social/IRREGULARIDADE de tal procedimento/Código de Ética do Assistente Social – quebra de sigilo/Constituição Federal – Violação do Direito a intimidade e privacidade. Parecer Jurídico n. 06/2013, de 18 de abril de 2013. Relatora: Sylvia Helena Terra. Recebido pelo Conselho Regional de Serviço Social – CRESS 12ª Região para conhecimento e adoção de providências relacionadas.

UNIVERSIDADE FEDERAL FRONTEIRA SUL. Resolução n. 001/2011 – CONSUNI/CE. Estabelece regras para a realização de análise socioeconômica permanente. Disponível em: [file:///C:/Users/Notebook/Downloads/Resolu%C3%A7%C3%A3o\\_001-2011\\_-\\_regras\\_para\\_a\\_realiza%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_an%C3%A1lise\\_socioecon%C3%B4mica\\_permanente.pdf](file:///C:/Users/Notebook/Downloads/Resolu%C3%A7%C3%A3o_001-2011_-_regras_para_a_realiza%C3%A7%C3%A3o_de_an%C3%A1lise_socioecon%C3%B4mica_permanente.pdf) Acesso em: 11 jul. 2016.