



**Universidade do Estado do Rio de Janeiro**

Centro de Ciências Sociais

Faculdade de Serviço Social

Carolina de Moraes Rocha

**Uma reflexão ética sobre o sigilo no trabalho profissional de assistentes  
sociais em tempos de teletrabalho**

Rio de Janeiro

2022

Carolina de Moraes Rocha

**Uma reflexão ética sobre o sigilo no trabalho profissional de assistentes sociais em  
tempos de teletrabalho**



Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do título de Mestre ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Área de concentração: Trabalho e Política Social

Orientador: Prof. Dr. Maurílio Castro de Matos

Rio de Janeiro

2022

CATALOGAÇÃO NA FONTE  
UERJ / REDE SIRIUS / BIBLIOTECA CCS/A

R672 Rocha, Carolina de Moraes.  
Uma reflexão ética sobre o sigilo no trabalho profissional de assistentes sociais em tempos de teletrabalho / Carolina de Moraes Rocha. – 2022.  
72 f.

Orientador: Maurílio Castro de Matos.  
Dissertação (Mestrado) – Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Faculdade de Serviço Social.

1. Serviço Social – Teses. 2. Ética profissional – Teses. 3. Teletrabalho – Teses. 4. Sigilo – Teses. I. Matos, Maurílio Castro de. II. Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Faculdade de Serviço Social. III. Título.

CDU 36

Autorizo, apenas para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta dissertação, desde que citada a fonte.

---

Assinatura

---

Data

Carolina de Moraes Rocha

**Uma reflexão ética sobre o sigilo no trabalho profissional de assistentes sociais em  
tempos de teletrabalho**

Dissertação apresentada como requisito parcial  
para obtenção do título de Mestre ao Programa  
de Pós-Graduação em Serviço Social da  
Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Área  
de concentração: Trabalho e Política Social

Aprovada em 27 de julho de 2022.

Banca Examinadora:

---

Prof. Dr. Maurílio Castro de Matos (Orientador)  
Faculdade de Serviço Social - UERJ

---

Prof. Dr. Renato dos Santos Veloso  
Faculdade de Serviço Social - UERJ

---

Prof<sup>ª</sup>. Dra. Cristina Maria Brites  
Universidade Federal Fluminense

Rio de Janeiro

2022

## AGRADECIMENTOS

Quando penso no meu processo de formação acadêmica que se iniciou com a graduação em Serviço Social na Universidade Federal Fluminense/Niterói, no ano de 2011, e prosseguiu com o mestrado no Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), em 2019, concluo que posso não me lembrar de cada professor/a, livro, xerox e disciplina estudada, mas ainda assim eles me tornaram quem sou.

Senti na pele que realmente precisamos uns dos outros para nos construir como somos. Por isso, inúmeras vezes, parei para refletir como eu resumiria em poucas linhas o quanto sou grata por todas as pessoas que, direta ou indiretamente, participaram da minha vida ao longo desse tempo.

Agradeço, primeiramente, aos meus pais, Alci e Valéria, que me apresentaram a este mundo e sempre estiveram dispostos a esclarecer todos os meus questionamentos na infância e adolescência, formando o que sou. E que, atualmente, escutam, respeitam e compreendem também a minha visão de mundo. Sinto vocês dentro de mim a cada escolha que faço. Obrigada por todo amor e por tudo o que decorre dele. Todo esse sentimento se expande ao meu irmão Matheus, companheiro das mais incríveis e sinceras risadas. Amo vocês.

Aos professores que me apresentaram a um novo modo de ver o mundo, por compartilharem o seu saber de forma tão extraordinária, mesmo diante de todas as dificuldades advindas da precarização do ensino público superior. Aproveito para agradecer ao meu orientador, Maurílio, que se tornou um querido amigo diante dos obstáculos que precisei perpassar ao longo do mestrado. Foram inúmeras as vezes que concluí que desistir seria o caminho, pelo bem da minha saúde mental.

O universo acadêmico, em todas as suas contradições e facetas, pode se tornar um ambiente hostil, de medo, de grande disputa e (auto)cobrança. Neste espaço, e por uma confluência de fatores, eu adoeci profundamente com ansiedade e depressão. E o Maurílio, junto com as minhas companheiras de turma Thays, Carol e Lene, não me deixaram esquecer o motivo pelo qual buscamos o aperfeiçoamento profissional. Queridos, obrigada por tudo. Trago vocês comigo na minha nova vida em Mogi das Cruzes.

Entreí em um desafiador espaço de trabalho, em um novo Estado, numa cidade na qual cheguei sem conhecer uma pessoa sequer. Acrescido da chegada da pandemia Covid-19 e seu consequente isolamento social, percebi-me mais distante do que nunca dos meus familiares e amigos, bem como das possibilidades de novas vivências. Por isso, as minhas grandes companheiras de trabalho Fabiana e Maíra, que se tornaram grandes amigas, foram essenciais

neste processo. Obrigada por toda disponibilidade, trocas e pela maneira que me recepcionaram no Setor de Serviço Social da Vara da Infância e Juventude da Comarca de Mogi das Cruzes. Cresço e aprendo muito com vocês.

Aqui, também pude me apaixonar como nunca antes. Por isso, agradeço à Jay por todo companheirismo e afeto recíproco. Amo você!

Considero como fundamental também as amizades mogianas que pude cultivar, principalmente, por intermédio da Caru. Vocês me trouxeram mais leveza e uma imprescindível sensação de pertencimento.

Foram tantas as mudanças abruptas na minha vida pessoal que desacreditei que pudesse terminar esta dissertação com afinco. Portanto, se cá estou escrevendo tais palavras, não cheguei sozinha.

Voltar à superfície depois de um longo período imersa em águas revoltas permitiu que eu vivenciasse as experiências profissionais necessárias para a conclusão desta etapa na minha vida acadêmica, compreendendo as limitações deste contexto.

Por fim, agradeço grandiosamente aos professores Cristina Brites e Renato Veloso que aceitaram compor a banca de avaliação e que, sem dúvidas, acrescentarão reflexões fundamentais a este trabalho.

Sou grata aos ventos que me trouxeram até aqui.

“Qual é a moral?  
Qual vai ser o final  
Dessa história?  
Eu não tenho nada pra dizer  
Por isso eu digo  
Eu não tenho muito o que perder  
Por isso jogo  
Eu não tenho hora pra morrer  
Por isso sonho

São coisas da vida  
E a gente se olha, e não sabe  
Se vai ou se fica”

*Coisas da Vida – Rita Lee*

## RESUMO

ROCHA, Carolina. *Uma reflexão ética sobre o sigilo no trabalho profissional de assistentes sociais em tempos de teletrabalho*. 2022. 72 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Faculdade de Serviço Social, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2022.

O significado do sigilo no Serviço Social brasileiro se constitui de acordo com os fundamentos teórico-metodológicos e éticopolíticos apropriados pela profissão no seu processo de institucionalização no país. Diante disso, devido à natureza contraditória da profissão, o sigilo não possui um significado unívoco, fato este que dificulta a sua apreensão por parte dos assistentes sociais no cotidiano de trabalho nas instituições. Entretanto, o Serviço Social historicamente tem se posicionado com enfrentamentos e resistências às imposições do capital, explicitados pelos valores emancipatórios que fundamentam o seu projeto profissional, denominado como éticopolítico. Todavia, em tempos de teletrabalho surgem indagações acerca dos desafios para a garantia do sigilo nesta modalidade de atendimento que tem se espalhado pela categoria profissional, principalmente, após a pandemia Covid-19. Portanto, constitui-se objeto de investigação deste trabalho a compreensão da funcionalidade do sigilo, a partir dos direcionamentos teórico-metodológicos e éticopolíticos que historicamente construíram o seu significado no Serviço Social brasileiro e a sua utilização diante do teletrabalho de assistentes sociais nas Varas da Infância e Juventude do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

Palavras-chave: Serviço Social. Ética profissional. Teletrabalho. Sigilo.



## ABSTRACT

ROCHA, Carolina. *An ethical reflection on secrecy in the professional work of social workers in times of telework*. 2022. 72 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Faculdade de Serviço Social, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2022.

The meaning of secrecy in the Brazilian Social Work is constituted according to the theoretical-methodological and ethical-political foundations appropriated by the profession in its process of institutionalization in the country. In view of this, due to the contradictory nature of the profession, secrecy does not have a univocal meaning, a fact that makes it difficult for social workers to apprehend it in their daily work in institutions. However, the Social Service has historically positioned itself with confrontations and resistance to the impositions of capital, explained by the emancipatory values that underlie its professional project, called ethical-political. However, in times of teleworking, questions arise about the challenges to guarantee secrecy in this type of service that has spread across the professional category, especially after the Covid-19 pandemic. Therefore, the object of investigation of this work is the understanding of the functionality of secrecy, from the theoretical-methodological and ethical-political directions that historically built its meaning in the Brazilian Social Service and its use in the face of telework of social workers in the Courts of Children and Youth of the Court of Justice of the State of São Paulo.

Keywords: Social Work. Professional ethics. Telework. Secrecy.

## SUMÁRIO

	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	9
1	<b>O DEBATE SOBRE O SIGILO PROFISSIONAL NO SERVIÇO SOCIAL BRASILEIRO</b> .....	14
1.1.1	<u>A centralidade do trabalho na formação do ser social como sujeito ético</u> .....	15
1.1.2	<u>Reflexões acerca da vida cotidiana</u> .....	23
1.1.3	<u>As especificidades das relações de produção e reprodução no modo de produção capitalista</u> .....	25
1.2	<b>Ética e sigilo profissional e a interface com o trabalho de assistentes sociais</b> .....	30
2	<b>IMPASSES PARA A GARANTIA DO SIGILO PROFISSIONAL NO TELETRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO</b> .....	41
2.1	<b>O histórico de implementação do teletrabalho no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo</b> .....	42
2.1.1	<u>A regulamentação do teletrabalho no TJSP no contexto da pandemia Covid-19</u> .....	44
2.1.2	<u>Os posicionamentos do Conselho Federal de Serviço Social acerca do teletrabalho de assistentes sociais no contexto pandêmico</u> .....	47
2.1.3	<u>A interface entre o Conselho Federal de Serviço Social e o TJSP sobre o teletrabalho de assistentes sociais</u> .....	49
2.2	<b>Análise das implicações do teletrabalho para a garantia do sigilo profissional no trabalho de assistentes sociais nas Varas da Infância e Juventude do TJSP</b> .....	53
	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	64
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	68

## INTRODUÇÃO

O presente trabalho de dissertação propõe a análise de como o sigilo tem sido apropriado no trabalho profissional de assistentes sociais, considerando os dilemas presentes no cotidiano institucional, a partir da implementação do teletrabalho durante a pandemia covid-19. Para tanto, pretende-se ressaltar elementos da contemporaneidade que suscitam reflexões sobre os desafios e potencialidades da apropriação do sigilo e a sua utilização face à autonomia relativa de assistentes sociais, no âmbito das Varas da Infância e Juventude do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

O interesse inicial em se debruçar sobre a referida temática surgiu a partir de inquietações durante o estágio supervisionado em Serviço Social no Conselho Regional de Serviço Social – CRESS/RJ, no período de setembro de 2014 a julho de 2015. Durante todo o estágio, a temática “Sigilo profissional” esteve em voga, sendo estimulada pelo supervisor de campo e conselheiros/as da entidade, por meio de oficinas, debates e seminários como reconhecimento da necessidade de aprofundar e qualificar as respostas para os questionamentos provenientes do cotidiano profissional de assistentes sociais. Este processo resultou no Trabalho de Conclusão de Curso de graduação, intitulado de “O significado do sigilo na trajetória éticopolítica do Serviço Social brasileiro”, entregue à Escola de Serviço Social da Universidade Federal Fluminense, no ano de 2016.

Desse modo, no Trabalho de Conclusão de Curso foi defendido o posicionamento de que o significado do sigilo no Serviço Social brasileiro se constitui, de acordo com os fundamentos teórico-metodológicos e éticopolíticos apropriados pela profissão. Diante disso, devido à natureza contraditória da profissão, o sigilo não possui um significado unívoco, o que dificulta a sua apreensão por parte de assistentes sociais no cotidiano de trabalho nas instituições. Na concepção liberal, que coaduna com os interesses do capital, o sigilo se enquadra no conjunto de mecanismos que defendem a propriedade privada e o controle social, ou seja, a ordem vigente. Entretanto, por quase três décadas, o Serviço Social tem se organizado com enfrentamentos e resistências às imposições do capital, explicitados pelos valores que fundamentam o seu projeto profissional, denominado como éticopolítico. O significado do sigilo, portanto, sob bases críticas e emancipatórias, se redimensiona e adquire a possibilidade de ser apropriado com a finalidade de contribuir para o acesso aos direitos sociais e para a organização da classe trabalhadora.

Durante o aprofundamento dos estudos sobre as diferentes concepções de sigilo existentes na historicidade do Serviço Social brasileiro, surgiram indagações sobre como o sigilo tem sido apropriado pelos/as assistentes sociais no cotidiano de trabalho, permeado por demandas difusas e interesses distintos. Indagações estas que não puderam ser desenvolvidas com profundidade no âmbito do Trabalho de Conclusão de Curso e que motivaram a construção desta pesquisa.

Outro fato que motivou a escolha pelo tema, concomitantemente, se refere a sua relevância: a compreensão das causas da contundência do debate sobre o sigilo no âmbito da categoria profissional, principalmente a partir de 2013. Acredita-se que houve um maior impulsionamento à quebra do sigilo devido às particularidades do atual estágio do capitalismo, que conformam uma adversa conjuntura marcada pelo avanço conservador das respostas do capital ao enfrentamento das expressões da “questão social”, além dos seus rebatimentos nas condições objetivas de trabalho e formação profissional.

Mesmo diante da existência de produção acadêmica profícua acerca de reflexões postas ao assistente social na atualidade, principalmente, no tocante a ética profissional, às condições de trabalho, aos rebatimentos destes fatores nos direitos dos usuários e direitos e deveres do profissional, o sigilo profissional ainda desperta dúvidas. Apesar da pouca produção e da complexidade do tema, o Serviço Social tem um posicionamento teórico e ético que historicamente se direciona para o compromisso com valores emancipatórios e em defesa da classe trabalhadora, que também fundamenta a concepção de sigilo.

Portanto, defende-se que, nas normativas profissionais, não existe imprecisão legal sobre a utilização do sigilo. Questionamentos sobre isso podem recair em um aspecto legalista, resultante da herança conservadora da profissão, visto que, o Código de Ética, por meio de sua sustentação teórico-valorativa, explicita a defesa/proteção do usuário.

Deste modo, o sigilo só se apresenta como um direito de assistentes sociais, na medida em que contribua para o acesso a direitos, por parte dos usuários. Disso decorre que, deve ser considerada sigilosa toda e qualquer informação que, se revelada, poderá expor, estigmatizar e/ou obstaculizar o acesso dos usuários a direitos sociais.

A relevância de aprofundar os estudos desta temática se justifica ainda mais quando inserida nas contradições específicas da natureza do Serviço Social. Fato este que suscita análises sobre o significado social da profissão na divisão social e técnica do trabalho, como uma especialização do trabalho coletivo<sup>1</sup>, e a condição de trabalhador assalariado de assistentes

---

<sup>1</sup> O texto ora apresentado coaduna com a perspectiva de análise que caracteriza o Serviço Social como trabalho. Uma das principais difusoras de tal tendência é Marilda Iamamoto que, no conjunto de suas produções, dentre

sociais. Ademais, não se desconsidera nem as análises referentes à “questão social” e nem o reconhecimento do sigilo como um direito e dever de assistentes sociais, tendo o seu significado direcionado pelos fundamentos teóricos, éticos e políticos que fundamentam o Código de Ética profissional. Fato este que demanda que as análises sejam pautadas pelos fundamentos do ser social, pelo processo de apropriação de valores dos homens na sociedade e pela estrutura da vida cotidiana, considerando-a o espaço de materialização do trabalho e dos valores (Heller, 2008).

A imposição ao teletrabalho no TJSP durante a pandemia Covid-19, diante da necessidade de distanciamento social como medida de prevenção, suscitou reflexões éticopolíticas, teórico-metodológicas e técnico-instrumentais à categoria profissional, tais quais, “*como garantir o sigilo profissional no teletrabalho?*” ou ainda “*o trabalho de assistentes sociais pode ser exercido de forma remota sem ferir os fundamentos éticos da profissão?*”. Cabe explicitar que o interesse em se debruçar neste espaço ocupacional se justifica não somente pelo maior tensionamento no âmbito do trabalho de assistentes sociais no sócio-jurídico, mas também por ter se tornado o local de trabalho da pesquisadora, a partir de março de 2020, em concomitância com o início da pandemia do coronavírus no país.

Em vista disso, algumas hipóteses preliminares sobre o teletrabalho de assistentes sociais foram levantadas, considerando os limites analíticos impostos pelo seu recente advento:

1. Os fundamentos ético-valorativos do projeto éticopolítico do Serviço Social se incompatibilizam com o teletrabalho de assistentes sociais;
2. O não reconhecimento do objeto de trabalho de assistentes sociais, as manifestações da questão social<sup>2</sup>, ou seja, o fato do seu fazer profissional não se explicitar com clareza

---

elas “*O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*” (2008a) e *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica*” (2012) compreende a profissão como partícipe da especialização do trabalho coletivo no modo de produção capitalista, cuja gênese se processa na fase monopolista do capital. Entretanto, cabe ressaltar que esta não é a única tendência que se apresenta no seio dos debates da compreensão do significado do Serviço Social. Sérgio Lessa (2012), por exemplo, analisa a profissão a partir de uma visão lukacsiana. Para esse autor, o Serviço Social consiste em complexo social de fins ideológicos. Tal perspectiva de análise compreende o trabalho como o intercâmbio entre o homem e a natureza, num processo teleológico que a transforme de modo que supra as necessidades dos seres sociais. Os desdobramentos dessas transformações geram cadeias causais que complexificam a sociabilidade dos seres sociais, possibilitando a sua organização por intermédio dos complexos sociais: Estado, ideologia, direito etc. Tal tendência, portanto, não compreende o Serviço Social como trabalho porque localiza a profissão no campo ideológico dos complexos sociais.

<sup>2</sup>A origem da “questão social” resulta das contradições estruturais específicas do modo de produção capitalista, da relação entre capital e trabalho típica desta forma de sociabilidade. Portanto, se evidencia a partir do processo de organização política da classe trabalhadora, ao demandar um posicionamento estatal mais competente do que a filantropia. As expressões da “questão social” se apresentam de acordo com as características de determinado contexto sócio-histórico e cultural, moldado pela dinâmica da sociabilidade capitalista; e a sua supressão se interliga diretamente à supressão da ordem do capital (Iamamoto, 2001).

torna a profissão cada vez mais suscetível a ser incluída em propostas como a do teletrabalho;

3. A possibilidade da utilização do sigilo com a perspectiva de acesso aos direitos sociais, se amplia quando o exercício profissional se alia a estratégias coletivas, devido ao fortalecimento do alinhamento éticopolítico entre os profissionais de diferentes profissões – logo, em tempos de teletrabalho, no qual o trabalho se atomiza cada vez mais, essa possibilidade se enfraquece e demanda a criação de novas estratégias.

Deste modo, pretende-se que o debate sobre o sigilo profissional assuma a amplitude necessária para se atingir pontos nodais que contribuam para a reflexão dos profissionais frente aos dilemas do cotidiano de trabalho de assistentes sociais das Varas da Infância e Juventude do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (TJSP), especificamente, resultantes do contexto de implementação das normativas do teletrabalho durante a pandemia Covid-19.

Para tanto, a organização do presente trabalho se deu com a sua divisão em dois capítulos. No Capítulo I, intitulado de “*O debate sobre o sigilo profissional no Serviço Social brasileiro*” abordam-se os fundamentos do trabalho e a concepção de homem <sup>3</sup>e sociedade defendida pelo Serviço Social nos últimos trinta anos, de modo a se alcançar o debate sobre a formação dos valores, da moral e da ética.

Ademais, analisa-se a estrutura da vida cotidiana, considerando-a o espaço de materialização do trabalho e dos valores. Caracterizando-a, portanto, sob as especificidades do modo de produção capitalista, com a apropriação privada dos meios de produção e antagonismo de classes, pautado em relações de exploração e alienação. Visto que, o sigilo suscita questionamentos sobre as escolhas feitas na vida cotidiana, permeada pelos valores dos homens, em sua dimensão particular e genérica, compreende-se a necessidade de debatê-lo considerando os fundamentos do ser social.

Por fim, se pretende realizar a análise da relação entre a ética e o sigilo profissional no trabalho de assistentes sociais, por intermédio da análise do significado do Serviço Social na divisão social e técnica do trabalho – de estabelecimento do controle social e reprodução da ideologia dominante. Além da compreensão do acúmulo teórico e éticopolítico construídos pela profissão em suas particularidades no país – tendo como expressão o Código de Ética vigente, fundamentado por bases ético-valorativas críticas e emancipatórias que delineiam o significado do sigilo profissional no trabalho de assistentes sociais.

---

<sup>3</sup>Compactuamos com Barroco (2010b:11) ao expressar que “as categorias homem ou ser humano indicam que a linguagem é perpassada pela cultura; no caso, sexista e predominantemente ‘masculina’”, na ausência de outra terminologia, resta-nos esclarecer que não concordamos com esta postura.

O capítulo II, intitulado de “*Impasses para a garantia do sigilo profissional no teletrabalho de assistentes sociais no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo*” apresenta a trajetória de implementação do teletrabalho na instituição, perpassando pela regulamentação e efetivação no contexto da pandemia Covid-19. Para tanto, explicita os posicionamentos do CFESS em relação a esta modalidade de trabalho e suas implicações éticas e técnicas para a garantia do sigilo profissional e da qualidade dos serviços prestados.

Por último, o acúmulo dos debates mencionados pretende propiciar reflexões sobre a realização do teletrabalho de assistentes sociais nas Varas da Infância e Juventude do TJSP, problematizando os desafios éticopolíticos diante da regulamentação desta modalidade no contexto de flexibilização das restrições de distanciamento social impostas pela pandemia covid-19 no país.

## 1 O DEBATE SOBRE O SIGILO PROFISSIONAL NO SERVIÇO SOCIAL BRASILEIRO

A proposta de estudar o sigilo profissional no cotidiano de trabalho de assistentes sociais se sustenta devido aos dilemas éticos que a sua utilização implica. Deste modo, torna-se impossível debatê-lo sem a compreensão da perspectiva ética que direcionará as análises propostas. Neste sentido, o primeiro capítulo, estruturado em três subitens, pretende fundamentar teoricamente a concepção de homem e sociedade hegemonicamente presente no Serviço Social, pois se compreende que são as referências éticopolíticas e teórico-metodológicas que definem o significado do sigilo no Serviço Social. Fato este que remete à compreensão do trabalho como categoria central de análise do processo de constituição da vida humana e do seu papel na formação do ser social como sujeito ético.

O subitem “1.1. *A centralidade do trabalho na formação do ser social como sujeito ético*” se direciona para a compreensão do papel do trabalho na formação do ser social e de como o desenvolvimento das capacidades humanas, a partir da interação com a natureza, tem relação direta com a construção da sociedade e da história. A presença dos valores, da moral e da ética, que possuem como cenário a vida cotidiana, também foi analisada em suas correlações, principalmente, para explicitar que são construídos pelos homens nas relações sociais, sendo direcionados de acordo com o modo de produção no qual são erigidos.

As reflexões prosseguem no subitem “1.2. *As especificidades das relações de produção e reprodução no modo de produção capitalista*” elucidando as características que o trabalho assume sob a égide do modo de produção capitalista. Deste modo, explicita que as relações na sociedade capitalista são fundamentadas pelos antagonismos de classe, resultantes da apropriação privada dos meios de produção que são essenciais para a permanência desta ordem. Para tanto, a mercadoria assume uma posição de centralidade, visto que, a lógica mercantil invade todos os âmbitos do conjunto das relações sociais, inclusive, o trabalho se torna passível de compra e venda.

Em decorrência disso, a propriedade privada direciona as ações da classe dominante para a busca incessante de lucro, tendo como mecanismo principal a exploração da força de trabalho da classe trabalhadora. Nesse sentido, a exploração de um homem pelo outro, intrínseca ao modo de produção capitalista, torna a venda da força de trabalho a única solução para a classe trabalhadora satisfazer as suas necessidades.

Tais reflexões revelam que a estrutura da vida cotidiana nesse tipo de sociabilidade facilita a irradiação da alienação, mesmo que esta não seja alienada por si só e apresente



possibilidades de transgressão. Além disso, explicita-se que o modo de ser da sociabilidade capitalista, permeado por relações individualistas e por um utilitarismo moral, homogeneiza as necessidades e as reduzem ao fascínio pelo “ter”, o que torna a vida cotidiana e a moral funcionais ao *status quo* (Barroco, 2010a).

Por fim, o subitem “1.3. *Ética e sigilo profissional e a interface com o trabalho de assistentes sociais*” tem como intuito apresentar os elementos necessários para a compreensão do significado do sigilo na trajetória do Serviço Social brasileiro. Portanto, debate a funcionalidade da profissão na divisão social e técnica do trabalho, além dos referenciais éticopolíticos e teórico-metodológicos que fundamentam o Código de Ética do/a assistente social vigente.

Finalmente, o subitem em questão pretende caracterizar o Código de 1993, demonstrando que este documento expressa o amadurecimento do projeto profissional em consonância com os interesses da classe trabalhadora, ao evidenciar os valores emancipatórios que o permeiam são de enfrentamento à sociabilidade capitalista e ao *ethos* tradicional da profissão. Portanto, reafirma o sigilo como direito e dever de assistentes sociais, tendo como perspectiva o acesso aos direitos, por parte dos usuários, considerando sigilosas as informações que possam ser caracterizadas como óbices para esta finalidade. Deste modo, a resposta para caracterizar algo como sigiloso ou não deve ser buscada nos valores emancipatórios que consubstanciam toda a sua estrutura.

### 1.1.1 A centralidade do trabalho na formação do ser social como sujeito ético

A compreensão do trabalho enquanto categoria central de análise do processo de constituição da vida humana remete ao seu papel como fundante do ser social. Caracterizado por Marx, nos “Manuscritos Econômicos-Filosóficos” como atividade na qual os homens tem por finalidade a busca pela sobrevivência – a partir da utilização da natureza para a satisfação das suas necessidades biológicas e sociais, de modo a extrair da mesma os meios de se manter e se reproduzir – o trabalho transforma o homem e o torna ser social<sup>4</sup> (Marx, 2010).

O trabalho como fundante do ser social, explicita que a busca do homem pela satisfação das suas necessidades desenvolveu em si a possibilidade de rompimento com o determinismo

---

<sup>4</sup> O ser social surge a partir do processo histórico do trabalho, da relação metabólica entre homem e natureza; constitui um novo tipo de ser que se dissocia dos direcionamentos instintivos e biológicos, tem a capacidade de direcionar as suas ações de acordo com os seus próprios interesses (Marx, 2010).

natural pelo uso da teleologia, ou seja, pela capacidade humana de prefigurar idealmente o produto que pretende objetivar, realizada por meio do trabalho.

Este fato demonstra que o conjunto das atividades humanas, incluindo a própria consciência, resultam da capacidade humana de valorar, analisar e escolher e que dentre as consequências deste processo estão o desenvolvimento da linguagem, dos instrumentos e, principalmente, a formação do homem e da sociedade (Barroco, 2010b).

As características do trabalho, apontadas até o momento, já explicitam que a atividade vital humana se desenvolve de forma coletiva. Por conseguinte, todo o conhecimento adquirido pelo homem ao longo do processo de trabalho, a partir do rompimento da herança biológica, do conhecimento das propriedades da natureza e das escolhas mais interessantes no meio natural, para que as suas finalidades fossem constantemente atingidas, desenvolveram um novo tipo de ser, o ser social.

Ressalta-se que, quanto mais intenso se torna o desenvolvimento do ser social e a sua diferenciação da natureza, mais complexas são as suas objetivações (Barroco, 2010b). Deste modo, devido ao desenvolvimento da sociabilidade humana, o ser social pôde criar outras formas de objetivação.

No ser social desenvolvido o trabalho consiste em somente uma das esferas de objetivação humana, permanecendo como o fundamento para o desenvolvimento das demais. As esferas de objetivação humana, reconhecidas por Heller (2008) como esferas heterogêneas, sustentam a história – que tem a sua construção e transmissão a partir das atividades do ser social. Tais esferas podem ser: filosofia, arte, ciência, moral, produção, estrutura política, vida cotidiana, etc.

Todo o conjunto das objetivações nas esferas heterogêneas pode ser caracterizado como práxis<sup>5</sup>. Esta que, como ação humana consciente, expressa as atividades exclusivas do ser social desenvolvido. Tal processo torna-se possível, fundamentalmente, devido às capacidades humanas e ontológicas dos homens, a sua essência. Desse modo, Heller (2008: 106) explicita que para Marx

a essência humana consta de atividade de trabalho (objetivação), socialidade, universalidade, auto-consciência, liberdade. Essas qualidades essenciais já estão dadas na própria hominização, enquanto meras possibilidades; tornam-se realidade no processo indefinido da evolução humana.

---

<sup>5</sup> “A práxis é uma ação prática consciente sobre a natureza, criando um produto objetivo antes inexistente. A práxis desenvolve-se fundamentalmente através do trabalho, assegurando a (re)produção material e espiritual da vida humana” (Barroco, 2003: 39).

Deste modo, a capacidade humana de escolher entre alternativas e de analisar as melhores estratégias e mecanismos para as suas objetivações produzem valorações, juízos de valor, permitindo que determinado objeto ou ação seja caracterizado como bom, mau, interessante ou não etc. para que o homem atinja a sua finalidade (Barroco, 2010a). Desta forma, o ser social (concomitantemente ser singular, particular e genérico), a partir da dinâmica do trabalho, estimula a capacidade de escolher, analisar e discernir, fato este que permite a construção e a apropriação de valores.

Ao longo do desenvolvimento da história, os valores estão suscetíveis a serem incorporados como um conjunto de normas, um modo de ser (Barroco, 2010b). Assim, os valores compõem a moral<sup>6</sup>, que por sua função reguladora e integradora, delinea e orienta o comportamento da vida em sociedade. Quando direcionadas para o enriquecimento da humanidade, as ações, os comportamentos, as ideologias, etc. – repletas de um direcionamento valorativo – formam a genericidade humana e, por conseguinte, demonstram o processo permanente da criação da história do homem feita pelo próprio homem (Heller, 2008).

Assim, Marx (2010:84) esclarece que

o animal é imediatamente um com a sua atividade vital. Não se distingue dela. É *ela*. O homem faz da sua atividade vital mesma um objeto da sua vontade e da sua consciência. Ele tem atividade vital consciente. Esta não é uma determinidade com a qual ele coincide imediatamente. A atividade vital consciente distingue o homem imediatamente da atividade vital animal. Justamente, [e] só por isso, ele é um ser genérico. Ou ele somente é um ser consciente, isto é, a sua própria vida lhe é objeto, precisamente porque é um ser genérico. Eis porque a sua atividade é atividade livre (grifos do autor).

O extrato transcrito da obra de Marx demonstra como as características do trabalho enquanto atividade ontológica dos homens e fundador do ser social tem relação intrínseca com a formação do gênero humano. Disso decorre que, através da sociabilização, os homens necessariamente criam possibilidades de partilhar as suas diversas formas de objetivações, que podem ser incorporadas e/ou criadas e/ou recriadas socialmente. Esse processo contínuo de renovação do ser social confirma a liberdade e a consciência como componentes da essência humana que possibilitam ao homem a criação da sua própria história, a capacidade de direcioná-la e transformá-la de acordo com a sua própria vontade (Barroco, 2010b). Desta forma, todo esse processo de criação permanente da história do homem pelo próprio homem, a sua perpetuação, propicia a formação da genericidade humana.

---

<sup>6</sup> “A moral é o sistema de exigências e costumes que permitem ao homem converter, mais ou menos intensamente, em necessidade – em necessidade moral – a elevação acima das necessidades *imediatas* (necessidades de sua particularidade individual), [...] de modo que a particularidade se identifique com as exigências, aspirações e ações sociais que existem para além das casualidades da própria pessoa [...]”. (Heller, 2008: 17).

Segundo Marx (2010:85), deste modo e

precisamente por isso, na elaboração do mundo objetivo [é que] o homem se confirma, em primeiro lugar e efetivamente, como *ser genérico*. Esta produção é a sua vida genérica operativa. Através dela a natureza aparece como a *sua* obra e a sua efetividade. O objeto do trabalho é, portanto a *objetivação da vida genérica do homem*: quando o homem se duplica não apenas na consciência, intelectual[mente], mas operativa, efetiva[mente], contemplando-se, por isso, a si mesmo num mundo criado por ele (grifos do autor).

Portanto, considerando que todas as objetivações do homem se tornam possíveis devido aos componentes da sua essência (objetivação, socialidade, universalidade, autoconsciência, liberdade), entende-se que estes constituem as capacidades humano-genéricas, que representam os aspectos constituintes do ser social e fundamentam as conquistas resultantes de todo o desenvolvimento da humanidade (Barroco, 2010b).

Determinadas descobertas humanas consideradas de relevância para enriquecer a humanidade, valoradas como positivas ao corroborar com os avanços da humanidade de forma coletiva, podem ser duradouras, permanecendo na história e formando a genericidade humana (Barroco, 2010a). Portanto, tudo o que permite a aproximação das componentes essenciais humanas e das conquistas da humanidade que formam a genericidade humana podem ser consideradas valor. Como afirma Heller (2008:106),

são de valor positivo as relações, os produtos, as ações, as ideias sociais que fornecem aos homens maiores possibilidades de objetivação, que integram sua socialidade, que configuram mais universalmente sua consciência e que aumentam sua liberdade social. Consideramos tudo aquilo que impede ou obstaculiza esses processos como negativo, ainda que a maior parte da sociedade empreste-lhe valor positivo.

Cabe ressaltar, portanto, que a gênese do valor não acontece unicamente a partir das avaliações subjetivas dos homens, mas possui um caráter significativamente objetivo, por ser produto das objetivações do ser social (da práxis), por sempre corresponder a necessidades e possibilidades sócio-históricas dos homens (Barroco, 2010a).

A história tem a sua estrutura sustentada pelas esferas heterogêneas, e a existência destas por si só já constitui um fenômeno axiológico (Heller, 2008), ao passo que, conformam e abrigam as formas de práxis, conseqüentemente, são espaços de explicitação de valores. Na dinâmica da história, determinadas oscilações permitem que as estruturas estejam suscetíveis às transformações; em uma esfera heterogênea, o que outrora fora considerado essencial e significativo, em um contexto diferente pode se tornar insignificante, apesar de nunca se esgotar completamente. Assim, “as próprias esferas heterogêneas, surgidas no curso da história, têm a capacidade de uma vez constituídas, jamais perecerem” (Heller, 2008: 14).

Por conseguinte, o valor também se encontra suscetível a esse processo de oscilação, no qual, em determinada esfera e momento histórico, pode regredir a amplitude que alcançava,

existindo apenas como possibilidade, como abstração que não se objetiva na realidade (Heller, 2008). Porém, assim como no caso das esferas heterogêneas, nunca um valor tem a sua aniquilação por completo, no máximo pode ser modificado, perdendo as suas qualidades primitivas, portanto, sempre existirão preservadores dos valores uma vez alcançados (Heller, 2008). Desta forma,

nem um só valor conquistado pela humanidade se perde de modo absoluto; tem havido, continua a haver e haverá sempre ressurreição. Chamaria a isso de *invencibilidade da substância humana*, a qual só pode sucumbir com a própria humanidade, com a história. Enquanto houver humanidade, enquanto houver história, haverá também desenvolvimento axiológico no sentido acima descrito (Heller, 2008: 22, grifos da autora).

Deste modo, a gênese da história provém das objetivações humanas que propiciam a formação da sociedade. A análise profícua de Heller (2008) se faz imprescindível quando contribui para a compreensão da relação entre valor e história, qualificando esta última como a substância da sociedade. Nas palavras da autora,

a história é a substância da sociedade. A sociedade não dispõe de nenhuma substância além do homem, pois os homens são os portadores da objetividade social, cabendo-lhes exclusivamente a construção e transmissão de cada estrutura social. [...] A substância não contém apenas o essencial, mas também a continuidade de toda a heterogênea estrutura social, a continuidade dos valores. Por conseguinte, a substância da sociedade só pode ser a própria história (Heller, 2008: 12-13).

Logo, o decorrer da história carrega consigo as marcas do processo de construção, ou degenerescência e ocaso de valores (Heller, 2008). A liberdade e a consciência enquanto capacidades humanas que permitem que o homem escolha e produza valores remete a caracterização do valor como propiciador da aproximação dos indivíduos singulares com o humano-genérico (Barroco, 2010a).

Os homens, quando analisados em essência, possuem as mesmas capacidades de participação no desenvolvimento da história em sociedade, podendo (re)construir e/ou se apropriar das objetivações devido às possibilidades resultantes da hominização. Isso os caracteriza como seres singulares, devido ao fato de os diferenciarem dos demais seres. Entretanto, mesmo iguais em essência, ao se sociabilizarem e se apropriarem das objetivações já existentes e efetivadas historicamente, constroem uma personalidade que os tornam únicos quando comparados entre si. Por consequência, deixam de ser somente seres singulares portadores das capacidades humano-genéricas e se tornam também indivíduos sociais<sup>7</sup>. Por isso, nas palavras de Heller (2008:34), “o indivíduo é sempre, *simultaneamente*, ser particular e ser genérico” (grifo da autora).

---

<sup>7</sup> A noção de indivíduo acontece na sociedade burguesa. Cf. Heller (2008).

A formação da individualidade humana tem como fundamento a busca incessante da satisfação das necessidades do “Eu”, que se apropria conscientemente das objetivações sociais e as toma para si de modo a particularizá-las (Heller, 2008). O homem, enquanto indivíduo, não significa necessariamente o abandono das características da sua essência, nem o afastamento das capacidades humano-genéricas, o que se estabelece é a possibilidade de agir direcionado tanto pela particularidade quanto pela genericidade humana, ao passo que, carrega consigo traços provenientes das suas apropriações e contribuições da/para vida em sociedade. Deste modo, Heller (2008:108) explicita que

[...] a individualidade humana não é simplesmente uma “singularidade”. Todo homem é singular, individual-particular, e, *ao mesmo tempo*, ente humano-genérico. Sua atividade é, sempre e simultaneamente, individual-particular e humano-genérica. Em outras palavras: o ente singular humano sempre atua segundo seus instintos e necessidades, socialmente formados, mas referidos ao seu Eu, e, a partir dessa perspectiva, percebe, interroga e dá respostas à realidade; mas, ao mesmo tempo, atua como membro do gênero humano e seus sentimentos e necessidades possuem caráter humano-genérico (grifos da autora).

Por isso, quando relacionada ao indivíduo, a sociedade não pode ser considerada uma abstração, pois o indivíduo representa o ser social (Marx, 2010), logo, um ser capaz de intervir, criar e ser criado pela vida em sociedade. Visto que, a dinâmica das objetivações e apropriações humanas permite o desenvolvimento do ser social e que dentre as peculiaridades deste ser se encontra o papel ativo da consciência em sua relação com a natureza, pode-se afirmar que “[...] a *sociedade* é a unidade essencial completada do homem com a natureza, a verdadeira ressurreição da natureza, o naturalismo realizado do homem e o humanismo da natureza levado a efeito” (Marx, 2010: 107 – grifos do autor).

Em vista do apresentado compreende-se que as próprias capacidades humanas possibilitam que o homem se torne um ser ético, pois a ética desponta como a mediação necessária das relações sociais ao permitir que o ser social se aproxime da liberdade e aja conscientemente em direção à genericidade (Barroco, 2010b).

O agir ético supõe que o homem singular submeta as suas aspirações ao crivo do que se encaixa nas normas e valores construídos coletivamente e que se expressam em direção ao que tem aceitação social. Deste modo, a ética apresenta exigências ao indivíduo, ao passo que, o impulsiona a submeter a sua particularidade à genericidade, transformando as exigências sociais em intimações individuais a serem apropriadas como motivação interior, ou seja, como moral (Heller, 2008).

Diante desta exposição compreende-se que os valores e a ética não podem ser analisados como características naturais humanas. As colocações feitas direcionam a compreensão de ambas enquanto construções coletivas, ou seja, produtos das relações da vida em sociedade

(Heller, 2008). Portanto, esse processo não acontece sem a incidência e as exigências das especificidades da estrutura social nas quais se inserem, ao demandarem a criação e a aceitação de normas e valores que são considerados desejáveis para a convivência em sociedade. Por ser uma das responsáveis pela necessária mediação entre o indivíduo singular e as exigências sociais e humano-genéricas, a ética aparece como necessidade histórica da vida em sociedade (Barroco, 2010a).

Assim, os valores estão presentes nas ações, nos comportamentos e, devido à dinâmica da história, estão suscetíveis a serem incorporados pelos indivíduos em forma de normas e deveres que orientam o seu comportamento em sociedade e delineiam o seu caráter, ou seja, constroem o seu *modo de ser* (Barroco, 2010b). Neste ponto reside o que pode ser caracterizado como moral. A moral também pode ser considerada uma necessidade histórica, ao passo que, a sua gênese tem relação intrínseca com o desenvolvimento da sociedade e do trabalho e assume uma função reguladora das relações entre os homens, mesmo que isso não aconteça de forma explícita (Barroco, 2010b).

O indivíduo nasce inserido em uma forma de sociabilidade que estrutura um sistema normativo para regular a vida em sociedade, a partir de normas legitimadas socialmente, frutos de um consenso social do que se considera bom para a coletividade. Ao ser absorvida, a moral funciona como orientação de valor para o sujeito e como juízos de valor nas relações com outros sujeitos e com a sociedade, por isso tem sua caracterização marcada por atos individuais (Barroco, 2010b).

No processo de socialização do indivíduo ocorre a assimilação de comportamentos e valores que serão absorvidos como um código moral que o tornará responsável pelos seus atos; propiciará um relativo exercício de autonomia e orientará as suas escolhas, sentimentos, desejos, posicionamentos, julgamentos de valor, e etc. Por isso, só se considera apto para a vida em sociedade o indivíduo que assimila o conjunto de normas criadas coletivamente e adquire um senso moral pautado em um modo de ser que tem a sua formação com incidências relativas às condições socioeconômicas e culturais de cada momento histórico (Barroco, 2010a).

Assim, a moral carrega consigo uma função integradora entre o indivíduo e a sociedade e depende de uma aceitação subjetiva para que o sistema de exigências ético-morais possa se tornar valorizado, interiorizado e reproduzido (Barroco, 2010b). Neste caso, as capacidades humano-genéricas, de modo específico, a liberdade e a consciência se fazem presentes no indivíduo, porém, não necessariamente atingem o nível máximo de suas potencialidades. Disso decorre que nem sempre a estrutura da sociedade e o sistema de exigências permitem condições significativas de mobilidade dentro das normas estabelecidas, ações que contestem o que

hegemonicamente se considera o percurso correto, ou seja, as “escolhas” nem sempre apresentam alternativas (Barroco, 2010b).

Portanto, existe uma moral dominante fundamentada por um sistema normativo que, quando absorvida como regra comportamental, se torna costume e hábito, os quais os indivíduos podem incorporar para si como se fossem naturais e, conseqüentemente, não os questionar. Isso não significa que não existam possibilidades de rompimento com a moral dominante, que podem ser viabilizadas por meio de perspectivas que analisem criticamente o fundamento da sociedade e de seus valores e reconheçam formas de negação e transgressão, criando códigos morais alternativos que se aproximem da esfera da genericidade humana. Assim, a moral possui uma função inibidora, mas também pode apresentar a função de transformação, mesmo que a primeira – nos casos de sociedades que são direcionadas com mais incidência da particularidade – sempre supere a segunda. (Heller, 2008).

Logo, segundo Heller (2008:16),

[...] a moral é uma relação entre as atividades humanas. Essa relação é – para empregarmos uma expressão bastante abstrata – *a conexão da particularidade com a universalidade genericamente humana*. A portadora dessa universalidade do gênero é sempre alguma estrutura social concreta, alguma comunidade, organização ou ideia, alguma exigência social (grifos da autora).

Os indivíduos em suas atividades, orientações e juízos de valor podem ser direcionados tanto pela sua particularidade quanto pela genericidade. De todo modo, quando realizam uma ação ético-moral consciente, reconhecem que as conseqüências de suas atividades incidem sob os demais indivíduos e sob a vida em sociedade. Por conseguinte, a alteridade e a responsabilidade são, portanto, exigências postas na realidade, que por suas características de serem direcionadas beneficentemente para a coletividade podem aproximar o indivíduo da genericidade humana (Barroco, 2010a).

Como afirmado anteriormente, o indivíduo reconhece as suas necessidades sempre sob a forma do “Eu”, a partir da sua particularidade que direciona as ações em prol dos desejos e paixões individuais (Heller, 2008). Sob essa condição, em sua formação também contém aspectos próprios da genericidade humana que o qualificam como capaz de agir coletivamente e de se universalizar. Portanto, a particularidade e a genericidade podem colidir entre si, de forma consciente ou não; e coexistir e impulsionar “mudamente” as atitudes dos indivíduos (Heller, 2008).

Assim, cabe ressaltar que o agir ético permite a universalização, componente essencial humano que rompe com a imediatividade dos fatos e amplia as perspectivas de atendimento às necessidades humanas. Apesar de as necessidades continuarem a serem reconhecidas sob a



perspectiva do “Eu”, com o agir ético, o ser social pode se aproximar com mais intensidade da liberdade e da consciência como valores humano-genéricos (Barroco, 2010b). As ações, orientações e juízos de valor, capacidades, sentimentos, desejos, paixões do indivíduo são colocadas em funcionamento na vida cotidiana, deste modo, cabe analisá-la como mais profundidade.

### 1.1.2 Reflexões acerca da vida cotidiana

O indivíduo ao nascer, já está sujeito ao processo de inserção na vida cotidiana, que o proporciona a capacidade de ser concomitantemente atuante e fruidor, ativo e receptivo (Heller, 2008). As análises de Heller (2008:31) definem a vida cotidiana como

a vida do homem inteiro; ou seja, o homem participa na vida cotidiana com todos os aspectos de sua individualidade, de sua personalidade. Nela, colocam-se “em funcionamento” todos os seus sentidos, todas as suas capacidades intelectuais, suas habilidades manipulativas, seus sentimentos, paixões, ideias, ideologias.

Porém, a estrutura da vida cotidiana tem caráter heterogêneo, ao passo que, impulsiona o homem em todos os seus aspectos individuais, particulares e genéricos a responderem a diversas necessidades, exigências e tarefas incessantemente e simultaneamente. Deste modo, não proporciona tempo suficiente e nem possibilidade de desfrutar de tudo em sua amplitude e intensidade (Heller, 2008).

A estrutura da vida cotidiana, entre seus aspectos principais, tem a *espontaneidade* como característica dominante. A justificativa para tal reside no fato de a vida cotidiana ser heterogênea e repleta de exigências sociais e de comportamentos habituais que não poderiam ser respondidos em sua totalidade com atividades fundamentadas por reflexões críticas e profundas. Senão, os indivíduos sociais não realizariam a grande demanda de atividades cotidianas que são imprescindíveis (Heller, 2008). Fato este que inviabilizaria a produção e a reprodução da história, que tem a vida cotidiana como a sua verdadeira essência (Heller, 2008).

Neste sentido, um segundo aspecto da vida cotidiana consiste nas ações dos indivíduos que são pautadas pela *probabilidade*. Não há possibilidade de antever as consequências das atividades humanas porque nem mesmo a dinâmica da vida cotidiana, que exige respostas imediatas, permite tempo hábil para que todas as atividades passem por avaliações probabilísticas aprofundadas. Quando as probabilidades falham, acontecem as catástrofes da vida cotidiana (Heller, 2008). Outro aspecto decorrente da probabilidade consiste no *economicismo* que revela o *pensamento pragmático* próprio da cotidianidade. Pois estimula a unidade imediata do pensamento e da ação, de modo a não diferenciar o que pode ser

caracterizado como “correto” do que se considera “verdadeiro”. Tal inexistência de diferença entre essas categorias permite que a rigidez do cotidiano permaneça com menos atritos possíveis. Por conseguinte, os pensamentos são fragmentados, pautados pelas orientações e juízos de valor particulares, propiciando ações movidas estritamente pela fé e pela confiança (Heller, 2008).

Deste modo, o pensamento cotidiano absorve como base a *ultrageneralização*, que são *juízos provisórios* submetidos ou não à confirmação na vida prática. Assim, quando baseados pela particularidade e pela fé, os juízos podem se tornar preconceitos (Heller, 2008). A necessidade de respostas ágeis na vida cotidiana impulsiona os indivíduos a recorrerem à *analogia* como meio de alcançar os seus intuitos (Heller, 2008). Portanto, a utilização da analogia remete a outra característica da estrutura da cotidianidade, o uso dos *precedentes*. Estes que aparecem na forma de orientadores do comportamento, ao passo que, possibilitam o agir a partir de vivências anteriores. Este aspecto pode se tornar negativo se ocultar e impedir a percepção de aspectos novos proporcionados pelas relações sociais (Heller, 2008).

Por conseguinte, a *mimese* e a *entonação* aparecem como aspectos da cotidianidade que são indissociáveis dos demais. A ausência da primeira impossibilita a vida cotidiana, a troca de conhecimentos e, inclusive, o trabalho; enquanto a segunda consiste na demonstração das características individuais, da personalidade dos homens, que só se objetivam e reconhecem as suas necessidades a partir da sua singularidade (Heller, 2008).

Assim, todos os aspectos da estrutura da vida cotidiana não são casuais. Apresentam-se conectados e são necessários para que o homem tenha a capacidade de viver cotidianamente. Os aspectos apresentados não podem ser cristalizados socialmente, mas precisam possibilitar a explicitação e a objetivação dos homens. Ou seja, a construção incessante da história da humanidade, de modo que a particularidade e a genericidade que coexistem “mudamente” na vida cotidiana, possam colidir entre si, porém, que sejam direcionadas o máximo possível para a proximidade da genericidade humana (Heller, 2008).

Devido ao fato de, na vida cotidiana, o sigilo suscitar questionamentos sobre as escolhas profissionais do que se deve revelar ou não, compreende-se que a análise da sua estrutura se torna imprescindível para a compreensão da importância do direcionamento ético que os profissionais imprimem ao responderem as suas exigências e tarefas de modo incessante e simultâneo, o que tende a resultar em pensamentos e ações pragmáticas e ultrageneralizadoras.

Todos esses debates se articulam com a vida cotidiana, ao passo que, esta “é a vida de *todo* homem” (Heller, 2008: 31 – grifo da autora) e, portanto, o cenário da materialização do trabalho, dos valores, da moral, da ética. Por isso, a necessidade de debater o sigilo profissional

considerando os fundamentos do ser social e as características estruturais do modo de produção capitalista.

### 1.1.3 As especificidades das relações de produção e reprodução no modo de produção capitalista

Sob os moldes capitalistas, a vida cotidiana se fundamenta pelos antagonismos de classe, resultantes da apropriação privada dos meios de produção que são essenciais para a permanência desta ordem. As peculiaridades assumidas pelo trabalho no capitalismo, ao serem desveladas, demonstram que a riqueza humana nesta forma de sociabilidade aparece como uma “enorme coleção de mercadorias” (Marx, 2017: 113), na qual a lógica da troca mercantil invade todos os âmbitos da vida social, a forma mercadoria se generaliza e estrutura as relações sociais.

Por conseguinte, a importância dos produtos do processo de trabalho não se determina pela utilidade das propriedades contidas em seu corpo para o atendimento das necessidades humanas, ou seja, no seu valor de uso, no trabalho concreto (Marx, 2017). Em contrapartida, a forma de acumulação capitalista estabelece uma inversão da intencionalidade do processo de trabalho, tornando-o abstrato, não se restringindo apenas a produção de valor de uso, mas tendo por finalidade suprema a produção de mercadorias especificamente para a troca, numa relação de subordinação do valor de uso pelo valor de troca (Marx, 2017).

A obrigatoriedade da venda da força de trabalho indica um sentido diferente na relação do trabalhador com os próprios produtos e com o processo de trabalho no qual se insere. A supremacia do valor de troca transforma não somente os meios de produção e os produtos em mercadoria, mas a própria força de trabalho se torna passível de compra, por parte do capitalista (Marx, 2017). Diante disso, o valor de troca da força de trabalho aparece para o trabalhador sob a forma do salário; contudo, cabe ressaltar que, o salário consiste nos dispêndios do capitalista para a manutenção da força de trabalho, ou seja, o valor necessário para que o trabalhador tenha acesso aos meios de subsistência e possa se manter vivo. Como Marx (2010:92) destaca nos seus Manuscritos econômicos-filosóficos,

as carências do trabalhador são assim apenas a necessidade de conservá-lo durante o trabalho, afim de que a raça dos trabalhadores não desapareça. O salário possui, por conseguinte, exatamente o mesmo significado de conservação na manutenção de qualquer outro instrumento produtivo [...]. Como o óleo que se põe na roda para mantê-la em movimento. O salário pertence, pois, aos custos obrigatórios do capital e do capitalista e não deve ultrapassar a necessidade desta obrigação.

Em contrapartida, assim como acontece com qualquer outra mercadoria, o valor de uso da força de trabalho passa a pertencer ao seu comprador, neste caso, ao capitalista, que poderá consumi-la a seu critério. O valor de uso da força de trabalho, todavia, se diferencia das demais mercadorias por ser fonte de mais-valor, para além do que ela mesma possui. A manutenção diária do trabalhador, sob a forma de salário, custa apenas parte da jornada de trabalho, o restante trabalhado é apropriado pelo capitalista.

Ao seguir as “leis eternas da troca de mercadorias”, o capitalista, aparentemente, pagou o devido valor pela força de trabalho, trocou equivalente por equivalente e não cometeu nenhuma injustiça ou violação para com o trabalhador; pode, portanto, consumir o seu valor de uso, a saber: a produção de mais-valor (Marx, 2017). Deste modo, o mais-valor produzido no tempo de trabalho não-pago, apropriado pelo capitalista, resulta do excedente quantitativo de trabalho, da duração prolongada do processo de trabalho; possibilitando que o capitalista retorne ao mercado para vender a mercadoria, transformando o seu dinheiro em capital, na esfera da circulação (Marx, 2017). Por fim,

o objetivo perseguido pelo capitalista é a valorização de seu capital, a produção de mercadorias que contenham mais trabalho do que ele paga, ou seja, que contenham uma parcela de valor que nada lhe custa e que, ainda assim, realiza-se mediante a venda de mercadorias (Marx, 2017:695).

As análises de Marx (2017), portanto, contribuem para a compreensão da subsunção do trabalho ao capital<sup>8</sup>, a partir de um longo processo histórico de expropriação das condições necessárias ao trabalho e do disciplinamento da classe trabalhadora, que resultou em um modo de produção com relações sociais estruturalmente exploratórias, em que o capital e a busca pela sua constante valorização assumem centralidade. Diante do incessante processo de acumulação de riqueza por meio da exploração da força de trabalho, pelo fato de nela residir a potencialidade de produção de mais-valor, percebe-se que a constante acumulação de capital, simultaneamente, resulta na multiplicação da classe trabalhadora (Marx, 2017).

---

<sup>8</sup> Marx (1978), nas análises presentes no Capítulo VI (inédito) de *O Capital*, caracterizando as maneiras que o trabalho se transforma em mecanismo de valorização do capital, caracteriza duas formas distintas desse processo: a subsunção formal do trabalho ao capital e a subsunção real do trabalho ao capital. A primeira se caracteriza pela forma de extração do mais-valor absoluto por meio do prolongamento da jornada de trabalho; demarcou, portanto, o processo inicial da expropriação das condições objetivas do trabalho, no qual o capital ainda não tinha adquirido a função dominante nas relações de produção e reprodução da vida social. Em contrapartida, na segunda forma o capital já desenvolveu e revolucionou amplamente as forças produtivas, na utilização da ciência e maquinaria na produção, propiciando a acumulação em larga escala, se fundamentando na extração de mais-valor relativo. As duas formas de subsunção do trabalho ao capital não são excludentes, convivem entre si.

A especificidade do processo de trabalho no modo de produção capitalista consiste na sua potencialidade de ser o âmbito de produção do mais-valor a ser revertido em capital e, portanto, de exploração do trabalhador pelo capitalista. Por conseguinte, Marx (2017) demonstra que o processo de trabalho se torna o fundamento de uma escala ampliada de produção, dos métodos necessários para a elevação da força produtiva do trabalho e da aceleração da produção de mais-valor.

O processo histórico que separa o trabalhador das condições objetivas de seu trabalho, no qual se tornam propriedade privada do capitalista consiste, simultaneamente, tanto na evolução do capital quanto do trabalho assalariado (Marx, 2017). A subsunção do trabalho ao capital, portanto, rompe a relação de pertencimento do trabalhador com a atividade que realiza, visto que a finalidade desta passa a ser a garantia do salário e não o usufruto do objeto que ele mesmo produziu ocasionando a perda do caráter emancipatório da atividade vital humana, tornando-o trabalho abstrato, estranhado (Marx, 2010). Assim,

a produção produz o homem não somente como uma mercadoria, a mercadoria humana, o homem na determinação da mercadoria; ela o produz, nesta determinação respectiva, precisamente como um ser desumanizado tanto espiritual quanto corporalmente – imoralidade, deformação, embrutecimento de trabalhadores e capitalistas (Marx, 2010: 92-93).

Deste modo, não existe relação de pertencimento entre o trabalhador e o processo de produção no qual se insere, o que o torna uma atividade estranha a ele; ademais, a mercadoria, criada pelo trabalhador, o domina fazendo com que não se reconheça enquanto o criador dela, se tornando subordinado à sua própria criação; “o auge desta servidão é que somente como trabalhador ele pode se manter como sujeito físico e apenas como sujeito físico ele é trabalhador” (Marx, 2010: 81-82). Em vista disso, a mercadoria assume um caráter fetichista face aos homens, numa relação que se naturaliza, obscurece o seu caráter social e assume a forma de uma relação entre coisas, contribuindo para que as propriedades humanas se encerrem no homem enquanto trabalhador, sob o jugo dos interesses do capital (Marx, 2017).

O estranhamento, decorrente do violento processo de expropriação das condições objetivas do trabalho, reduziu as capacidades humanas ao que mais lhe aproxima do seu caráter “instintivo” e biológico. Em vista disso, “o trabalhador só se sente como ser livre e ativo em suas funções animais, comer, beber, e procriar, quando muito ainda habitação, adornos etc., e em suas funções humanas só se sente como animal” (Marx, 2010:83). A inversão da intencionalidade do trabalho ao priorizar o valor de troca e subordinar o valor de uso, acrescido do processo de valorização da força de trabalho, afasta o homem do seu caráter genérico de

constituir uma atividade produtiva consciente e livre, quando a sua finalidade última consiste no alcance do salário (Marx, 2010). Por consequência,

o trabalhador se torna tanto mais pobre quanto mais riqueza produz, quanto mais a sua produção aumenta em poder e extensão. O trabalhador se torna uma mercadoria tão mais barata quanto mais mercadorias cria. Com a valorização do mundo das coisas aumenta em proporção direta a desvalorização do mundo dos homens. O trabalho não produz somente mercadorias; ele produz a si mesmo e ao trabalhador como uma mercadoria, e isto na medida em que produz, de fato, mercadorias em geral (Marx, 2010: 80).

A partir deste direcionamento, compreende-se que sob os moldes capitalistas, a vida cotidiana se organiza considerando as peculiaridades da sociedade de classes. A classe dominante, como mecanismo de manutenção de poder, se utiliza da orientação moral como forma de abstração dos antagonismos de classe que são fundamentais para a sociabilidade capitalista (Barroco, 2010a). Desta forma, impõem os valores e modo de ser dominantes, ocultando sistemas normativos que possibilitem a transgressão desta ordem. Por isso, a moral aparece hegemonicamente somente sob a sua face inibidora, como regra comportamental naturalizada, como se não houvesse a possibilidade de ultrapassá-la e nem de questionar os seus limites (Heller, 2008). Este processo, decorrente da alienação, que obstaculiza o pleno desenvolvimento das capacidades humanas e a conexão dos indivíduos com a genericidade, distancia o ser social de atividades e atitudes de cunho criativo e consciente, afasta-os da vinculação consciente com projetos que remetem ao humano-genérico e da superação de preconceitos. Ou seja, afasta o ser social dos valores éticos e humano-genéricos (Barroco, 2010b).

Todavia, na vida cotidiana existe uma coexistência “muda” entre a particularidade e a genericidade que possibilita que a atividade cotidiana se direcione para o humano-genérico de forma consciente ou não, ou ainda, que permaneça sendo guiada estritamente pela particularidade. Por isso, seria um equívoco afirmar que a vida cotidiana por si só se apresenta de modo alienado: somente a sua estrutura não se faz suficiente para caracterizá-la como alienada, apesar de facilitá-la, são as circunstâncias sociais que a tornam assim, como no caso do modo de produção capitalista (Heller, 2008). Portanto, a alienação não se apresenta de modo absoluto, mesmo na sociedade capitalista, existem determinadas atividades que permitem que o ser social se relacione com algum nível de consciência com a genericidade, são elas: o próprio trabalho, a arte, a ciência, a filosofia, a política e a ética (Barroco, 2010b).

A sociabilidade capitalista limita a autonomia do ser social, mas, ao mesmo tempo, espalha a falsa ideia de que todos os indivíduos podem satisfazer sozinhos as suas necessidades que são incessantemente criadas. Distanciando-os da sua dimensão humano-genérica e

estimulando a preponderância da particularidade, tornando-os individualistas, possessivos, egocêntricos. Por isso, o outro se torna um perigo, um risco para a propriedade e bens conquistados, expandindo a ideia de que a liberdade de um termina onde começa a do outro (Barroco, 2010a).

Nessas condições, as relações do ser social são permeadas por um intenso utilitarismo moral que reduzem as necessidades ao “ter” (Barroco, 2010a). Portanto, há uma inversão no valor das relações e necessidades humanas, onde a utilidade se refere à satisfação de necessidades materiais. O fragmento de Marx (2010: 108) explicita que

a propriedade privada nos fez tão cretinos e unilaterais que um objeto somente é o nosso [objeto] se o temos, portanto, quando existe para nós como capital ou é para nós imediatamente possuído, comido, bebido, trazido em nosso corpo, habitado por nós etc., enfim, usado.

Logo, as escolhas, capacidades, sentimentos e valores também se tornam objetos de desejo e posse (Barroco, 2010a). Assim, “o consumo dos objetos materiais passa a ser uma exigência de integração social que fornece identidade social, dá prazer, ocupa o lugar do lazer e satisfaz carências afetivas e emocionais” (Barroco, 2010a: 160). Neste caso, as capacidades humano-genéricas, de modo específico, a liberdade e a consciência se fazem presentes no indivíduo, porém, não necessariamente atingem o nível máximo de suas potencialidades. Disso decorre que nem sempre a estrutura da sociedade e o sistema de exigências permitem condições significativas de mobilidade dentro das normas estabelecidas, ações que contestem o que hegemonicamente se considera o percurso correto (Barroco, 2010b).

Deste modo, a moral se apresenta como moralismo, devido ao fato de a ultrageneralização intrínseca à vida cotidiana se intensificar e, a partir dos juízos provisórios – que mesmo refutados na teoria e por ações práticas cuidadosamente analisadas permanecem sendo utilizados nas relações dos indivíduos – possibilitar a formação de um modo de ser guiado por preconceitos (Barroco, 2010a). Ademais, o modo de ser capitalista fundamentado pela lógica mercantil, direciona as relações para comportamentos que valorizam a posse material e espiritual, a competitividade e o individualismo, que propiciam a continuidade do atendimento das necessidades do mercado (Barroco, 2010a).

Nessas condições, tais fatos contribuem para entender a funcionalidade do sigilo sob os moldes capitalistas, de modo que, tal análise demanda esforços de não dissociar as relações sociais nas quais se insere. O modo de produção e reprodução das relações sociais tipicamente capitalistas demandam mecanismos que contribuam para naturalizar a ordem vigente e para que o acesso desigual à riqueza socialmente produzida seja aceito como dado inquestionável. Dentre esses mecanismos se encontra o sigilo, que, nessa sociabilidade, pode assumir a funcionalidade

de escamotear a totalidade das relações sociais; protegendo, portanto, a estrutura que garante a propriedade privada. Esta afirmativa, reforçada, inclusive, pelo fato de o sigilo se fazer presente em estatutos jurídico-legais<sup>9</sup>, justifica o porquê da importância do mesmo dada pelo Estado capitalista, mediante a defesa privacidade e a intimidade do indivíduo social.

Isso não significa que, em determinados contextos sócio-históricos, a vida privada não sofra violações. Todavia, tais violações possuem especificidades; são discriminatórias, por serem direcionadas, na grande maioria das vezes, à classe trabalhadora e não às frações dominantes. Estas, ocupando o lugar privilegiado na luta de classes, pois possuem os mecanismos exploratórios, têm a sua privacidade e intimidade resguardadas, logo, também os seus interesses econômicos, políticos e culturais permanecem intocáveis. Em contrapartida, o sigilo da esfera privada da classe trabalhadora se estabelece de acordo com os interesses das frações dominantes contando, inclusive, com a cooptação de todo arcabouço jurídico-legal para a manutenção do consenso e do controle social por parte dos donos da propriedade privada.

O Estado capitalista encontra, portanto, respaldo para disciplinar e controlar a liberdade em todos os âmbitos da vida social do indivíduo, sob a justificativa de privacidade, segurança e proteção. A vida privada da classe trabalhadora pode ser invadida ou não em nome dos interesses públicos, a partir do aparelho estatal – cooptado pela classe dominante.

Logo, o sigilo, na sociedade de classes, pode se caracterizar por ser um mecanismo de controle social que contribui para a legitimação do *status quo*. Tal informação desponta como um pressuposto analítico ao se debater a sua utilização no âmbito do trabalho de assistentes sociais, visto que, o Serviço Social possui uma natureza contraditória ao responder aos diferentes interesses das instituições e dos usuários.

## 1.2 Ética e sigilo profissional e a interface com o trabalho de assistentes sociais

Nas relações profissionais, o sigilo objetiva garantir uma relação pacífica e confiável com os usuários dos serviços, na defesa da sua intimidade, integridade e dignidade (Barroco; Terra, 2012). Entretanto, elaboradas sob os valores capitalistas, a funcionalidade das profissões na sociabilidade capitalista, não pretende garantir a liberdade da singularidade do indivíduo social; mas, busca intervir no seu “ajustamento” ao hegemônico padrão desejável de sociabilidade. E

---

<sup>9</sup> Como exemplos de documentações nas quais o sigilo se faz presente, sendo referenciado explicitamente ou não, tem-se a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Código Civil e Código Penal brasileiros, a Constituição Federal de 1988 e os Códigos de Ética profissionais.



o sigilo contribui, pelos meios expostos anteriormente, para a permanência desta sociedade fundamentada pela propriedade privada.

Por conseguinte, o debate sobre a utilização do sigilo no Serviço Social brasileiro demanda nitidez sobre a natureza contraditória e o significado social da profissão na divisão social e técnica do trabalho. Ao ser demandado pela classe dominante para a execução dos serviços sociais, o trabalho de assistentes sociais se encontra intrincado às contradições fundamentais da sociabilidade capitalista, cooperando para a reprodução da força de trabalho, do controle social e da ideologia dominante, junto aos segmentos pauperizados, vislumbrando a manutenção e o controle da ordem, de modo a assegurar a reprodução social de uma sociedade fundamentalmente desigual (Iamamoto, 2012). Assim, o trabalho de assistentes sociais possui um inquestionável caráter político, ao atuar no campo do conhecimento, dos valores, dos comportamentos e da cultura (Iamamoto, 2008a).

O/a assistente social interfere nas condições de sobrevivência material da classe trabalhadora, por meio dos serviços implementados pelas políticas sociais, que só possui a sua força de trabalho como meio de atingir a sua subsistência (Iamamoto, 2008a). Por conseguinte, os instrumentos/meios de trabalho desse profissional não se restringem ao seu “arsenal de técnicas” (entrevistas, reuniões, encaminhamentos, etc.), mas abarcam também a linguagem e o conhecimento – pautado nas bases teórico-metodológicas, éticopolíticas e técnico-operativas – que contribuem para a análise da realidade e para o direcionamento das suas ações que incidirão na vida cotidiana dos trabalhadores (Iamamoto, 2008a).

A relação da dinâmica estrutural do capitalismo com a funcionalidade do Serviço Social demonstra que este tipo de especialização se molda conforme as exigências econômicas e sociais do processo de acumulação em seus diferentes contextos, por conseguinte, as distintas manifestações da “questão social”<sup>10</sup> conformam o elemento que justifica a existência do trabalho de assistentes sociais (Iamamoto, 2008a).

A fragmentação das respostas às manifestações da “questão social” em diferentes áreas suscita que se perceba o trabalho de assistentes sociais a partir de sua inserção em distintos processos de trabalho (Iamamoto, 2008a). Nesse sentido, esta afirmação exige que três aspectos sejam analisados: o primeiro se refere ao fato de assistentes sociais não disporem de todos os

---

<sup>10</sup>Quando a classe trabalhadora se organiza frente às condições objetivas, se reconhecendo como classe social, e representando uma ameaça aos interesses burgueses, ou seja, à ordem vigente, se evidencia a chamada “questão social”. Isso ocorre, pois o processo de organização do proletariado na cena política exprime as relações entre capital e trabalho típicas da sociabilidade burguesa e as evidenciam na esfera pública. Assim, os desdobramentos/expressões da “questão social” se apresentam de acordo com as características de determinado contexto sócio-histórico e cultural, moldado pela ordem do capital e a sua supressão se encontra diretamente ligada à supressão da ordem do capital (Iamamoto, 2001).

meios e condições – financeiras, técnicas e humanas –, o que o torna dependente das instituições empregadoras, inserindo-o na condição de trabalhador assalariado. O segundo aspecto se refere à questão de os processos de trabalho não serem exclusivos de assistentes sociais, que o compartilha com profissionais de diversas funções e especializações na divisão social e técnica do trabalho. Por último, a preocupação de não reificar a profissão, atribuindo apenas um único e idêntico processo de trabalho ao assistente social, devido às particularidades que o exercício profissional assume, a depender das características e finalidades dos espaços sócio-ocupacionais que se inserem (Iamamoto, 2008a).

Assim, como todo processo de trabalho, possui um objeto no qual a ação transformadora incide, demanda a criação de meios/instrumentos de trabalho e gera um produto (Iamamoto, 2008a). Todavia, o trabalho de assistentes sociais não se dissocia das relações sociais – negligenciá-las das análises tende a torná-la destituída de historicidade – fato este que na especificidade da sociabilidade capitalista, significa elucidá-lo sob a dupla determinação do valor de uso e do valor de troca (Iamamoto, 2008b). Esta ressalva se direciona a percepção que ultrapassa a compreensão da utilidade, do significado social da profissão sob a perspectiva do trabalho concreto. Desta forma, não se pode considerar somente o que particulariza essa especialização, mas o que a interliga ao conjunto de especializações do trabalho coletivo (Iamamoto, 2008b).

Nesse sentido, o/a assistente social que tem todo o seu processo de trabalho organizado pelas instituições empregadoras, recebe destas, em geral, a funcionalidade de “fiscalizar a pobreza”. Para tanto, deve selecionar dentre os trabalhadores, os elegíveis para os programas oferecidos e, se necessário, precisa comprovar as informações obtidas *in loco*, de modo a contribuir de todas as formas para que não haja algum tipo de “acesso indevido” por parte dos trabalhadores que não se enquadram no perfil estipulado pela instituição (Iamamoto, 2012). Este tipo de intervenção reforça a compreensão dos direitos sociais como benesses, favores e que, por isso, devem ser direcionados somente a quem se enquadra nos requisitos institucionais.

O trabalho de assistentes sociais se efetiva no contato direto com o trabalhador, assim, para obter as informações sobre a situação social destes, interfere e pode invadir a sua privacidade (Iamamoto, 2012). Quando em consonância com os interesses institucionais, apreende somente a singularidade dos indivíduos sociais e da sua situação de vida, como se fossem destituídos do aspecto histórico das relações sociais e da genericidade humana. Como explicita Iamamoto (2012: 125),

a partir dessa perspectiva, as situações conflitivas e as desigualdades passam a ser vistas como ‘desvios’ a serem contornados e controlados institucionalmente, segundo parâmetros técnicos. Os conflitos sociais não são

negados, mas, o que é expressão da luta de classes transforma-se em ‘problema social’. Segundo essa visão, os fatores tidos como problemáticos são deslocados da estrutura social para os próprios indivíduos e grupos considerados como responsáveis pela sua ocorrência.

Essa perspectiva de atuação se constitui em uma estratégia de controle social que culpabiliza os trabalhadores pelas condições que se encontram, devassam a sua privacidade para modificar valores, hábitos e comportamentos e enquadrá-los no modo de ser capitalista (Iamamoto, 2012). Portanto, o sigilo profissional pode se tornar um mecanismo que reforça este controle social e a difusão da ideologia dominante, pelo fato de, individualizar os atendimentos e, assim, escamotear as peculiaridades dentre os pertencentes à classe a que se destina a sua atuação, fato este que contribui para o enfraquecimento das possibilidades de organização da classe trabalhadora.

Deste modo, o/a assistente social contribui para vigiar e normatizar o cotidiano dos trabalhadores (Iamamoto, 2012), podendo revelar à instituição empregadora os aspectos da vida privada dos sujeitos sociais, quando analisa o perfil destes em relação aos requisitos de enquadramento institucional para o acesso aos serviços prestados. Disso resulta que o sigilo possui um caráter de classe, se apresenta como partícipe do processo de dominação, quando é revelado ou não, de acordo com os interesses da classe dominante.

Entretanto, mesmo que o/a assistente social não disponha de todos os meios necessários para efetivar o seu processo de trabalho, o Serviço Social se consolida tanto por meio da formação acadêmica – sendo um trabalho complexo que adquiriu a sua regulamentação como profissão liberal – quanto pelas bases jurídico-legais que o regulam, definindo as competências e atribuições privativas, o que possibilita ao assistente social uma relativa autonomia na condução de suas atividades (Iamamoto, 2008b).

Nessa direção, a análise do significado do sigilo e a sua relação com o Serviço Social brasileiro demanda o esforço da compreensão da funcionalidade da profissão na dinâmica da sociedade capitalista e do acúmulo teórico e éticopolítico construídos pela profissão em suas particularidades no país. Portanto, o Código de Ética Profissional de 1993 foi elaborado para superar os equívocos teórico-metodológicos e operacionais presentes no Código que o antecedeu (Barroco, 2010b). Nesse sentido, buscou a concepção da ética na ontologia do ser social, na qual os valores são provenientes do processo de trabalho, que constitui o ser social e o torna capaz de exercer a liberdade como capacidade humana (CFESS, 1993).

A apropriação da teoria marxista pelo Serviço Social propiciou que a emancipação humana assumisse grande relevância para o projeto profissional do qual este Código é partícipe, pois supõe a superação do capitalismo a partir da práxis-político revolucionária da classe

trabalhadora (Barroco, 2010b). Logo, evidencia um projeto político de classe e uma projeção social de transformação revolucionária da ordem burguesa e se orienta para a criação de condições que possibilitem a “(re)apropriação universalizante da riqueza humana construída historicamente” (Barroco, 2010b: 190).

Para tanto, se apropria de valores éticos emancipatórios visando contribuir para que os indivíduos sociais se aproximem da genericidade humana (Barroco, 2010b). Por isso, a vinculação deste projeto profissional com o projeto societário de enfrentamento à ordem capitalista, que preconiza a plena expansão dos indivíduos sociais e recusa o arbítrio, a discriminação, o preconceito e o autoritarismo (Barroco, 2010b).

Neste contexto, as entidades organizativas da categoria assumem uma função político-pedagógica e fiscalizatória de atuar em consonância com os valores emancipatórios defendidos pelo projeto profissional, garantindo a sua materialidade. Assim, a Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS) e o Conjunto CFESS/CRESS – Conselhos Federal e Estaduais de Serviço Social – respectivamente responsáveis pela formação e pelo trabalho profissional, além da Executiva Nacional de Estudantes de Serviço Social (ENESSO), articulados aos movimentos sociais dos trabalhadores, também se apropriam do direcionamento político emancipatório do projeto profissional (Abramides, 2006).

Em razão disso, considerando a fundamentação teórico-metodológica e éticopolítica do Código de Ética Profissional do/a Assistente Social, a análise sobre o sigilo profissional recebe mais solidez. No Código, o sigilo se caracteriza como direito do profissional, tendo como intuito proteger “o/a usuário/a em tudo aquilo de que o/a assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional” (CFESS, 1993: 35).

Entretanto, a excepcionalidade da sua revelação faz com que o ato de resguardar o sigilo apareça também como obrigação. O seu rompimento, passou a ser “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” (CFESS, 1993: 35). Os valores que fundamentam o Código de Ética vigente o vinculam aos interesses da classe trabalhadora e se expressam limpidamente na sua introdução e nos seus princípios fundamentais.

Nesse sentido, se o sigilo assume a função de proteção dos interesses do usuário, a definição do que deve ser sigiloso ou não na atuação profissional do/a assistente social, deve considerar os valores emancipatórios que permeiam toda a estrutura do documento vigente. Assim como o seu rompimento, que só deve ser efetuado em última instância, quando não existir mais nenhuma possibilidade de intervenção ou de negociação junto às instituições empregadoras e o Estado (Sousa, 2013).

Portanto, para o/a assistente social caracterizar as informações como sigilosas ou não, na perspectiva defendida pelo Código de Ética profissional, deve reconhecer os valores e princípios emancipatórios que o fundamentam (Sousa, 2013). Entretanto, nas atividades cotidianas, que demandam respostas a diversas necessidades e exigências imediatas, com pensamentos pragmáticos e atitudes ultrageneralizadoras (Heller, 2008), surgem questionamentos e até percepções equivocadas, por parte de assistentes sociais sobre a abordagem do sigilo.

No seu trabalho, o/a assistente social toma conhecimento de informações da vida privada dos usuários, das suas crenças, culturas, valores e visões de mundo, que não necessariamente devem compatibilizar com os valores éticos e morais dos profissionais. Em consequência disso, o direcionamento da atuação não pode se respaldar por ações impositivas que desrespeitem a dignidade e a capacidade de escolha e decisão dos usuários (Barroco; Terra, 2012). Visto que, o Código de Ética não visa prever todas as situações do cotidiano profissional, recorrer aos valores e princípios que o fundamentam se torna imprescindível para não recair na herança tradicional da profissão com atitudes policialescas e moralistas.

Deste modo, o Código estabelece como dever de assistentes sociais “abster-se, no exercício da profissão, de práticas que caracterizem a censura, o cerceamento da liberdade, o policiamento dos comportamentos, denunciando sua ocorrência aos órgãos competentes” (CFESS, 1993: 27). Por isso, o fato de, neste Código, a liberdade ter sido reconhecida como valor ético central e as suas demandas políticas – autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais – terem ganhado relevância em conjunto com a defesa intransigente dos direitos humanos (CFESS, 1993), contribui para o trabalho profissional se desvincular da moralização da “questão social” e se afastar da funcionalidade do sigilo enquanto mecanismo de controle social em busca de consenso. E, opostamente, considerar sigiloso qualquer conteúdo que, se revelado, fortalecerá práticas estigmatizantes e preconceituosas que violem os direitos e interesses dos usuários e de terceiros (Barroco; Terra, 2012).

Disso decorre que, é vedado ao assistente social “depor como testemunha sobre situação sigilosa do/a usuário/a de que tenha conhecimento no exercício profissional, mesmo quando autorizado” (CFESS, 1993: 36), tendo que comparecer somente para declarar que se encontra obrigado a guardar sigilo profissional.

Entretanto, diante da estrutura do capitalismo, as instituições são utilizadas como mecanismos para conservação e difusão dos interesses da classe dominante, para tanto, o sigilo assume a funcionalidade de controle social, podendo ser utilizado para obscurecer a totalidade das relações sociais e contribuir para a permanência da propriedade privada. Deste modo, a

preservação ou a quebra do sigilo profissional podem ser utilizadas, sob a justificativa de segurança e proteção, para atingir o consenso social.

Em contrapartida, o sigilo profissional, pela perspectiva de análise que adere aos valores éticopolíticos que fundamentam o atual Código, se confronta com as demandas institucionais e se vincula ao compromisso com o acesso aos direitos sociais. A sua funcionalidade no trabalho profissional de assistentes sociais, portanto, se direciona para a construção de uma relação de confiança que preserve a intimidade do usuário, a sua dignidade, intimidade e integridade. De modo a considerá-lo como um sujeito de direitos e contribuir, dentro dos limites da sua atuação profissional, para que usuário/as os acessem (Barroco; Terra, 2012).

A confiança consiste em um afeto do indivíduo inteiro (particular e genérico), mesmo que atue com base na cotidianidade com pensamentos pragmáticos, se disponibiliza para o questionamento, para a sua teorização e até refutação. Logo, também tem potencial para a elevação do cotidiano, pois possui traços conscientes da genericidade humana (Heller, 2008). Segundo a autora,

Quando confio num homem ou numa coisa, sou *eu*, quem confio; sou eu quem me ofereço [...]. As necessidades desse “Eu” que se oferece ou entrega não se dirigem apenas a si mesmo; nesse caso, sua teleologia vai além de sua própria particularidade (Heller, 2008: 69 – grifo da autora).

Pode-se afirmar que de uma relação de confiança, ainda mais se forem sucessivos atendimentos, a cada vez mais se terá acesso à vida privada do usuário. Considerando-se que este se disponibilizará cada vez mais a isso. Deste modo, essa confiança não pode ser utilizada coadunando com os interesses institucionais, numa atuação moralista e policialesca. Assim, o profissional não pode se dissociar da análise crítica da realidade e das correlações de forças no âmbito institucional, e nem deixar de ter como perspectiva a garantia do acesso aos direitos sociais. Para tanto, assistentes sociais precisam conhecer a funcionalidade do Serviço Social na divisão social e técnica do trabalho para criar estratégias que coadunem com os interesses da classe trabalhadora, como pressupõe o Código de Ética profissional.

Aliadas a esta perspectiva de sigilo profissional, outras prerrogativas do Código vigente a sustentam e a reforçam. Inclusive, a garantia de condições de trabalho condignas, da inviolabilidade do local de trabalho e das documentações, estabelecidas pelo Código como direitos de assistentes sociais, (CFESS, 1993). Portanto, se vinculam à preocupação em garantir a qualidade do trabalho, ou seja, a defesa dos interesses dos usuários. A garantia desses fatos contribui para assegurar o direito ao sigilo, contemplando as informações orais ou escritas, que possam expor o usuário em relação a situações constrangedoras de sua vida privada (Barroco;

Terra, 2012). Ressalta-se que as violações ao sigilo profissional são consideradas graves e sujeitas às penalidades mais rigorosas (CFESS, 1993).

Com o aprofundamento do neoliberalismo, no contexto contemporâneo, as manifestações da “questão social” se intensificam, fato este que incide no trabalho de assistentes sociais. Deste modo, sob a ótica de redução de custos sociais e maximização das taxas de lucro, a partir do suporte do Estado, se rompe com a noção universalizada de direito, priorizando o parco investimento nas políticas sociais focalizadas e compensatórias (Iamamoto, 2001).

Disso decorre, o desemprego, a terceirização, as privatizações e a precarização dos postos de trabalho, a partir da desregulamentação dos direitos conquistados pelas lutas sociais organizadas. Resumidamente, essas metamorfoses que atingem também o mundo do trabalho são os fatores que determinam e intensificam as expressões da “questão social” na contemporaneidade (Iamamoto, 2001). Portanto, tais manifestações reverberam diretamente no cotidiano de trabalho de assistentes sociais e conformam os desafios postos ao seu exercício profissional, impulsionando-o a recair na herança tradicional de moralização da “questão social” via práticas disciplinadoras, que tendencialmente utilizam o sigilo com a perspectiva de controle social. Em consequência disso, as condições de trabalho tendem à precarização tanto dos vínculos empregatícios quanto da estrutura física e do ambiente de trabalho (Iamamoto, 2001).

O Código de Ética defende como direito do profissional a garantia de condições de trabalho condignas, entretanto, quando não respeitadas, parcela desta responsabilidade cabe ao/a profissional. Este que, ao reconhecer o seu direito, tendo como perspectiva a proteção do/a usuário/a, não pode se omitir e deve tomar as medidas cabíveis, inclusive, para questionar a inviolabilidade do seu local de trabalho e das documentações geradas nas suas atividades profissionais (Barroco; Terra, 2012). Nesse sentido, assistentes sociais não podem ser displicentes quanto às suas condições de trabalho<sup>11</sup>, visto que, estas possuem um papel importante na garantia da qualidade dos serviços prestados, se relacionando com a questão do sigilo como direito do usuário. Como afirma Terra (2012: 206),

não basta, simplesmente, excepcionar a regra do sigilo, sob a alegação de violação por terceiros e, conseqüentemente, de suas prerrogativas, pois caberá ao assistente social demonstrar, de forma inequívoca, que tomou as medidas e providências ao seu alcance para impedir que dados confidenciais e sigilosos, escritos ou orais, fossem divulgados sob qualquer pretexto, circunstância ou motivo, ou que chegassem ao conhecimento de terceiros.

---

<sup>11</sup>Ressalta-se também a importância da Resolução CFESS 493/2006, Dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do/a assistente social. Disponível em: [https://www.cfess.org.br/arquivos/Resolucao\\_493-06.pdf](https://www.cfess.org.br/arquivos/Resolucao_493-06.pdf)

Contudo, mesmo diante de condições de trabalho desfavoráveis, assistentes sociais podem deliberar sobre a intencionalidade da sua ação, que não se descola da análise institucional e conjuntural, para a definição do que será considerado sigiloso ou não em sua atuação profissional. Para tanto, o valor e o significado do sigilo, na perspectiva de defesa dos direitos dos usuários, precisam estar internalizados para o enfrentamento a este quadro, ou seja, devem ser intrínsecos às ações profissionais.

Na dinâmica do cotidiano, o profissional tem a possibilidade de conhecer as relações institucionais, podendo direcionar a sua atuação não pela perspectiva do controle social requerida pela instituição empregadora. Mas, em contraposição a esta, superando o pragmatismo do cotidiano, utilizando a sua autonomia relativa no exercício de suas funções e na forma de conduzi-las dentro do seu processo de trabalho (Iamamoto, 2012). Cabe ressaltar aqui que não se pretende estimular uma visão messiânica, esta que se caracteriza por supervalorizar a profissão em detrimento dos determinantes estruturais da sociedade (Iamamoto, 2008a). Mas, em contrapartida, pretende-se reconhecer os limites que assistentes sociais encontram por serem trabalhadores assalariados, inseridos na contradição capital/trabalho, e as possibilidades históricas de enfrentamento ao instituído, inscritas no antagonismo social gerado pela própria sociabilidade capitalista (Iamamoto, 2008b).

Assim, a apropriação dos valores éticopolíticos, por parte de assistentes sociais, direciona o significado do sigilo como mecanismo de contribuição para o acesso a direitos. Por conseguinte, como “as exigências e normas da ética formam uma *intimação* que a integração específica determinada [...] dirige ao indivíduo” (Heller, 2008: 39), a recusa ao *ethos* tradicional da profissão e a adesão ao projeto éticopolítico do qual o Código de Ética é expressão, demanda que as suas exigências e normas éticas, sejam aceitas conscientemente e se tornem motivação interior, para que o profissional submeta a sua particularidade à genericidade.

Logo, quando estes valores se tornam motivação interior, se confrontam com a funcionalidade assumida pela profissão na divisão social e técnica do trabalho, de difusão da ideologia dominante e controle social. Esta funcionalidade consiste no *dever ser* de assistentes sociais na sociabilidade capitalista. Segundo Heller, “no dever ser, revela-se a relação do homem inteiro – singularidade e genericidade – com os seus ‘deveres’, com as suas vinculações, sejam essas econômicas, políticas, morais ou de outro tipo” (Heller, 2008: 124). Ademais, estas se condicionam pelas relações sociais e demonstram a relação do homem com as suas obrigações (Heller, 2008). Entretanto, os valores emancipatórios do projeto éticopolítico se confrontam com o papel de coerção e consenso, se direcionando para contribuir para a criação de uma nova ordem social. Assim, como sustenta Heller (2008: 133),



[...] aquele que recusa o papel por motivos revolucionários não apenas subtrai sua própria pessoa ao jogo dos papéis, mas também se opõe à base econômica e política de determinadas funções de papel e se propõe a abolir a sociedade que produz os costumes e usos determinados que se cristalizaram em papéis<sup>12</sup>.

A recusa, por parte de assistentes sociais, do papel que a sociabilidade capitalista lhe impõe, conseqüentemente, demanda que a real funcionalidade do sigilo seja reconhecida, a fim de criar mecanismos que redefinem a sua utilização no trabalho profissional. Assim, o significado do sigilo no Serviço Social brasileiro tem como fundamento ético e político valores emancipatórios de enfrentamento à sociabilidade capitalista, na perspectiva de contribuir para a construção de um projeto societário no qual os homens possam efetivar o pleno desenvolvimento das suas capacidades. Portanto, o sigilo não pode ser utilizado como mecanismo de controle social em busca de consenso, de modo a devassar a intimidade, privacidade e dignidade humanas. De forma oposta, a sua utilização deve coadunar com o projeto éticopolítico do Serviço Social brasileiro, na perspectiva de proteção e respeito ao usuário, o que demanda um profissional informado, crítico e competente, de modo que, possa decifrar criticamente os processos sociais e propor estratégias para enfrentá-los (Iamamoto, 2008b).

Nesse sentido, como aponta Iamamoto (2010b: 78),

os princípios constantes no Código de Ética são focos que vão iluminando os caminhos a serem trilhados, a partir de alguns compromissos fundamentais acordados e assumidos coletivamente pela categoria. Então, ele não pode ser um documento que se ‘guarda na gaveta’: é necessário dar-lhe vida por meio dos sujeitos que, internalizando o seu conteúdo, expressam-no por ações que vão tecendo o novo projeto profissional no espaço ocupacional cotidiano.

Desta forma, o sigilo profissional no trabalho de assistentes sociais não pode ser considerado apenas pelo seu caráter normativo, expresso no Código de Ética Profissional. Mas, em todo o conjunto de relações que se insere, na sua funcionalidade na sociedade capitalista de partícipe do controle social, ao contribuir para vigiar e normatizar o cotidiano dos trabalhadores. Ademais, deve se considerar a necessidade de enfrentamento a este quadro, por parte de assistentes sociais, ao não retomar o *ethos* tradicional da profissão, mas de interiorizar os valores defendidos pelo projeto éticopolítico do Serviço Social brasileiro, gestados ao longo do seu processo de renovação no país.

A adesão hegemônica do Serviço Social à valores emancipatórios e a pretensão de contribuir para a construção de uma nova forma de sociabilidade ausente de qualquer tipo de exploração e discriminação, redimensiona a funcionalidade do sigilo no trabalho profissional

---

<sup>12</sup> Para Heller (2008), os papéis são as formas das relações sociais dos homens, estereotipadas em clichês, que demandam a adaptação moral dos indivíduos, dificultando o seu questionamento.

de assistentes sociais. Por se construir a partir de uma referência éticopolítica caucionada em fundamentos ontológicos, o projeto profissional do Serviço Social brasileiro, denominado de éticopolítico, se vincula aos interesses da classe trabalhadora e evidencia o seu caráter revolucionário (Abramides, 2006). Fato este que rompe com a perspectiva dominante, típica do *ethos* tradicional da profissão, que tende a se apropriar do sigilo para fins de controle social. Em contrapartida, o significado que o sigilo assume para a profissão tem como perspectiva o acesso a direitos, por parte dos usuários, considerando sigilosas as informações que possam ser caracterizadas como óbices para esta finalidade.

Contudo, as reflexões supracitadas demonstram que os produtos dos processos de trabalho de assistentes sociais, ao serem organizados pelas instituições empregadoras, não são resultados exclusivos da escolha pessoal de assistentes sociais. As análises acerca do tensionamento entre a condição de trabalhador assalariado e a autonomia profissional de assistentes sociais encontram suas bases de sustentação na teoria do valor-trabalho e na relação entre produção e reprodução social, de acordo com as fundamentais contribuições marxianas.

Deste modo, analisar a utilização do sigilo profissional na perspectiva de acesso aos direitos sociais, se encontra condicionada pela dinâmica da luta de classes e pelas relações profissionais no âmbito institucional, com possibilidade de ser ampliada quando o exercício profissional se alia às estratégias coletivas dentro e fora das instituições empregadoras (Iamamoto, 2008b). Portanto, não se pode desconsiderar tais aspectos diante da proposta de se refletir sobre a utilização do sigilo profissional pelos assistentes sociais das Varas da Infância e da Juventude do Tribunal de Justiça de São Paulo, durante a implantação do teletrabalho na pandemia Covid-19.

## 2 IMPASSES PARA A GARANTIA DO SIGILO PROFISSIONAL NO TELETRABALHO DE ASSISTENTES SOCIAIS NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

O presente capítulo inicia as reflexões pelo subitem “2.1. *O histórico de implementação do teletrabalho no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo*” apresentando as bases iniciais da proposta desta modalidade de trabalho na instituição. Iniciada em 2014, esta proposta apresentava como objetivo principal a redução dos custos do trabalho e o aumento da produtividade. O teletrabalho no projeto-piloto se restringia às atividades relacionadas à tecnologia da informação e comunicação, nos cartórios e gabinetes, portanto, sem relação com o trabalho de assistentes sociais.

As análises no subitem “2.1.1. *A regulamentação do teletrabalho no TJSP no contexto da pandemia Covid-19*” prosseguem com o fito de demonstrar como o contexto da pandemia Covid-19 propiciou as condições necessárias para a implantação do teletrabalho no TJSP com o desmonte da configuração inicial do projeto, de modo a se tornar “minimamente viável” para todas as profissões nesta instituição, inclusive, para assistentes sociais.

Os rebatimentos do processo de implementação do teletrabalho de assistentes sociais no TJSP ocasionaram preocupações éticopolíticas na categoria profissional, com enfoque no sigilo, expressadas nos posicionamentos do CFESS. Estas análises são aprofundadas nos subitens “2.1.2. *Os posicionamentos do Conselho Federal de Serviço Social acerca do teletrabalho de assistentes sociais no contexto pandêmico*” e “2.1.3. *A interface entre o Conselho Federal de Serviço Social e o TJSP sobre o teletrabalho de assistentes sociais*”.

Por fim, o subitem “2.2. *Análise das implicações do teletrabalho para a garantia do sigilo profissional no trabalho de assistentes sociais nas Varas da Infância e Juventude do TJSP*” busca problematizar, tendo como eixo estruturante das reflexões a dimensão valorativa do Serviço Social brasileiro, os desafios éticos e técnicos para uma atuação comprometida no teletrabalho, no atual contexto de flexibilização das restrições de distanciamento social, quando o teletrabalho deixa de ser considerado uma medida excepcional e tem bases regulamentadas no âmbito institucional para se tornar efetivo, dependendo do interesse de assistentes sociais que atuem neste espaço ocupacional.

## 2.1 O histórico de implementação do teletrabalho no Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo

O teletrabalho tem sido apresentado como uma extraordinária solução no contexto atual da pandemia da Covid-19, que demandou a necessidade de distanciamento social, diversas instituições têm se adaptado à nova realidade na qual o elevado número de vítimas e o constante risco de contágio se faz presente. Deste modo, para que posteriormente se possa analisar as consequências e desafios trazidos por esta modalidade de trabalho, no âmbito do Tribunal de Justiça de São Paulo (TJ-SP), torna-se necessário ressaltar as especificidades desta instituição. Com 147 anos de história, se caracteriza, atualmente, por corresponder à 25% do total de processos em andamento em toda a Justiça brasileira, incluindo os tribunais superiores, assumindo a posição de maior Tribunal do mundo em razão da quantidade de processos sob a sua jurisprudência.<sup>13</sup> Ao todo, são 320 comarcas em todo o Estado, dividido em 10 Regiões Administrativas Judiciárias e 57 Circunscrições Judiciárias. Por consequência, conta com o maior número de força de trabalho quando comparado aos demais tribunais do país, tendo 2,5 mil magistrados e aproximadamente 40 mil servidores<sup>14</sup>.

Isto posto, para fins de compreensão do histórico do planejamento e implementação do teletrabalho no TJ-SP, ressalta-se que já no primeiro semestre de 2014, a instituição apresentara a sua Revista Eletrônica n.1 “*Home Office: você sabe como funciona?*” que explicitamente evidenciava, desde então, o objetivo de efetivar tal modalidade: o aumento da produtividade. Ademais, o TJ-SP defendia o *home office* como benéfico para a qualidade de vida do trabalhador e para a mobilidade urbana, visto que a proposta era de que a rotina de trabalho fosse híbrida, ou seja, dividida em três dias de trabalho presencial e dois dias de *home office* (nunca às segundas e sextas-feiras). Além disso, não ocultou a intenção de reduzir os custos das atividades ao afirmar que “não há custos para o TJSP, pois o servidor utiliza o seu equipamento pessoal e a internet banda larga de sua casa” (TJ-SP, 2014: 9).

Durante a implantação do projeto-piloto, foram estabelecidas algumas diretrizes, as quais seriam compatíveis apenas com as atividades que demandavam a utilização da tecnologia da informação e da comunicação. A proposta inicial do TJ-SP não se pautava na implementação do teletrabalho para todos os cargos, mas para determinadas atividades cartorárias e de gabinetes, logo, não visava relação com o trabalho de assistentes sociais, até então. Limitava-se ainda aos trabalhadores com um perfil específico: sem filhos pequenos ou pessoas que

---

<sup>13</sup> Fonte: <https://www.tjsp.jus.br/QuemSomos> (visitado em 13 de junho de 2021).

<sup>14</sup> Segundo dados do Relatório de Gestão TJ-SP do ano de 2020.

necessitassem de auxílio especial na residência, e nem servidores muito jovens ou recém-empossados que desconhecessem a dinâmica do trabalho a ser realizado.

Cabe destaque, portanto, o excerto abaixo no qual se encontram resumidas as características que formariam o perfil do trabalhador “adequado” para realizar as tarefas em *home office*, sendo estritamente necessário que o servidor tivesse

*[...] o apoio familiar para a tarefa, ter capacidade de separar problemas pessoais dos profissionais e não possuir histórico de doenças emocionais como depressão, síndrome do pânico e transtornos de humor, pois será preciso trabalhar de forma isolada, sem o convívio dos colegas e da chefia [...]. Por envolver a sua casa no processo de trabalho, o funcionário perde um pouco a sua privacidade [...]. Ele não deve se acomodar em sofás ou camas e jamais ficar de pijamas [...]. Recomenda-se que não ocupe parte do dia em tarefas domésticas ou saídas da residência para fazer compras ou ir a consultas médicas”. As pessoas que frequentam a casa devem saber que o funcionário está ali para trabalhar (TJSP, 2014: 6-7 – grifos nossos).*

Assim, explicita-se a alteração tanto do cotidiano do trabalhador quanto dos seus pares, limitando a rotina familiar e moldando-a de acordo com as requisições impostas pelo empregador. Logo, deu-se a possibilidade de o trabalho invadir e destituir a esfera privada da vida do trabalhador, pautando-se pela flexibilidade da localização para a realização do trabalho por meio da apropriação dos avanços tecnológicos (smartphones, e-mails etc.), ocasionando o desmonte dos horários fixos. De modo que, os limites geográficos, outrora existentes, também foram ultrapassados e o trabalho pôde ser efetuado em qualquer lugar e a qualquer hora. Outro aspecto a ser destacado no excerto supracitado, se refere ao alerta sobre o histórico de doenças emocionais as quais o trabalhador não poderia ter para ser selecionado para o teletrabalho, visto que tal modalidade tende a atomizar e isolar o trabalhador de sua equipe. Há, portanto, uma união nociva da esfera privada e da esfera profissional.

A dissolução do limite entre o lar e o trabalho, veio acompanhada da exigência do aumento da produtividade, visto que os servidores autorizados a utilizar o *home office* precisavam ultrapassar, no mínimo, 15% do que produziam durante o trabalho presencial. Para o controle e mensuração destes números foram desenvolvidas ferramentas para a elaboração de relatórios diários sobre a produtividade do trabalhador. A notícia veiculada no site *G1.globo.com* (em julho de 2015) informou que o projeto-piloto foi realizado entre fevereiro e dezembro de 2014, revelando que, após a implementação, a produtividade dos servidores atingiu um aumento de 33% em todas as atividades que foram testadas<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup>Disponível em: <https://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/2015/07/tj-libera-escreventes-para-trabalhar-em-casa-mas-com-meta-15-maior.html> (Acesso em 15 de março de 2022).

Diante do resultado satisfatório alcançado pelo projeto-piloto, em termos de produtividade, o Presidente do TJ-SP<sup>16</sup>, de antemão, tratou de regulamentar o teletrabalho no âmbito da instituição, no início de 2015, por meio do Provimento Conjunto nº 05/2015<sup>17</sup>. A partir de então, a realização de atividades em teletrabalho se tornou facultativa, dependendo do requerimento do gestor de cada unidade e direcionada apenas aos escreventes técnicos judiciários com o perfil apto para a modalidade. Além disso, o teletrabalho poderia somente ser exercido estritamente nas atividades que possibilitavam mensuração objetiva do desempenho do servidor. E nem todos os servidores poderiam realizar o teletrabalho ao mesmo tempo, pois a norma fixava o limite de até 20% do pessoal de cada unidade.

As atividades exercidas na modalidade teletrabalho deveriam ser realizadas entre 9h e 19h, com o cumprimento das metas de desempenho estabelecidas e monitoradas pelo gestor. Os dias de teletrabalho correspondiam aos dias de trabalho presencial, mantendo o auxílio alimentação e excluindo o auxílio transporte. Por fim, o Provimento Conjunto nº 05/2015<sup>18</sup>, em seu Art. 2, §2º, ressaltava que

para participar da modalidade de teletrabalho, o servidor, *às suas expensas, deverá dispor de infraestrutura física e tecnológica* necessárias e adequadas à realização dos trabalhos de maneira segura e tempestiva, conforme especificações da área de Tecnologia da Informação (grifos nossos).

Percebe-se, portanto, que a implantação do teletrabalho no TJ-SP já possui bases de regulamentação há anos, mas sem vinculação com as competências e atribuições privativas de assistentes sociais. Entretanto, o contexto de pandemia do novo coronavírus foi ideal para a defesa generalizada desta modalidade, facilitando a regulamentação do teletrabalho, abrindo margem, inclusive, para a retirada das ressalvas e impedimentos expressamente considerados no início do projeto – que limitava o teletrabalho às atividades cartorárias e de gabinetes.

### 2.1.1 A regulamentação do teletrabalho no TJSP no contexto da pandemia Covid-19

A pandemia causada pelo novo coronavírus, Sars-Cov-2, se tornou realidade para a população brasileira em março de 2020. Este vírus, com rápida e exponencial propagação entre as pessoas, pode causar uma infecção respiratória grave levando à morte. Com vistas à redução da contaminação, as orientações das entidades sanitárias se voltaram para o distanciamento

<sup>16</sup> Os Presidentes do TJ-SP são eleitos a cada dois anos. No biênio 2014/2016, estava em vigência o mandato do Desembargador José Renato Nalini, conhecido pelo projeto “TJ 100% Digital”.

<sup>17</sup> Os Provimentos consistem em atos de caráter normativo, com a finalidade de esclarecer ou orientar quanto à aplicação de dispositivos de lei. Portanto são mecanismos específicos da Corregedoria, pelos quais são estabelecidas normas de caráter geral a serem cumpridas por todo o Tribunal Estadual.

<sup>18</sup> Aprofundado posteriormente pelo Provimento Conjunto 21/2017.

social, higienização dos ambientes e uso de máscaras. Portanto, o medo da contaminação, o alto número de mortes, impactou a vida de milhões de pessoas ao redor do mundo, alterando as suas rotinas e formas de sociabilidade.

A necessidade vital de isolamento social estabelecida pela pandemia ocasionou, em 23 de março de 2020, a suspensão do atendimento presencial de partes, advogados, Ministério Público, Defensoria Pública e interessados, além da determinação do trabalho remoto para todos os cargos, instituída pelo Provimento CSM N° 2549/2020.

A partir de então, profissionais deveriam acessar os *e-mails* constantemente e assistentes sociais deveriam atender, de modo online, as matérias especificadas pela Resolução n° 313 do Conselho Nacional de Justiça, quais sejam: acolhimento familiar e institucional, bem como desacolhimento por (re)integração familiar – matérias tratadas no âmbito das Varas da Infância e Juventude.

O Relatório de Gestão do TJSP (2020), as notícias veiculadas nos mecanismos de comunicação do TJSP e as entrevistas dadas pelo atual Presidente, o desembargador Geraldo Pinheiro Franco foram inequívocas ao atribuírem enfoque à produtividade e à redução de gastos durante o ano da implementação total do teletrabalho. A modernização tecnológica, com a instituição do trabalho remoto, foi vista com caráter de louvor e inovação, obscurecendo os aspectos qualitativos que atingiram diretamente as condições de trabalho e o atendimento aos usuários dos serviços. Conforme apontado pelo Relatório de Gestão (2020), os resultados alcançados superaram as expectativas e previsões, de modo que, foram produzidos 25,4 milhões de atos processuais (sentenças, acórdãos, decisões e despachos).

Diante disso, percebe-se o movimento estratégico de se beneficiar do contexto de necessário distanciamento social e dos números favoráveis alcançados pelos trabalhadores no ano anterior para usufruir das possibilidades de implementação definitiva do teletrabalho no âmbito do TJSP. Por conseguinte, em março de 2021, foi publicada a Portaria n° 9.947/2021, que dispõe sobre o teletrabalho nas Secretarias e unidades vinculadas diretamente à Presidência.

Por meio da Resolução 850/2021, já no mês seguinte, em abril de 2021, foi, de fato, regulamentado o teletrabalho no âmbito do TJSP ampliando tal possibilidade – de maneira facultativa, desde que seja do interesse do trabalhador e da chefia direta – aos escreventes técnicos, assistentes judiciários e jurídicos, além dos psicólogos e assistentes sociais. A partir deste documento construído sem diálogo com as frentes de organização dos trabalhadores ratificou-se o produto final do projeto de implementação do teletrabalho na instituição.

Deste modo, a produtividade, o estabelecimento de metas e a redução de gastos permaneceram como conceitos fundamentais para a compreensão do que, de fato, se objetiva

com o teletrabalho. Portanto, estabeleceu-se que, dentre os deveres do trabalhador em teletrabalho, se encontra o cumprimento da meta de produtividade estabelecida pela chefia, a responsabilidade pela aquisição dos equipamentos físicos e tecnológicos necessários ao desempenho das suas atividades, com a ressalva de que a superação da jornada de trabalho não resulta em gratificação, tampouco na formação de banco de horas.

A preocupação com o sigilo aparece apenas no art. 12, inciso VI, como um dos deveres do trabalhador em teletrabalho “preservar o sigilo dos dados acessados de forma remota, mediante observância das normas internas de segurança da informação[...]” (TJSP,2021).

A centralidade da produtividade demanda a construção de maneiras de auferi-la. Logo, a Resolução restringiu o teletrabalho a tarefas que possibilitem a mensuração objetiva do desempenho do trabalhador, que deverá ultrapassar a produtividade dos trabalhadores em atividade presencial. Para tanto, determinou a elaboração de ferramentas voltadas ao controle e acompanhamento de produtividade, que possibilitem a automática extração de relatórios.

Por conseguinte, observa-se que os provimentos expedidos pelo TJSP não demonstram explicitamente como interferem na autonomia profissional de assistentes sociais e nas condições de trabalho; não trazem um "como fazer" específico ao profissional, porém tanto a imposição do trabalho remoto durante a pandemia quanto o caráter facultativo após o contexto pandêmico, consideram que todo trabalho pode ser passível de ser realizado remotamente. Isto posto, como ressalta Fávero (2020:12), a imposição do teletrabalho pressupôs a igualação do

“[...]trabalho burocrático, administrativo, da emissão de representações e sentenças com o trabalho que requer contato, escuta, estabelecimento de vínculos e de proximidade para seu desenvolvimento com qualidade técnica e ética [...]”.

Logo, não se pode desconsiderar que as particularidades dos diferentes espaços sócio-ocupacionais que o exercício profissional de assistentes sociais se insere pode ampliar ou restringir a sua autonomia relativa. Diante disso, pretende-se debater as particularidades da utilização do sigilo profissional pelos assistentes sociais inseridos nas Varas da Infância e Juventude do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, no atual contexto da pandemia Covid-19 que propiciou a implementação do teletrabalho, em um campo marcado por fortes contradições e pelo poder impositivo do Estado, no tensionamento entre interesses difusos e a manutenção da ordem vigente.



### 2.1.2 Os posicionamentos do Conselho Federal de Serviço Social acerca do teletrabalho no contexto pandêmico

O Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), ao atuar como órgão normativo de grau superior, conforme o art. 8º da lei 8.662/1993 – tendo como atividade precípua orientar, disciplinar, normatizar, fiscalizar e defender o exercício da profissão, com o início da crise sanitária no país – precisou se posicionar sobre a atuação profissional diante da imposição do teletrabalho em diversas instituições, dentre elas no TJ-SP.

De maneira preliminar, por ser o início da pandemia, em março de 2020, com vistas a responder aos principais questionamentos existentes até então, a autarquia ressaltou a ausência de regulamentação desta modalidade de atendimento, por ainda existirem ponderações relacionadas a qualidade dos serviços prestados pelos profissionais em teletrabalho. Conforme apresentado,

em relação especificamente ao trabalho do Serviço Social, as/os profissionais devem decidir com *autonomia (preferencialmente de forma coletiva)* sobre a forma de atendimento mais adequada em cada situação, de modo a atender às orientações[...], assim como proteger a saúde do/a profissional e do/a usuário/a. No entanto, caso decidam por atendimentos por videoconferência, estes devem ter caráter *absolutamente excepcional*, considerando a particularidade deste momento. Não é demais reafirmar que, em se decidindo, com *autonomia*, por utilização dessa modalidade de atendimento, os/as assistentes sociais devem *considerar a qualidade do serviço prestado e a garantia dos preceitos ético-profissionais, em especial no que se refere ao sigilo profissional* (CFESS, 2020, grifos nossos).

Deste modo, ainda no mês de março de 2020, por meio do CFESS Manifesta intitulado de “*Os impactos do Coronavírus no trabalho do/a assistente social*”, a autarquia seguiu se pronunciando sobre a atuação na modalidade teletrabalho. Neste documento, defendeu a utilização desta modalidade para que as atividades profissionais já iniciadas presencialmente, antes do advento da pandemia, não sofressem uma descontinuidade das ações. Todavia, explicitou que

entendemos que avaliação social para concessão de benefícios sociais, bem como *estudo social e parecer social, não devem entrar no rol dos procedimentos que podem ser executados à distância*. Isso, porque a avaliação resultante dessas atividades depende da análise de elementos e circunstâncias concretas da realidade social, que não podem ser inferidos por meio da análise documental, dependendo também de outros procedimentos técnicos que devem ser operacionalizados (CFESS, 2020, grifos nossos).

As circunstâncias excepcionais da pandemia covid-19 que assola o país, direcionou também as orientações do CFESS para a excepcionalidade do atendimento por meios eletrônicos, compreendendo-se, portanto, que a modalidade teletrabalho não deve assumir primazia ou tampouco ser considerada, quando há a possibilidade de atendimento presencial.

De modo que, seguindo o rol de orientações do Conselho profissional, neste contexto, identifica-se Orientação Normativa 04/2020, de 28 de abril de 2020, que “dispõe sobre o sigilo profissional e a participação de assistente social como testemunha ou perito/a em processos que envolvam usuário/a” (CFESS, 2020). Mesmo que não seja uma norma voltada especificamente para o teletrabalho, demonstra a preocupação com o sigilo profissional nesta modalidade, como especificamente apresentado nos itens 6 ao 9.

6. O sigilo profissional é a regra. Sua quebra é exceção, devendo ser adotada somente quando puder contribuir ou evitar que aconteça uma situação grave, nociva e perigosa para a integridade física e psíquica do/a usuário/a ou de terceiros. Nessas ocasiões o/a profissional deve restringir-se a prestar as informações necessárias para a solução da situação;

7. No caso de trabalhos de natureza multi ou interdisciplinares o/a assistente social deverá compartilhar com outros/as profissionais, somente as informações que forem relevantes para a prestação do serviço aos/as usuários/as, resguardando o caráter sigiloso dos documentos/ comunicações e se assegurando de que o sigilo também seja preservado pelas outras pessoas que, em decorrência do trabalho em equipe, venham a ter acesso aos mesmos;

8. Esse cuidado deve ser redobrado, quando essa socialização de informações for realizada por meios eletrônicos ou pela internet, tais como prontuários eletrônicos ou sistemas de cadastramento de dados para acesso a benefícios sociais, dentre outros.

9. As determinações institucionais que estejam em desacordo com a legislação profissional (Lei de Regulamentação, Código de Ética e Resoluções) devem ser informadas aos Conselhos Regionais de Serviço Social (Cress) em suas jurisdições (CFESS,2020 – grifos nossos).

Por fim, cabe ressaltar a nota “*Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia*”. Ao analisar alguns aspectos gerais dos impactos das mudanças no mundo do trabalho, intensificadas no período da pandemia, esta nota correlaciona tais problematizações com as atribuições e competências e com as condições éticas e técnicas de trabalho, oferecendo parâmetros para que os profissionais possam fazer mediações reflexivas face às particularidades dos seus espaços sócio-ocupacionais.

Isto posto, um aspecto relevante da nota se refere ao debate da especificidade do trabalho profissional. Conforme o documento, “o que garante a especificidade do trabalho profissional de assistentes sociais não é a ferramenta ou o instrumento que se utiliza no cotidiano. Mas a capacidade de produção de respostas profissionais qualificadas [...] (CFESS,2020)”, as quais são produzidas por meio do estudo social, considerando as relações sociais na sociabilidade capitalista que conformam a vida cotidiana dos usuários dos serviços. Sabe-se, portanto, que o trabalho presencial de assistentes sociais proporciona a comunicação direta com a realidade do público atendido, marcado pelas múltiplas expressões da “questão social” – que aparecem sob a forma de violências, pobreza, adoecimentos, etc.

Logo, o cotidiano profissional se apresenta como espaço privilegiado para o acesso a tal realidade e campo fértil para a produção de conhecimentos sobre a vida cotidiana dos usuários, possibilitando a criação de respostas profissionais qualificadas. Em vista disso, a nota publicada pelo CFESS, com base em Raichelis (2019), propõe a seguinte reflexão:

o conhecimento gerado a partir das vivências profissionais é o que dá condições para a construção de respostas profissionais no âmbito do Serviço Social. A resposta, portanto, não está previamente dada, ela é fruto do conteúdo produzido pelo próprio trabalho do/a assistente social e, nesse sentido, *a pergunta imediata sobre a ferramenta que “pode ou não pode” ser usada deve ser deslocada para a pergunta: “O que se pretende alcançar, em conjunto com a população usuária, e quais são as estratégias para esse alcance?”* (CFESS, 2020, grifos nossos).

Neste sentido, não se descolam desta análise as possíveis limitações e/ou impossibilidades de acesso às tecnologias da informação por parte da população atendida e o dever ético de garantir o sigilo profissional. De maneira explícita, portanto, a nota técnica manifesta que o ponto de partida tanto para a definição do instrumento a ser utilizado, por teletrabalho ou presencial, quanto as condições para a realização do estudo social se ancoram, fundamentalmente, na questão ética.

### 2.1.3 A interface entre o Conselho Federal de Serviço Social e o TJSP sobre o teletrabalho de assistentes sociais

Em Ofício enviado à Presidência do TJSP, ainda em maio de 2020, com o assunto “*Exercício profissional de assistentes sociais no contexto da pandemia e trabalho remoto*”, o CFESS explicita em quatorze itens as ponderações acerca da realização do estudo social em trabalho remoto. Diante dos fatores já apresentados aqui, merecem destaque os itens abaixo:

6. A primeira ponderação se refere exatamente à matéria que será objeto do estudo, que exige a apreensão de elementos objetivos e subjetivos, que, ao nosso ver, estarão fortemente prejudicados, se colhidos de forma não presencial. A elaboração de estudo social, seja qual for a sua finalidade, exige a criação de um *ambiente que favoreça a confiabilidade que, por dever ético, deve proteger a intimidade do/a usuário/a.*

7. Como se sabe, a atuação profissional de assistentes sociais na assessoria aos magistrados se realiza por meio da emissão de opinião técnica. As situações que são objeto de avaliação social envolvem conflitos, disputa de interesse entre as partes, violação de direitos e/ou violência doméstica. *Desse modo, a emissão de opinião técnica requer que os procedimentos realizados ou o conjunto deles, deem condições às/aos profissionais de chegarem a determinadas conclusões, impondo às/aos mesmos/as responsabilidades éticas sobre o impacto de sua atuação profissional e do conteúdo de suas afirmações sobre a vida dos sujeitos atendidos/as. Nesse sentido, a utilização de instrumentos remotos/ à distância, é muito frágil para essa finalidade. O atendimento remoto não possibilita, por exemplo, que as/os profissionais saibam se a pessoa que está sendo entrevistada está sozinha, se está sendo coagida ou sofrendo influência de terceiros interessados na questão em disputa*

judicial. Além disso, a realização de tais procedimentos pode vir a colocar em risco ainda maior a pessoa que supostamente estaria sendo protegida.

8. A segunda ponderação diz respeito a possibilidade real de análise das informações colhidas, posto que as conclusões decorrentes dependem da análise de elementos e circunstâncias concretas da realidade social, que não podem ser inferidos, exclusivamente, por meio da análise documental, dependendo também de outros procedimentos técnicos que devem ser operacionalizados. Exemplificando, não é rara a necessidade de complementar o material do estudo social, para além de uma entrevista, utilizando-se de visitas domiciliares e/ou institucionais ou mesmo ampliando o rol de entrevistas ou ainda a necessidade de interlocução com profissionais de outras áreas.

9. Diante do contexto de *excepcionalidade*, compreendemos que *algumas atividades* podem ser realizadas nas modalidades teletrabalho, videoconferência ou outros meios virtuais, *para que as atividades não sofram descontinuidade*. Entretanto, essas decisões de caráter técnico-profissional, ou seja, *a forma de atendimento mais adequada em cada situação, deve passar pela análise dos próprios assistentes sociais, exercendo a sua autonomia profissional e tendo como referências a lei de regulamentação da profissão e o Código de Ética Profissional (CFESS, 2020, grifos nossos)*.

Em tais análises não se pode perder de vista que as configurações do teletrabalho podem levar assistentes sociais a acreditarem no engodo de que possuem plena autonomia profissional, por não estar necessariamente no ambiente institucional, abrindo margem para que se obscureça os diversos pontos negativos e limitantes do teletrabalho. Visto que, o profissional deve possuir a capacidade técnica e ética de analisar o que deve ou não realizar, sem escapar das suas competências e atribuições privativas, a utilização da relativa autonomia demanda que assistentes sociais analisem a realidade social e institucional, percebendo em suas contradições e correlações de força, os limites e as possibilidades da sua atuação profissional.

Ademais, o Ofício do CFESS ao TJSP, elucidou que,

11. Considerando que, até o momento não temos uma regulamentação sobre as possibilidades de trabalho remoto com uso de tecnologias virtuais, entendemos que essas, se e quando utilizadas, devem ter caráter *absolutamente excepcional*, considerando a particularidade do momento.

12. Ressaltamos também que as condições técnicas e éticas do exercício profissional, *independentemente da situação atual*, devem ser atendidas, conforme preconiza a Resolução Cfess n. 493/2006 [http://www.cfess.org.br/arquivos/Resolucao\\_493-06.pdf](http://www.cfess.org.br/arquivos/Resolucao_493-06.pdf), que dispõe sobre as condições éticas e técnicas do exercício profissional do/a assistente social.

13. Ante ao exposto, *concluímos por não recomendar a realização de estudos sociais por meio de videoconferência ou outros meios virtuais, por assistentes sociais*, sugerindo que qualquer normativa que venha a ser elaborada no âmbito institucional, seja discutida com as/os profissionais de serviço social, para que opinem quanto as particularidades do seu trabalho e as implicações decorrentes, *na eventualidade da implementação dessa modalidade de atendimento*.

14. Destacamos que tal orientação não impede que assistentes sociais continuem a acompanhar situações que vinham sendo atendidas; que desenvolva seu trabalho em articulação com a rede de proteção e que proponha outras atividades que venham a qualificar o trabalho desenvolvido no momento presente e para o momento em que for possível retomar as atividades presenciais (CFESS, 2020, grifos nossos).

Com base nestas ponderações, considera-se que assistentes sociais possuem capacidade ética e técnica para definir quais ferramentas, sejam remotas ou não, farão parte do seu processo de trabalho, tendo como escopo profissional o alcance de direitos pelos usuários e não para o mero aumento da produtividade ou outras finalidades institucionais. Sabe-se que, sob a égide do trabalho assalariado, mediações precisam ser feitas. Não há como desconsiderar as correlações de forças próprias dos ambientes institucionais. Todavia, há que se pensar a todo momento em estratégias de enfrentamento, especialmente coletivas no âmbito das equipes profissionais. Ou ainda, justificar com base nas atribuições privativas o porquê da impossibilidade do atendimento remoto face às especificidades da situação em análise.

Deste modo, cabe considerar as dimensões éticopolítica, teórico-metodológica e técnico-operativa de assistentes sociais, de modo a permitir a preservação dos valores profissionais historicamente inegociáveis na trajetória do Serviço Social brasileiro - dentre eles, a defesa da democracia, dos direitos humanos, da liberdade, além da qualidade dos serviços prestados à população e do respeito à privacidade e ao sigilo profissional.

Ainda em maio de 2020, o TJSP respondeu ao Ofício enviado pelo CFESS. Publicado em Diário Oficial do dia 12 de maio de 2020, o Parecer 173/2020 acentuou a efervescência em torno do debate sobre teletrabalho para assistentes sociais na instituição. O Parecer da instituição se fundamentou nas impreteríveis medidas de distanciamento social na pandemia Covid-19 para justificar a necessidade de “adaptação aos meios disponíveis para atendimento e prestação de um serviço minimamente eficaz e protetivo” (TJSP, 2020: 14)

De acordo com o Documento,

tendo em vista a impossibilidade da realização de atos presenciais, o que certamente não é desejado pelo reclamante, situações urgentes que merecem a intervenção do Serviço Social não podem ser ignoradas, especialmente partindo-se do pressuposto de inadequação absoluta do método virtual (TJSP, 2020:14).

Neste aspecto, há clara negativa do proposto pelo CFESS quando a autarquia profissional defendeu e orientou, por meio do Ofício enviado, que o teletrabalho fosse utilizado apenas em casos já acompanhados pelos assistentes sociais e em articulação com a rede de proteção, evitando a descontinuidade das ações.

De fato, considerar o atendimento online como totalmente incompatível com o trabalho de assistentes sociais pode se configurar como uma postura absolutista, desencadeando uma leitura da realidade que obscurece as suas contradições e antagonismos. Sob a perspectiva ética historicamente defendida pela profissão, compreende-se que as condições objetivas de trabalho envolvem determinações estruturais da sociedade capitalista, em suas correlações de força

antagônicas, com projetos de sociedade e de profissão em constantes disputas. Mesmo que haja uma perspectiva dominante, tal espaço apresenta oportunidades reais de afirmação/ampliação de conquistas. Ou seja, a alienação não se apresenta de maneira completa, existem possibilidades de enfrentamento.

Diante disso, o fato de as condições objetivas serem mais propensas às determinações estruturais, não anula as determinações individuais, neste caso, os resultados das objetivações profissionais. Por conseguinte, nas circunstâncias de excepcionalidade do distanciamento social durante a pandemia, o teletrabalho pôde se apresentar como uma ferramenta alternativa. Portanto, não se pode obscurecer que o caráter teleológico individual das ações também se apresenta como parte integrante da totalidade social, fato este que significa que o sujeito individual tem a capacidade de fazer escolhas e direcionar ações de acordo com a sua intencionalidade, dentro das condições objetivas.

O Parecer 173/2020, como forma de justificar a oferta de mecanismos e condições de execução para o teletrabalho, aludiu ainda sobre um Manual para a utilização da plataforma de comunicação *Microsoft Teams*. Conforme apresentado,

a Corregedoria Geral da Justiça de São Paulo editou o *Comunicado CG nº 284/2020* por meio do qual apresentou um detalhado Manual para uso da ferramenta TEAMS na realização de atos virtuais, sejam audiências, entrevistas ou quaisquer outras intervenções. O referido Comunicado, ao qual os assistentes sociais judiciários tiveram amplo acesso, traz explicações capazes de auxiliá-los quando da necessidade de sua utilização contendo, inclusive, informações acerca da garantia da “*incomunicabilidade*”, preocupação exarada no Ofício da reclamante. Diante de situações que impliquem em perecimento de direitos, impedir ou negar-se a realizar entrevista virtual em situações indispensáveis, equivale a chancelar situações de abuso, violência, agressão e tantas outras transgressões (TJSP, 2020: 14, grifos nossos).

Ressalta-se que a “*incomunicabilidade*” evidenciada pelo TJSP se refere às reflexões propostas pelo CFESS, no tocante ao acesso da população usuária dos serviços públicos, que em grande parte não possui acesso aos equipamentos necessários ao atendimento online, seja por barreiras financeiras e/ou geracionais. De modo que, percebe-se a incompreensão e/ou menosprezo dos fatores éticos e técnicos levantados pelo CFESS, sob a especificidade do trabalho de assistentes sociais.

Por fim, o Parecer 173/2020, publicado pelo TJSP, requesta que

sem desconsiderar os aspectos técnicos que envolvem a atividade do Serviço Social, imprescindível, no caso concreto, que haja uma ponderação de interesses, com razoabilidade e considerando o cenário vigente, que não apresenta horizonte próximo de término. De se considerar ainda, tendo em vista a *independência técnica dos assistentes sociais, que nada impede que façam constarem seus relatórios ou laudos as dificuldades encontradas na realização do ato virtual, bem como eventual impossibilidade de oferecer parecer conclusivo, o que será devidamente avaliado pelo Magistrado.*

Isto posto, compreende-se que, no contexto pandêmico, foram acirradas as correlações de força no ambiente institucional do TJSP, principalmente, diante da implementação do teletrabalho de assistentes sociais, demandando um posicionamento profissional cada vez mais qualificado e com fundamentação técnica e ética vinculada aos valores concernentes ao projeto éticopolítico do Serviço Social brasileiro.

Em atenção às diretrizes emitidas pelo CFESS, percebe-se a centralidade dada a cinco fatores – autonomia profissional, preceitos éticos, qualidade dos serviços prestados, condições de trabalho e sigilo profissional. Para tanto, torna-se interessante utilizá-los como categorias de análise norteadoras do debate que se pretende alcançar no presente estudo: os impasses para a garantia do sigilo profissional no teletrabalho de assistentes sociais, durante o contexto pandêmico.

## **2.2 Análise das implicações do teletrabalho para a garantia do sigilo profissional no trabalho de assistentes sociais nas Varas da Infância e Juventude do TJSP, durante a pandemia Covid-19**

A possibilidade de que assistentes sociais do Judiciário paulista regulamentem a sua atuação com a modalidade do teletrabalho, desencadeia algumas reflexões, tais quais: 1) *o trabalho de assistentes sociais, excepcionalmente exercido de forma remota, pode se tornar habitual sem ferir os fundamentos éticos da profissão?* 2) *a defesa do teletrabalho, fundamentado pelos avanços tecnológicos, se configura como um retrocesso ético na profissão?* 3) *é possível garantir o sigilo profissional no teletrabalho?* Ressalta-se que não se tem a pretensão hercúlea de alcançar respostas exatas e/ou de esgotar o debate, mas visa-se proporcionar reflexões acerca da temática, considerando os limites analíticos impostos pelo seu recente advento.

Para tanto, torna-se fundamental compreender que o Serviço Social no TJSP não apresenta uniformidade no tocante às condições de trabalho, determinando especificidades qualitativas e quantitativas, que podem ser decorrentes da localização em que se encontram (da capital ou interior), assim como da quantidade de profissionais e até das atribuições e competências assumidas em cada tipo de Vara. Em alguns casos, o profissional deve prestar trabalhos cumulativos em Fóruns distintos, noutros assume a função de chefia da equipe de assistentes sociais, por exemplo. (Fávero, 2020).

Diante disso, na busca por um parâmetro para aprofundar as reflexões elencadas anteriormente, as atribuições e competências de assistentes sociais, estabelecidas nas Normas

da Corregedoria (Art. 802 a 808) se tornam uma das referências que permitem a aproximação das demandas cotidianas dos profissionais das Varas da Infância e Juventude do TJSP. Todavia, o trabalho de assistentes sociais no TJSP comumente se integra ao dos psicólogos, por serem considerados serviços auxiliares do Juízo.

Portanto, as Normas da Corregedoria (Art. 804) determinam a ambas especialidades diversas atividades em comum, cabendo ao profissional o compromisso de ressaltar as particularidades técnicas da sua atuação, visando o fornecimento de subsídios escritos, por meio de relatórios, laudos e pareceres, ou oralmente, em audiências. Desta forma, cabem aos profissionais das Varas da Infância e da Juventude o desempenho das seguintes atividades:

I – analisar e emitir parecer a respeito da proposta apresentada pelo serviço de acolhimento familiar ou institucional, referente à reavaliação da situação de criança ou adolescente que estiver inserido nos respectivos programas;

II - ouvir, previamente, nas colocações em família substituta a criança, sempre que possível, ou o adolescente, respeitado seu estágio de desenvolvimento e grau de compreensão sobre as implicações da medida, e ter a sua opinião devidamente considerada;

III - preparar e acompanhar a colocação da criança ou adolescente em família substituta, preferencialmente com o apoio dos técnicos responsáveis pela execução da política municipal de garantia do direito à convivência familiar;

IV - esclarecer e orientar previamente os titulares do poder familiar antes do consentimento destes em relação à colocação em família substituta, em especial, no caso de adoção, sobre a irrevogabilidade da medida;

V - orientar a família substituta, preferencialmente com apoio dos técnicos responsáveis pela execução da política municipal de garantia do direito à convivência familiar;

VI - opinar previamente sobre a concessão da guarda provisória na adoção;

VII - emitir parecer a respeito do pedido de colocação em família substituta;

VIII - acompanhar, na adoção, o estágio de convivência, preferencialmente com apoio dos técnicos responsáveis pela execução da política de garantia do direito à convivência familiar, apresentando relatório minucioso acerca da conveniência do deferimento da medida;

IX - orientar os postulantes à adoção no período de preparação psicossocial e jurídica, preferencialmente com apoio dos técnicos responsáveis pela execução da política municipal de garantia do direito à convivência familiar;

X - orientar, supervisionar e avaliar, com apoio dos técnicos responsáveis pelo programa de acolhimento e pela execução da política municipal de garantia do direito à convivência familiar, os postulantes à adoção durante o contato com crianças e adolescentes em acolhimento familiar ou institucional em condições de serem adotados;

XI - avaliar, no pedido de adoção de criança/adolescente se este, após o estudo técnico, se encontra preparado para a medida;

XII - intervir no procedimento de postulação ao cadastro de pretendentes à adoção, elaborando estudo psicossocial, que conterá subsídios que permitam aferir a capacidade e o preparo dos postulantes para o exercício de uma



paternidade ou maternidade responsável, à luz dos requisitos e princípios do Estatuto da Criança e do Adolescente;

XIII - assessorar o juiz nas visitas às entidades de atendimento que desenvolvam programas de acolhimento institucional, internação, semiliberdade, liberdade assistida e prestação de serviço;

XIV - fiscalizar, mediante expressa delegação do juiz, as demais entidades referidas no art. 90 da Lei nº 8.069/1990;

XV - avaliar o adolescente e sua família no processo de apuração de ato infracional e no processo de execução da medida socioeducativa;

XVI - procurar fortalecer e articular a rede de serviço sócioassistencial.

Parágrafo único. Os Psicólogos e Assistentes Sociais atuarão como peritos do Juízo e não como testemunhas, exceto se o fato a ser provado ocorreu durante o atendimento realizado pela equipe multidisciplinar.

XVII – a atualização do Sistema Nacional de Adoção e Acolhimento - SNA, sempre que decorrer de entrevista, visita domiciliar, visita nas instituições de acolhimento, reuniões com a rede, pesquisas e outros atos que decorram direta ou indiretamente de suas atividades (Provimento CG nº 01/2015). (Normas da Corregedoria, TJSP, art. 804.)

Em decorrência disso, assistentes sociais atuam ainda nos casos de entrega voluntária para adoção<sup>19</sup> e nos processos de destituição do poder familiar<sup>20</sup>, sempre realizando entrevistas e/ou visitas domiciliares com vistas à emissão de laudos e pareceres sociais. Como ressalta Fávero (2020), mesmo diante das diversas atribuições elencadas, a atuação profissional tem a sua centralidade pautada na realização de estudos e perícias para a elaboração de relatórios, laudos e pareceres sociais que deles decorrem, com vistas a subsidiarem as decisões judiciais.

Portanto, torna-se imprescindível analisar criticamente as incidências do teletrabalho no Judiciário paulista, sem desconsiderar as implicações para a categoria profissional e, sobretudo,

<sup>19</sup> A entrega voluntária para a adoção consiste em direito previsto no Estatuto da Criança e do Adolescente, especificamente no artigo 19-A, a seguir transcrito: “A gestante ou mãe que manifeste interesse em entregar seu filho para adoção, antes ou logo após o nascimento, será encaminhada à Justiça da Infância e da Juventude”.

<sup>20</sup> A perda do poder familiar é a medida mais grave imposta pela legislação brasileira nos casos de descumprimento de relevantes deveres que foram incumbidos aos pais em relação aos filhos menores não emancipados, destituindo os genitores de todas as prerrogativas decorrentes da autoridade parental. Segundo o Art. 1638 do Código Civil, “Art. 1.638. Perderá por ato judicial o poder familiar o pai ou a mãe que: I - castigar imoderadamente o filho; II - deixar o filho em abandono; III - praticar atos contrários à moral e aos bons costumes; IV - incidir, reiteradamente, nas faltas previstas no artigo antecedente. V - entregar de forma irregular o filho a terceiros para fins de adoção.

Parágrafo único. Perderá também por ato judicial o poder familiar aquele que

I – praticar contra outrem igualmente titular do mesmo poder familiar:

a) Homicídio, feminicídio ou lesão corporal de natureza grave ou seguida de morte, quando se tratar de crime doloso envolvendo violência doméstica e familiar ou menosprezo ou discriminação à condição de mulher;  
b) Estupro ou outro crime contra a dignidade sexual sujeito à pena de reclusão;

II – praticar contra filho, filha ou outro descendente:

a) Homicídio, feminicídio ou lesão corporal de natureza grave ou seguida de morte, quando se tratar de crime doloso envolvendo violência doméstica e familiar ou menosprezo ou discriminação à condição de mulher;  
b) Estupro, estupro de vulnerável ou outro crime contra a dignidade sexual sujeito à pena de reclusão.

para os usuários dos serviços. Como já analisado no capítulo anterior, a pandemia covid-19 possibilitou o espraiamento do teletrabalho no TJ-SP.

Conforme apresenta Barbosa e Nascimento (2020:127),

considerando que nos momentos de crise tanto o *desemprego* quanto o *investimento em tecnologias* atuam como contratendências para reduzir a queda da taxa de lucro dos capitalistas, vivemos nos últimos cinquenta anos uma *revolução tecno-científica* direcionada, sobretudo, para o aumento da *produtividade* e o *rebaixamento do custo da força de trabalho* (grifos nossos).

Deste modo, não é necessária uma análise muito aprofundada para perceber este movimento também nos serviços públicos, impactando o trabalho de assistentes sociais em tais espaços. Afinal, a Emenda Constitucional 95/2016 estabeleceu a limitação dos investimentos em políticas sociais por vinte anos e há um perceptível engajamento para implantar uma nova contrarreforma administrativa com incidências no regime de carreira, salários e estabilidade do funcionalismo público (Barbosa e Nascimento, 2020).

Portanto, nota-se um conjunto de legislações, decretos e emendas utilizadas como mecanismos de “modernização” das instituições públicas por meio de programas de gestão voltados para uma nova forma de controle do trabalho: agora, não mais com enfoque na quantidade de horas e na assiduidade, mas com centralidade na produtividade e no alcance de metas (Barbosa e Nascimento, 2020). Dentre elas, a Instrução Normativa 01/2018 elaborada no governo Temer (2016-2018), que fundamentou a regulamentação do trabalho remoto na pandemia, com as diretrizes supracitadas, quais sejam: enfoque na produtividade, seja em trabalho presencial, semipresencial ou teletrabalho com a responsabilização do trabalhador no tocante às despesas da organização das condições de trabalho.

Em vista disso, a defesa da profissão com condições condignas que propiciem a qualidade do trabalho profissional de assistentes sociais, com a defesa de uma perspectiva ética fundamentada em valores emancipatórios, demandou posicionamentos dos órgãos profissionais de modo a direcionar a atuação neste período atípico.

Neste sentido, as condições objetivas de realização do trabalho de assistentes sociais no contexto de crise estrutural do capitalismo e de avanço do conservadorismo no enfrentamento à “questão social” – com sucateamento das políticas sociais, banalização da violência, criminalização da pobreza e dos movimentos sociais, dentre outros – são elementos da realidade social que contribuem para a intensificação do debate sobre o sigilo profissional.

Deste modo, a particularidade do momento histórico localiza o sigilo como tema necessário. Os debates construídos coletivamente pela categoria profissional e os seus órgãos representativos, com destaque ao “Seminário Nacional Serviço Social e Sigilo Profissional”

<sup>21</sup>(realizado em outubro de 2016), produziram um arcabouço teórico que oferece subsídios para se analisar os desafios da utilização do sigilo pelos/as assistentes sociais na modalidade do teletrabalho.

Destaca Brites (2016)<sup>22</sup> que, dentre os pressupostos de análise do sigilo profissional no Serviço Social brasileiro se encontram o reconhecimento da centralidade da abordagem marxista, de base ontológica, que em relação ao sigilo demanda não dissociá-lo das análises estruturais e conjunturais da sociedade que, pelo fato de incidirem diretamente nas condições objetivas de trabalho, dão materialidade ao debate em questão, distanciando-o de uma perspectiva de caráter meramente abstrato e legalista. Em resumo, ressalta-se a necessidade de debater o sigilo assegurando a perspectiva histórica e de totalidade que o Serviço Social reivindica historicamente para a análise da realidade social e da ética profissional.

Tal perspectiva compreende o processo de autoconstrução do ser social e considera a criação de possibilidades humano-genéricas, a existência da ética e da intencionalidade éticopolítica das escolhas individuais, conforme apresentado pela professora Cristina Brites (2016), no evento supramencionado. Neste sentido, a ética passa a ser vista como mecanismo de mediação consciente e livre para que o ser social possa se articular entre os valores singulares e os da genericidade humana. Esta mediação entre a singularidade e a genericidade se viabiliza por meio de comportamentos e ações pautadas nas escolhas de valor de cunho humano-genérico, no sentido da ampliação da liberdade e humanização.

A abordagem ontológica oferece subsídios para que a ética profissional não seja compreendida apartada da vida em sociedade, pois considera o caráter histórico social dos valores, como produtos da práxis, revelando as potencialidades da ação humana de construir o novo. Esta perspectiva, portanto, demanda de assistentes sociais a condição de recusa à neutralidade profissional, visto que, considera o cotidiano profissional como um espaço de embates valorativos. Ainda segundo Brites (2016), desponta, portanto, o desafio e compromisso ético de compreender

em que medida os valores humano-genéricos se particularizam diante de determinadas requisições e demandas institucionais postas ao assistente social? Ou melhor, em que medida este acúmulo teórico e ético tem contribuído para que a intervenção profissional assegure efetivamente as reflexões críticas diante das requisições cotidianas?

---

<sup>21</sup> Disponível em:

[https://www.youtube.com/watch?v=CXlwezGKDI4&list=PLV3enzAC6xe3IOFtxY2AwrryIMTf\\_3pp0&index=1](https://www.youtube.com/watch?v=CXlwezGKDI4&list=PLV3enzAC6xe3IOFtxY2AwrryIMTf_3pp0&index=1)

<sup>22</sup> Disponível em:

[https://www.youtube.com/watch?v=jxxUvA0WGuQ&list=PLV3enzAC6xe3IOFtxY2AwrryIMTf\\_3pp0&index=3](https://www.youtube.com/watch?v=jxxUvA0WGuQ&list=PLV3enzAC6xe3IOFtxY2AwrryIMTf_3pp0&index=3)

O pressuposto da utilização da abordagem ontológica no debate sobre o sigilo profissional possibilita que se compreenda as condições objetivas, considerando-a em sua complexidade de determinações, ou seja, vinculada aos antagonismos de classes, ao caráter regulador do Estado capitalista na reprodução do *ethos* capitalista, bem como ao significado do Serviço Social na divisão social e técnica do trabalho como uma especialização do trabalho coletivo, partícipe do processo de reprodução da totalidade social – tendo assistentes sociais como profissionais da coerção e do consenso, na difusão da ideologia dominante. Portanto, cabe refletir:

Como enfrentar o debate do sigilo assegurando a perspectiva histórica e de totalidade que o Serviço Social reivindica para a análise da realidade social e da ética profissional? Como assegurar, portanto, que esse debate não caia no formalismo abstrato, no legalismo, na instrumentalização da razão, do pragmatismo que são elementos caros à dominação burguesa, visto que, contribuem para o ocultamento das desigualdades produzidas pelo esgotamento do seu projeto civilizatório e para a valorização reificada do aparente? (Brites, 2016).

Ademais, o contexto contemporâneo de processo de agravamento da “questão social”, privilegia e favorece uma atuação profissional conservadora, direcionada para os interesses institucionais. Nesse sentido, cabe ressaltar que,

a heterogeneidade da realidade pode dificultar extraordinariamente, em alguns casos, a decisão acerca de qual escolha é a que, entre as alternativas dadas, dispõe de maior conteúdo valioso; e essa decisão – na medida em que é necessária – nem sempre se pode tomar independentemente da concreta pessoa que a pratica (Heller, 2008: 27).

Cabe, portanto, o alerta para que o sigilo profissional não se reduza a um modismo conceitual (Brites, 2016), visto que, analisá-lo significa compreender os desafios cotidianos da realização de um trabalho profissional competente nas suas dimensões teóricas e operativas, além da capacidade de vincular as suas respostas profissionais à luta pela afirmação dos direitos e da liberdade. Tal capacidade de vinculação perpassa pela necessidade de internalização dos valores do projeto éticopolítico pelos/as assistentes sociais, para que se abram possibilidades de desvelamento do real. Como ressaltou a professora Cristina Brites (2016),

o reconhecimento dos óbices colocados pelo real para uma atuação ética comprometida com os valores éticos não pode obscurecer e/ou anular o caráter teleológico individual, mesmo que o alcance das escolhas individuais face à totalidade social, tendo o gênero como parâmetro, seja ínfimo. Desconsiderar isto significa uma consciência alienada da condição humana de sujeito capaz de fazer escolhas e objetivar a sua intencionalidade.

Deste modo, o tensionamento entre as determinações históricas e as correlações de força no cotidiano face à necessidade de posicionamentos éticopolíticos de assistentes sociais,

simultaneamente, apresentam oportunidades reais de ampliação de conquistas. A negação desta possibilidade desconsidera a dinamicidade do real e coloca assistentes sociais, numa postura fatalista diante da realidade, considerando-a imutável (Iamamoto, 2004). Esta perspectiva, se inspira em análises que naturalizam a vida social, de modo que a

ordem do capital é tida como natural e perene, apesar das desigualdades evidentes, o Serviço Social encontrar-se-ia atrelado às malhas de um poder tido como monolítico, nada lhe restando a fazer. No máximo, caberia a ele aperfeiçoar formal e burocraticamente as tarefas que são atribuídas aos quadros profissionais pelos demandantes da profissão (Iamamoto, 2004: 115).

Por isso, faz-se necessário que assistentes sociais reconheçam as suas próprias atribuições e competências, internalizando os valores éticopolíticos defendidos pelo Serviço Social, ao romper com o *ethos* tradicional, de modo a direcionar a sua atuação profissional para as escolhas de maior conteúdo valioso, contribuindo para que o usuário acesse os seus direitos.

Ao considerar o Serviço Social como uma especialidade dentre várias outras que compõem a divisão social e técnica do trabalho, percebe-se que, no cotidiano institucional, as profissões se correlacionam na pretensão de que cada uma lide com o seu objeto de trabalho. Assim, o trabalho em equipes multi e interdisciplinares não se dissociado debate sobre o sigilo. O Código de Ética de 93 estabelece que “em trabalho multidisciplinar só poderão ser prestadas informações dentro dos limites do estritamente necessário” (CFESS, 1993: 35). Ademais, afirma como dever do/a assistente social o incentivo, sempre que possível, à prática profissional interdisciplinar (CFESS, 1993).

Primeiramente, cabe explicitar a concepção que aqui se tem sobre cada uma delas. Caracteriza-se por multidisciplinar, as equipes que meramente sobrepõem informações sobre outras, sem contato pessoal, sem diálogo, sem projeto conjunto; ou seja, cada profissional se responsabiliza por uma parte do atendimento (Ortiz, 2011). Em contrapartida, as equipes interdisciplinares estabelecem uma relação horizontalizada e de troca de saberes e práticas, mas respeitando a natureza de cada especialidade e as fronteiras profissionais (Ortiz, 2011).

Portanto, mesmo que a equipe interdisciplinar seja considerada a mais interessante para garantia da qualidade do atendimento ao usuário, ambas as caracterizações demandam de assistentes sociais uma análise institucional crítica, o conhecimento das correlações de força, bem como da concepção de homem e de sociedade que possuem os demais profissionais da equipe na qual se insere. O objetivo disso consiste em reconhecer as afinidades éticopolíticas dos demais para o aperfeiçoamento dos atendimentos aos usuários na totalidade das suas demandas (Ortiz, 2011).

Isto posto, a percepção da existência dos dilemas éticos só pode acontecer ao se considerar a inserção de assistentes sociais em processos de trabalho organizados institucionalmente, independentemente dos profissionais. Dito isto, torna-se necessário ultrapassar o que Iamamoto (2008b) define como “o mito da indefinição profissional” que significa

[...] *apreender o lugar do assistente social em um processo coletivo de trabalho, partilhado com outras categorias de trabalhadores, que, juntos, contribuem na obtenção dos resultados ou produtos pretendidos.* [Alcançar] o reconhecimento do caráter cooperativo dos processos de trabalho em que ingressam os assistentes sociais contribui, no seu reverso, para identificar o lugar do assistente social no processo coletivo de trabalho, detectando suas possíveis *contribuições particulares* na elaboração de um produto comum” (grifos da autora).

Todavia, a própria base ontológica de análise do real possibilita a percepção de que as condições objetivas que conformam o cotidiano não são completamente imutáveis e que a alienação não se dá completamente, portanto, mediações precisam ser feitas.

Visto que, o cotidiano institucional demanda um fluxo de compartilhamento de informações para que o trabalho de cada profissional atinja o seu objetivo, a inserção de assistentes sociais nas equipes multi e interdisciplinares suscitam reflexões sobre a utilização do sigilo na relação com os demais profissionais (Ortiz, 2011).

Nesse sentido, como já analisado nesse trabalho, a perspectiva de acesso ao direito deve direcionar a decisão do que caracterizar como sigiloso ou não. Para tanto, a relação de assistentes sociais em suas equipes profissionais e demais trabalhadores da rede de proteção – tais quais, técnicos dos acolhimentos institucionais, dos CRAS, CREAS, dos CAPS-AD etc. – bem como com conselheiros tutelares, juízes, promotores e defensores públicos demanda algo a mais: a afinidade éticopolítica.

A preocupação com a coadunação dos valores éticos, mesmo que a partir de perspectivas teóricas distintas – desde que sejam de cunho democrático – se estabelece porque o sigilo não pode ser tratado abstratamente, visto que, repercute em situações objetivas da vida dos usuários.

Assim, a possibilidade de ser um sujeito crítico e propositivo (e não só queixoso) permite o reconhecimento das barreiras para a realização de um trabalho qualificado. Disso decorre que, a ausência de posicionamentos críticos de assistentes sociais não são passíveis de desresponsabilização ética. Diante disso, as buscas por formas de enfrentamento aos desafios do cotidiano profissional perpassam pelo fortalecimento das equipes interprofissionais e do apoio do Conjunto CFESS/CRESS (Brites, 2016).

A análise das informações que devem ser consideradas sigilosas, tendo como perspectiva o teletrabalho de assistentes sociais demanda também a percepção de que o

afastamento dos demais profissionais devido a rotina isolada do teletrabalho, pode prejudicar a criação da percepção crítica da organização do processo de trabalho na instituição, bem como a vinculação profissional para a construção das necessárias relações de confiança, tanto com o usuário quanto com os demais profissionais.

Devido ao fato de que a aproximação da realidade por meio do contato presencial nas entrevistas sociais e visitas domiciliares permitem, com mais qualidade e intensidade, o conhecimento das possíveis identificações éticopolíticas que viabilizarão o compartilhamento seguro de informações, por meio da criação de contratos éticos também com a participação do usuário que precisa ser informado da utilização das suas informações, dos objetivos e de que poderá acessá-los.

Do mesmo modo, no teletrabalho passa a ser dificultada também a habilidade e competência ética de assistentes sociais de criarem relações de confiança com o usuário ao acessar informações sobre a sua vida. As informações acessadas pelos/as assistentes sociais, na percepção do que deve ser sigiloso ou não, para além da análise social e institucional das correlações de força, demanda também a utilização da autonomia relativa para definir qual o significado das informações a serem prestadas para o processo de trabalho em sua coletividade.

Em resumo: o sigilo pode ser considerado um mecanismo que, concomitantemente, permite e demanda a criação de uma relação de confiança: no primeiro aspecto, face ao usuário, portanto, o seu rompimento aparece como um descrédito do profissional; e, no segundo aspecto, face aos demais profissionais na definição do que revelar ou não, tendo como parâmetro o conhecimento da realidade institucional e as afinidades ético-valorativas.

Deste modo, a materialização das atribuições de assistentes sociais nas Varas da Infância e Juventude do TJSP assumem novos desafios para o profissional que optar pela realização dos atendimentos em teletrabalho, inclusive, no tocante ao sigilo. Conforme já exposto no início deste subitem, a função do profissional neste espaço ocupacional se fundamenta, principalmente, na realização de estudos sociais para a emissão de laudos e pareceres que visam subsidiar as decisões judiciais.

Dentre as atribuições de assistentes sociais neste espaço de trabalho se encontram, principalmente: 1) o acompanhamento da situação das crianças e adolescentes em medida de proteção – acolhimento institucional e acolhimento familiar <sup>23</sup>, em razão de ação ou omissão de

---

<sup>23</sup> Conforme estabelecido pelo Estatuto da Criança e do Adolescente, em seu Art. 101, §1 “o acolhimento institucional e o acolhimento familiar são medidas provisórias e excepcionais, utilizáveis como forma de transição para reintegração familiar ou, não sendo esta possível, para colocação em família substituta, não implicando privação de liberdade.

seus pais ou responsáveis, do Estado ou da própria sociedade, na hipótese de lesão ou a simples ameaça de lesão a seus direitos; 2) atuar nos processos de destituição de poder familiar, avaliando se esta consiste na melhor medida para se resguardar os interesses da criança ou adolescente; 3) acompanhar todo o desenvolvimento dos processos de adoção, seja no tocante ao estágio de convivência<sup>24</sup> do adotando com a família substituta, bem como avaliá-los e orientá-los, sendo o responsável pela realização dos laudos e pareceres sociais acerca da conveniência da medida.

Em vista disso, questionamentos como “*o que registrar?*” e “*qual uso se fará desses registros?*” se tornam auto-indagações constantes no trabalho profissional na realidade cotidiana das Varas da Infância e da Juventude do TJSP, visto que, a centralidade da sua inserção profissional neste espaço se evidencia no produto final do processo de trabalho: laudos, relatórios e pareceres sociais. Sem obscurecer que o direcionamento do que deve ser revelado tem a potencialidade de servir como fonte de conhecimento da realidade trabalhada, com vistas ao alcance de estratégias que coadunem com os interesses dos usuários dos serviços.

Analisar o sigilo, em tais circunstâncias, demanda também a vinculação de sua utilização com a autonomia e competência profissionais. Este debate quando colocado no contexto atual das condições objetivas do teletrabalho de assistentes sociais, de naturalização da quebra do sigilo, pode desencadear uma tendência de supervalorização dos instrumentos e técnicas em detrimento de que é a competência profissional que direciona a utilização dos instrumentais, e não o oposto (Matos, 2015).

Em virtude dos fatos mencionados, o debate acerca das implicações do teletrabalho para a garantia do sigilo profissional nas Varas da Infância e Juventude do TJSP perpassa pelo entendimento de que o instrumento utilizado pela categoria no cotidiano não é o que especifica o trabalho de assistentes sociais. A sua particularidade reside na capacidade ética e técnica de assistentes sociais – com base nas competências e atribuições específicas que fundamentam a sua autonomia profissional. Estas que possibilitam que o direcionamento ético-valorativo dado ao trabalho profissional seja o condutor da escolha do melhor instrumento técnico para a garantia da qualidade dos serviços prestados.

Há que atentar-se, portanto, ao desafio de traduzir, em escolhas e respostas objetivas, os valores que a categoria profissional incorporou historicamente como direcionamento

---

<sup>24</sup> Compreende-se como estágio de convivência o período de integração entre as pessoas envolvidas no processo de adoção, visando estabelecer bases sólidas para um relacionamento de caráter afetivo. De acordo com o ECA, em seu artigo 46. “A adoção será precedida de estágio de convivência com a criança ou adolescente, pelo prazo máximo de 90 (noventa) dias, observadas a idade da criança ou adolescente e as peculiaridades do caso”.



éticopolítico. E, principalmente, zelar para que a perspectiva de totalidade não seja colocada em segundo plano, para que não se acredite do engodo de que os dilemas apresentados pelo sigilo profissional devem ser solucionados com novas normativas jurídicas – visto que não há imprecisão legal sobre a sua utilização no âmbito do Serviço Social .

Desta forma, a escolha do que se registrar/verbalizar não se efetiva ocultando o objetivo da ação profissional e das tensões institucionais, em contrapartida, se alcança tendo clareza destas determinações. A autonomia relativa de assistentes sociais permite que o profissional se pautem nas particularidades das suas atribuições privativas para argumentar e se posicionar face ao viés burocrático, por meio da coletivização as respostas aos desafios postos na utilização do sigilo profissional, tendo como estratégias o fortalecimento político e a utilização de todo o acúmulo teórico, éticopolítico e, inclusive, dos instrumentos jurídicos construídos historicamente pela categoria.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As reflexões realizadas no decorrer do presente trabalho procuraram afirmar que a compreensão do significado do sigilo no Serviço Social brasileiro demanda esforços de não o dissociar das relações sociais nas quais se insere. Nesse sentido, o espaço de análise deve considerar as peculiaridades da sociabilidade capitalista, demarcada por disputas de interesses antagônicos, nas quais a classe dominante, possuidora dos mecanismos exploratórios, na dinâmica das relações sociais, cria mecanismos de defesa dos seus interesses econômicos, políticos e culturais. Dentre estes mecanismos, se encontra o sigilo que, sob a perspectiva dominante, escamoteia a totalidade das relações sociais, preservando a estrutura que fundamenta a propriedade privada. Logo, o sigilo tende a se caracterizar, na sociedade de classes, como um mecanismo de controle social que contribui para a legitimação do *status quo*.

Deste modo, o debate sobre o sigilo demanda a nitidez sobre os fundamentos históricos do projeto éticopolítico e sobre a natureza contraditória do Serviço Social. Pois, reconhecer criticamente a finalidade social da profissão na divisão social e técnica do trabalho, de controle social e difusão da ideologia dominante, constitui um passo importante para propulsionar o profissional, ao atuar na relação entre capital e trabalho, a direcionar os seus esforços para os interesses dos usuários dos serviços.

O processo histórico que possibilitou ao Serviço Social a apropriação de valores emancipatórios e a pretensão de contribuir para a construção de uma nova forma de sociabilidade ausente de qualquer tipo de exploração, redimensionou a funcionalidade do sigilo no trabalho profissional de assistentes sociais. Deste modo, o sigilo passou a ter relevância na categoria profissional para fins de proteção ao usuário, com vistas a possibilitar a criação de uma relação de confiança e negar qualquer prática estigmatizante, moralista e preconceituosa.

Diante do exposto, compreende-se que o trabalho de assistentes sociais tem o diferencial de ser realizado por meio do contato direto com os usuários dos serviços, incidindo nas dimensões do conhecimento, do comportamento, dos valores e da cultura (Iamamoto, 2008a). Conforme apresentado no decorrer deste trabalho, para o/a assistente social, o sigilo profissional não pode ser considerado apenas em seu caráter normativo. Portanto, explicita o caráter político da inserção de assistentes sociais nas instituições que demandam a sua intervenção profissional.

Nas Varas da Infância e da Juventude do Estado de São Paulo, de acordo com as Normas da Corregedoria (Art. 802 a 808), as atribuições de assistentes sociais se particularizam por serem articuladas com o Sistema de Garantia de Direitos da Criança e do Adolescente. Assim, em suas diversas frentes de atuação – dentre elas, acolhimento/desacolhimento institucional de

crianças e adolescentes para a família natural, destituição do poder familiar, estágio de convivência para adoção – demandam do profissional a utilização do seu arsenal de técnicas e instrumentos. Dentre eles, o estudo social, as entrevistas, visitas domiciliares, bem como a própria linguagem e o conhecimento, que resultam nos relatórios, laudos e pareceres sociais.

Em vista disso, como analisado, o estudo social exige a construção de uma vinculação de confiança e respeito ao sigilo das informações prestadas pela pessoa atendida, que permitirá acessar os conteúdos necessários ao deslinde do atendimento. Isto posto, percebe-se que a garantia destes fatores tem impacto direto e significativo tanto no desenvolvimento quanto no resultado da intervenção profissional por meio dos laudos e pareceres sociais que subsidiarão as decisões judiciais.

O desafio da criação de vinculação profissional com vistas à qualidade do atendimento, se intensifica quando realizado com crianças e adolescentes, mais ainda quando feito por meio do teletrabalho. Conforme analisado ao longo desta pesquisa, o distanciamento social devido à pandemia Covid-19 favoreceu as condições necessárias para que a proposta do teletrabalho fosse implantada no TJSP, de modo a ser regulamentado pela Resolução nº 850/2021, e posto em prática na atual conjuntura de flexibilização das restrições impostas pela pandemia. Fato este que acirrou o debate sobre a precarização das condições de trabalho e as incidências deste contexto na garantia da utilização do sigilo profissional, sob uma perspectiva ética e crítica.

Portanto, as indagações que nortearam as reflexões no decorrer do presente trabalho podem ser aqui retomadas 1) *o trabalho de assistentes sociais, excepcionalmente exercido de forma remota, pode se tornar habitual sem ferir os fundamentos éticos da profissão?* 2) *a defesa do teletrabalho, fundamentado pelos avanços tecnológicos, se configura como um retrocesso ético na profissão?* 3) *é possível garantir o sigilo profissional no teletrabalho?*

Diante de demandas tão complexas como as trabalhadas nas Varas da Infância e Juventude o estudo social realizado por teletrabalho pode ser posto à prova, quando se considera como premissa a garantia das condições éticas e técnicas para a realização do atendimento de maneira qualificada, em respeito aos usuários e aos valores éticopolíticos que norteiam a profissão, principalmente, no tocante às condições de acesso às tecnologias, à garantia da privacidade e inviolabilidade das informações prestadas.

Não se pode obscurecer que a responsabilidade da garantia das condições adequadas de trabalho consiste numa responsabilidade da instituição empregadora e que a proposta de implantação do teletrabalho rompe com tal pressuposto.

O cotidiano de trabalho profissional nas Varas da Infância e Juventude sofreu, portanto, alterações ao se pressupor que os atendimentos realizados pelos/as assistentes sociais poderão

ser realizados remotamente, não apenas em caráter de excepcionalidade. Todavia, as análises realizadas demonstraram que o posicionamento do CFESS se direciona na contramão desta proposta, mesmo na ausência de regulamentação específica sobre a temática. A entidade tem defendido que a utilização de instrumentos remotos apresenta fragilidades para a realização do trabalho de assistentes sociais em suas especificidades. De modo a não garantir a máxima potencialidade da criação de vinculação com a pessoa atendida, da análise concreta de determinada realidade social, bem como das condições de acesso ao atendimento – impactando na qualidade dos estudos, laudos e pareceres sociais.

Portanto, coube refletir se o estudo social realizado estritamente por teletrabalho permite o alcance dos elementos concretos da realidade estudada em sua totalidade, visto que, fatores precípuos, como a construção do vínculo de confiança, são colocados em risco nesta modalidade. Os posicionamentos da entidade profissional direcionam que a forma de atendimento adequada em cada situação a ser estudada deve ser definida pelo/as assistentes sociais, com a utilização da sua autonomia profissional – se fundamentando na Lei de Regulamentação da Profissão e no Código de Ética vigente.

Logo, afirmar a inadequação absoluta do teletrabalho não contribui para o avanço dos debates, visto que, pode atribuir à categoria profissional a alcunha de tecnofóbica, afastando-a dos avanços tecnológicos e da possibilidade da sua incorporação politizada nos processos de trabalho, sem se descolar do movimento do real e dos fundamentos éticopolíticos defendidos hegemonicamente pelo Serviço Social brasileiro. Por conseguinte, ressalta-se novamente a ponderação de que não é o instrumento que particulariza a atuação de assistentes sociais, mas a autonomia profissional e a capacidade ética e técnica de definir a intencionalidade do seu processo de trabalho.

Em razão disso, surge a imprescindibilidade do reconhecimento das próprias atribuições e competências por parte de assistentes sociais, bem como enfrentar o desafio de transmitir em ações cotidianas os valores éticopolíticos defendidos coletivamente pela categoria profissional. Sabe-se que, o projeto profissional do Serviço Social brasileiro não necessariamente representa a profissão em sua totalidade. Devido ao fato de se encontrar em um conjunto de disputas que permeado por interesses econômicos, sociais e políticos, o tensionam para o afastamento dos valores de emancipação e liberdade dos indivíduos sociais. Portanto, esse direcionamento éticopolítico crítico não adquiriu exclusividade no interior da categoria profissional, apesar de ser reconhecido como hegemônico (Netto, 1999).

Assim, considerando o Código de Ética Profissional de 1993 como expressão do projeto éticopolítico do Serviço Social brasileiro, compreende-se que este pode ser caracterizado como

um mecanismo de resistência pelos assistentes sociais. Pois, o seu caráter de defesa dos valores emancipatórios para a contribuição da construção de outro tipo de sociabilidade, se posiciona na contramão das demandas institucionais, estas que coadunam com a reprodução da forma de sociabilidade capitalista.

Como indaga Iamamoto (2008b: 113-114),

*Uma questão central, que se coloca para os assistentes sociais hoje, pode ser assim formulada: como reforçar e consolidar esse projeto político-profissional em um terreno profundamente adverso? Como atualizá-lo ante o novo contexto social, sem abrir mão dos princípios éticopolíticos que o norteiam? Ora, a vitalidade desse projeto encontra-se estreitamente relacionada à capacidade de adequá-lo aos novos desafios conjunturais, reconhecendo as tendências e contratendências dos processos sociais, de modo que torne possível a qualificação do exercício e da formação profissionais na concretização dos rumos perseguidos (grifos da autora).*

Desta forma, para afirmação da perspectiva éticopolítica que se apropria do sigilo e o atribui a funcionalidade de contribuir para o acesso aos direitos sociais, tendo como base valores emancipatórios, precisa-se desvelar criticamente o movimento da realidade contemporânea, em tempos de teletrabalho, o que demanda o aprofundamento dos direcionamentos teórico-metodológicos e éticopolíticos defendidos pelo projeto profissional, de modo a contribuir para a criação de estratégias de enfrentamento a este quadro.

## REFERÊNCIAS

- ABRAMIDES, M.B.C. *O projeto ético-político profissional do Serviço Social brasileiro*. 2006. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Programa de Estudos Pós-Graduados em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006.
- BARBOSA, F. e Nascimento, A. O trabalho remoto na pandemia da covid-19: tendências e sequelas para as/os trabalhadoras/es da educação pública brasileira. In: *Coronavírus e crise do capital: impactos aos trabalhadores e à natureza*. Goiânia: PhillosAcademy, 2020. p. 123-155.
- BARROCO, M.L.S. *Ética: fundamentos sócio-históricos*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2010a. (Biblioteca Básica do Serviço Social, v.4).
- \_\_\_\_\_. *Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos*. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2010b.
- \_\_\_\_\_. *Ética e Sociedade*. 2. ed. Brasília: CFESS, 2003.
- \_\_\_\_\_. TERRA, S. H.; CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL-CFESS (Org.). *Código de Ética do/a Assistente Social Comentado*. São Paulo: Cortez, 2012.
- BRASIL. Lei 8.069, de 13 de julho de 1990. Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, 16 jul. 1990.
- \_\_\_\_\_. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Institui o Código Civil. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, ano 139, n. 8, p. 1-74, 11 jan. 2002.
- \_\_\_\_\_. Lei nº 8.662 de 7 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social, com alteração introduzida pela Lei 12.3317, de 26 de agosto de 2010.
- BRITES, C. Seminário Nacional Serviço Social e Sigilo Profissional, Mesa-redonda: O sigilo na intervenção e no registro profissional, Cuiabá - MT, no dia 13/10/2016. Disponível: <[https://www.youtube.com/watch?v=jxxUvA0WGuQ&list=PLV3enzAC6xe3IOFtxY2AwrryIMTf\\_3pp0&index=3](https://www.youtube.com/watch?v=jxxUvA0WGuQ&list=PLV3enzAC6xe3IOFtxY2AwrryIMTf_3pp0&index=3)>. Acesso em: 13 maio 2022.
- CFESS (Conselho Federal de Serviço Social). *Código de Ética Profissional do/a Assistente Social*, 1993.

\_\_\_\_\_. “*Exercício profissional de assistentes sociais no contexto da pandemia e trabalho remoto*”. Disponível em: <[http://cress-sp.org.br/wp-content/uploads/2020/05/TJs\\_Posicionamento-Cfess\\_trabalho-remoto.pdf](http://cress-sp.org.br/wp-content/uploads/2020/05/TJs_Posicionamento-Cfess_trabalho-remoto.pdf)>. Acesso em: 20 out. 2021.

\_\_\_\_\_. Orientação Normativa 04/2020. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/on42020.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2021.

\_\_\_\_\_. *Os impactos do Coronavírus no trabalho do/a assistente social*. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/2020CfessManifestaEdEspecialCoronavirus.pdf>>. Acesso em: 18 out. 2021.

\_\_\_\_\_. *Teletrabalho e Teleperícia: orientações para assistentes sociais no contexto da pandemia*. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/Nota-teletrabalho-telepericiacfess.pdf>>. Acesso em: 19 out. 2021.

\_\_\_\_\_. *CFESS divulga nota sobre o exercício profissional diante da pandemia do Coronavírus*. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/visualizar/noticia/cod/1679>>. Acesso em: 18 out. 2021.

FÁVERO, E. Introdução: Aproximações ao contexto da pandemia, da realidade social e do exercício profissional da/o assistente social. In: *Boletim nº 01 - O exercício profissional da/o assistente social em espaços sócio-ocupacionais do sociojurídico no contexto da pandemia e do teletrabalho*. São Paulo: NCA-SGD / PPGSSO-PUCSP, 2020: 1-29.

HELLER, A. *O cotidiano e a história*. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2008.

IAMAMOTO, M. V. *A Questão Social no Capitalismo. Temporalis*/Associação Brasileira de Ensino em Serviço Social, Brasília, Ano. 2, n.3, p. 9-32, jan/jul. 2001.

\_\_\_\_\_. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. 15. ed. São Paulo: Cortez, 2008a.

\_\_\_\_\_. Os espaços sócio-ocupacionais do assistente social. *Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais*. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009. p.341-376.

\_\_\_\_\_. *Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro trabalho e questão social*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2008b.

\_\_\_\_\_.; CARVALHO, R. de. *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica*. 37. ed. São Paulo: Cortez, 2012.

LESSA, Sérgio. *Serviço social e trabalho: porque o serviço social não é trabalho*. São Paulo: Instituto Lukács, 2012.

MARX, K. *Capítulo VI (inédito) de O Capital*. São Paulo: Livraria Editora Ciências Humanas, 1978.

\_\_\_\_\_. *Manuscritos econômico-filosóficos*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2010.

\_\_\_\_\_. *O capital*. Livro I, vol. 1. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2017.

MATOS, Maurílio Castro. Considerações sobre atribuições e competências profissionais na atualidade. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, n. 124, p. 678-698, 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ssoc/n124/0101-6628-ssoc-124-0678.pdf>>. Acesso em: 28 mar. 2021.

NETTO, J. P. A construção do projeto ético-político do Serviço Social. In: *Serviço Social e Saúde*. Formação e trabalho profissional. São Paulo: OPAS, OMS, Ministério da Saúde, 1999. p.141-160.

ORTIZ, F.S.G. Interdisciplinaridade e Assistência Social. In: CFESS. *Seminário Nacional - O trabalho do/a assistente social no SUAS*. Brasília: CFESS, 2011.p 15-19.

RAICHELIS, Raquel. Atribuições e competências profissionais revisitadas: a nova morfologia do trabalho no Serviço Social”. In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. *Atribuições privativas do assistente social 2*. Brasília, 2019. Disponível em: <<http://www.cfess.org.br/arquivos/registros-opiniaio-tecnica.pdf>>.

SOUSA, C.T. de. *Reflexões sobre ética e sigilo profissional*. In: XIV CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS. São Paulo, 2013. Anais do XIV Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais, 2013.

<<http://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/2015/07/tj-libera-escreventes-para-trabalhar-em-casas-com-meta-15-maior.html>>. Acesso em: 15 mar. 2022.



"O trabalho remoto parcial é uma realidade que deu certo", diz presidente do TJ-SP”  
Disponível em: <<https://www.conjur.com.br/2020-nov-22/entrevista-pinhoiro-franco-presidente-tj-sp>>. Acesso em: 10 jun. 2021.

TJSP. Disponível em: <<https://www.tjsp.jus.br/QuemSomos>>. Acesso em: 13 jun. 2021.

\_\_\_\_\_. Normas Judiciais da Corregedoria Geral da Justiça. Tomo I. Art. 802 a 808.  
Disponível em: <<https://api.tjsp.jus.br/Handlers/Handler/FileFetch.ashx?codigo=138299>>  
Acesso em: 20 out. 2021.

\_\_\_\_\_. Parecer 173/2020. Disponível em:  
<<http://www.dje.tjsp.jus.br/cdje/consultaSimples.do?cdVolume=14&nuDiario=3041&cdCadermo=10&nuSeqpagina=14>>. Acesso em: 20 out. 2021.

\_\_\_\_\_. Provimento Conjunto 05/2015 - Disponível em:  
<[http://biblioteca.mpsp.mp.br/PHL\\_IMG/TJSP/005-provconj%202015.pdf](http://biblioteca.mpsp.mp.br/PHL_IMG/TJSP/005-provconj%202015.pdf)>. Acesso em: 16 fev. 2021.

\_\_\_\_\_. Provimento Conjunto 21/2017 – Disponível em:  
<<http://esaj.tjsp.jus.br/gcnPtl/abrirDetalhesLegislacao.do?cdLegislacaoEdit=157352&flBtVoltar=N>>. Acesso em: 16 fev. 2021.

\_\_\_\_\_. Provimento CSM N° 2549/2020. Disponível em:  
<[https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/Coronavirus/Comunicados/Provimento\\_CSM\\_20200320.pdf](https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/Coronavirus/Comunicados/Provimento_CSM_20200320.pdf)>. Acesso em: 15 mar. 2022.

\_\_\_\_\_. Relatório de Gestão TJ-SP (2020). Disponível em:  
<[https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/RelatorioDeGestao/TJSP\\_2020.pdf](https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/RelatorioDeGestao/TJSP_2020.pdf)>. Acesso em: 13 jun. 2021.

\_\_\_\_\_. Revista Eletrônica do TJSP, Número 1 – Abril a Junho de 2014. Disponível em:  
<<https://www.tjsp.jus.br/download/assessoriaimprensa/revistas/revista01/pdf/justicasp1.pdf>>. Acesso em: 16 fev.2021.

\_\_\_\_\_. Resolução TJSP n° 850/2021. Disponível em:  
<<https://api.tjsp.jus.br/Handlers/Handler/FileFetch.ashx?codigo=122776>>. Acesso em: 13 jul. 2021.

\_\_\_\_\_. Resolução CNJ 227/2016 -Disponível em:

<[https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/CanaisComunicacao/Transparencia/ResCNJ227\\_Default/ResolucaoCNJ227\\_2017.pdf?d=1589424626730%3E](https://www.tjsp.jus.br/Download/Portal/CanaisComunicacao/Transparencia/ResCNJ227_Default/ResolucaoCNJ227_2017.pdf?d=1589424626730%3E)>. Acesso em: 13 jul. 2021.