

Comissão de Orientação e Fiscalização-COFI/BA

Nota Técnica nº 05/2022

Ementa: Serviço Social e o teleatendimento

O Setor de Orientação e Fiscalização do CRESS BA tem a informar que a Lei Federal 8662/93 informa que cabe ao Conselho Federal de Serviço Social - CFESS disciplinar o exercício profissional assistente social.

Em relação ao teleatendimento, este CRESS BA informa que não há Resolução do CFESS que indique os moldes de tal instrumento de atuação frente a realidade da pandemia.

Existe já no âmbito do conjunto, desde antes a pandemia do COVID 19, a discussão sobre tal metodologia de atendimento. Ocorre, pois que devido a emergência da pandemia, o CFESS elaborou um documento “CFESS Manifesta: Os impactos do Coronavírus no trabalho do/a assistente social”, o qual aborda dentro de vários pontos, a questão do teleatendimento, informando o que se segue:

Após debatermos o tema e, apesar de entendermos que a automação progressiva tende a ser um processo irreversível articulado às mudanças tecnológicas e nas relações de trabalho, não avaliamos que seja uma alternativa para o trabalho realizado pelo Serviço Social. Há atividades próprias do cotidiano profissional que não são compatíveis com essa modalidade de trabalho. Assim, não indicamos a sua adoção quando há possibilidade do atendimento presencial.

Nesse momento de excepcionalidade, compreendemos que algumas atividades podem ser realizadas nas modalidades teletrabalho, videoconferência e on-line, para que nossas atividades não sofram descontinuidade. Contudo, 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.

Entendemos também que é possível ter acesso aos prontuários e informações dos/as usuários/ as durante a realização do trabalho remoto, uma vez que o transporte e guarda dessas informações fora do espaço institucional não constitui quebra do sigilo. Assim, ratificamos que a utilização das tecnologias para atendimento social está autorizada nesse momento específico. Contudo, o tema carece de debates mais amplos.

Ocorre que legislações outras devem ser também debatidas, quando a temática é o teleatendimento, pois o Art 5º, XIII, da Constituição Federal de 1988, assegura como direito fundamental o livre exercício de qualquer trabalho, ofício ou profissão, atendidas as qualificações profissionais que a lei estabelecer.

Além disso, há em vigor no Brasil a Lei Federal 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a qual deve ser verificada junto a instituição empregadora, a fim de buscar adequações a essa legislação, como a elaboração (por parte da instituição), elaboração do termo de consentimento livre e esclarecido, a ser assinado pela/o usuário/a, bem como garantia do não monitoramento e segurança da informação recebida dos usuários por parte dos/as assistentes sociais, a fim de evitar sanções previstas na LGPD e também pelo Código de Ética dos/as Assistentes Sociais.

Da mesma forma que no atendimento presencial, as informações colhidas durante os atendimentos realizados por assistente social, devem ter a garantia do sigilo, inclusive no registro dos dados considerados sigilosos ou de caráter reservado, bem como sua guarda (conforme Resolução CFESS 493/2006).

Além disso, o/a assistente social deverá observar, no caso de teleatendimentos ao público adolescente, deverá além e observar a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, o que está previsto no Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA, no que se refere aos direitos de crianças e adolescentes, principalmente a dignidade, liberdade de expressão e preservação da imagem.

Assim, este Setor de Orientação e Fiscalização do CRESS BA orienta que assistentes sociais busquem as instituições empregadoras e busquem orientações relativas à adequação à Lei Geral de Proteção de Dados, a fim de que os teleatendimentos sejam feitos de maneira legal e ética.

Elaborado pelo Setor de Orientação e Fiscalização CRESS BA