

Nota técnica sobre a Salvaguarda de sigilo profissional em atendimentos envolvendo pessoas com deficiência junto com profissional de apoio ou acompanhante, e às pessoas não falantes da língua portuguesa do Brasil (fevereiro/2026)

1. Finalidade

Esta nota técnica, elaborada a partir do Parecer Jurídico nº 06-2025-N, busca orientar a categoria profissional de assistentes sociais e as instituições empregadoras sobre os procedimentos indispensáveis para a preservação do sigilo profissional em atendimentos envolvendo pessoas com deficiência que demandem a participação de **profissionais de apoio**, como intérpretes de Libras, ledoras(es), cuidadoras(es)/atendentes pessoais, transcritor/estenotipista, agente facilitador(a) de apoio ou outra(o), bem como de **acompanhantes**. A orientação abrange os limites e as possibilidades desse sigilo, assegurando acessibilidade e autonomia em conformidade com o Código de Ética, a Lei 8.662/1993, a Lei 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), a Lei 12.319/2010 e outras normativas correlatas.

A demanda decorre da deliberação nº 11.1 do Eixo de Orientação e Fiscalização, do 50º Encontro Nacional do Conjunto CFESS-CRESS, que definiu como prioridade a elaboração de orientação normativa ou técnica sobre o tema.

2. Abrangência

O presente documento não tem por finalidade regulamentar ou detalhar as obrigações previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD). Embora a LGPD classifique como dados pessoais sensíveis informações relativas à saúde, à deficiência e à vida privada, exigindo salvaguardas específicas, a definição da base legal, das finalidades do tratamento e das medidas de segurança cabíveis é responsabilidade do controlador dos dados em cada instituição. Assim, esta Nota Técnica **limita-se a tratar da proteção do sigilo profissional e de suas repercussões civis, penais e éticas no âmbito do Serviço Social, sem substituir ou esgotar as diretrizes de governança de dados previstas na LGPD.**

Ressalva-se ainda que, embora a orientação tenha sido construída prioritariamente para situações de atendimento a pessoas com deficiência, **a necessidade de garantir comunicação plena se estende às pessoas não falantes da língua portuguesa do Brasil** que dependam de profissionais intérpretes para se comunicar, acessar informações e serviços essenciais, a **exemplo de pessoas imigrantes ou refugiadas e povos originários**. Nestes casos, o dever de sigilo profissional da(o) assistente social permanece inalterado, devendo-se aplicar, no que couber, as medidas de salvaguarda de sigilo profissional aqui indicadas para a presença de terceira(o) de apoio (intérprete), especialmente a celebração de Termo de Confidencialidade. A orientação prevista nesta Nota, porém, restringe-se estritamente à remoção de barreiras comunicacionais e à proteção do sigilo profissional, não se adentrando no mérito nem nas especificidades das legislações próprias que regem os direitos e o atendimento diferenciado dessas populações.

3. Fundamentação legal e ética

O sigilo profissional constitui um direito e um dever indisponível da(o) assistente social, previsto no Código de Ética Profissional da(o) Assistente Social (Resolução CFESS nº 273/1993), fundamental para **tutelar a defesa e a proteção da intimidade da pessoa atendida pelo Serviço Social**. No plano constitucional, a proteção ao sigilo profissional se articula com a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas (art. 5º, X, da Constituição Federal), com o direito à informação e à proteção de dados pessoais, bem como com a dignidade da pessoa humana como fundamento da República (art. 1º, III). Além disso, é ainda tutelado por legislações específicas, a exemplo do Código Penal Brasileiro, que tipifica como crime a violação do segredo profissional (art. 154 do Código Penal).

Paralelamente, o direito à acessibilidade e à inclusão plena das pessoas com deficiência também possui amplo assento constitucional e tem como principais marcos normativos a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (Decreto nº 6.949/2009) e a Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão – LBI). A definição de pessoa com deficiência, conforme o art. 1º da Convenção e o art. 2º da LBI, enfatiza a interação entre os impedimentos individuais e as diversas barreiras existentes. A superação dessas barreiras, com destaque, neste documento, para as comunicacionais, é fundamental para a plena inclusão e participação da

pessoa com deficiência na sociedade. A eliminação de barreiras é vista como essencial para que essas pessoas possam viver de forma independente e exercer seus direitos.

Nesse contexto, a presença de profissional de apoio e/ou acompanhante pode ser necessária para assegurar que a pessoa com deficiência receba um atendimento adequado, possibilitando o acesso à informação e à comunicação por meio de recursos de tecnologia assistiva e de todas as formas de comunicação previstas no inciso V do art. 3º da LBI.

De igual forma, no contexto de atuação profissional da(o) assistente social com deficiência, a promoção das condições éticas e técnicas para o exercício de suas funções pode ocorrer por meio de **trabalho apoiado**, incluindo a provisão de suportes individualizados que atendam a necessidades específicas da(o) profissional com deficiência, inclusive a disponibilização de recursos de tecnologia assistiva e a adaptação razoável no ambiente de trabalho (art. 37 da LBI), constituindo um dever da instituição empregadora. A eliminação de barreiras, incluindo as de comunicação, informação e tecnológicas, é uma responsabilidade precípua da entidade empregadora, que deve fornecer intérprete, tecnologias assistivas ou agente facilitador(a), tanto para atendimentos presenciais como remotos/online, assegurando que esses(as) profissionais de apoio respeitem o sigilo dos atendimentos e a autonomia profissional da(o) assistente social com deficiência.

Com base no exposto, o direito/dever de sigilo e o direito à acessibilidade harmonizam-se em qualquer direção da relação profissional. Quando a pessoa atendida tem deficiência, a(o) assistente social deve atuar na remoção de barreiras comunicacionais — com o apoio de profissionais especializados(as) e/ou tecnologia assistiva — tomando medidas para preservar o sigilo, sendo a instituição empregadora responsável pela disponibilização desses recursos. Já quando a(o) assistente social é a pessoa com deficiência, o órgão empregador deve prover os mesmos recursos de acessibilidade, assegurando que terceiras(os) de apoio observem o dever de sigilo profissional nos atendimentos. Em ambos os casos, o sigilo deve permanecer inviolável, e as adaptações razoáveis necessárias deverão ser asseguradas para possibilitar ou ampliar (nunca para restringir) a autonomia e a dignidade das pessoas envolvidas.

4. Definições:

Terceira(o) de apoio: pessoa presente no atendimento junto à(ao) assistente social e à pessoa atendida;

Profissional de apoio: trabalhador(a) prestando serviço profissional de suporte para acessibilidade durante atendimento. Pode ser intérprete de línguas, guia-intérprete, ledor(a), transcritor(a), estenotipista, agente facilitador(a) e de apoio, cuidador(a)/atendente pessoal;

Intérprete: profissional responsável pela mediação linguística e comunicacional entre pessoas falantes de diferentes idiomas, convertendo a fala ou texto escrito de uma língua para outra, nas modalidades simultânea ou consecutiva. No caso de atendimento envolvendo pessoa surda sinalizante, a(o) intérprete de Libras deverá estar em conformidade com a Lei 12.319/2010;

Guia-intérprete: profissional que domina, no mínimo, uma das formas de comunicação utilizadas pelas pessoas surdocegas (Lei 12.319/2010);

Ledor(a): profissional que lê textos escritos de forma fiel, sem interpretar;

Transcritor(a): profissional que escreve as falas orais e áudios em texto, de forma fiel, sem interpretar;

Estenotipista: profissional faz registro de falas em texto escrito, de forma simultânea e em tempo real, geralmente usando estenótipo;

Agente facilitador(a) e de apoio: profissional com atribuição de realizar diversas atividades de suporte à pessoa com deficiência, ajudando apenas no que for necessário. Envolve, por exemplo, auxílio para comunicação alternativa, locomoção/mobilidade, uso de equipamentos, digitação/escrita, leitura e prevenção de situações de perigo;

Cuidador(a)/atendente pessoal: profissional com atribuição de auxiliar em atividades cotidianas essenciais, como higiene, alimentação, locomoção/mobilidade etc;

Acompanhante: aquela(e) sem formação profissional específica/especializada, que acompanha a pessoa com deficiência, podendo desempenhar ou não função de cuidador(a)/atendente pessoal;

Termo de Confidencialidade (TC): Instrumento por meio do qual a(o) profissional de apoio e/ou acompanhante assume deveres de sigilo e restrição de uso de informações pessoais ou sensíveis reveladas no atendimento.

5. Diretrizes para a atuação profissional

A presença de terceiros de apoio no atendimento envolvendo pessoas com deficiência, não configura, por si só, violação do sigilo profissional, desde que sejam adotados cuidados indispensáveis para compatibilizar o direito/dever de sigilo profissional com o direito da pessoa com deficiência à acessibilidade e ao atendimento adequado.

À pessoa com deficiência é reservado o direito de decidir, livremente, sobre a sua vida e suas necessidades com autonomia. Na condição de titular do direito ao atendimento acessível e à livre expressão de sua vontade, a pessoa com deficiência pode optar por não utilizar terceira(o) de apoio oferecida(o) em um determinado atendimento, desde que sua decisão não coloque em risco ou desproteção a si mesma ou a terceiros em circunstâncias que a lei permita a intervenção contra a vontade.

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e a Lei Brasileira de Inclusão estabelecem que as escolhas, preferências e autonomia da pessoa com deficiência são centrais, sendo que a decisão sobre utilizar ou não esse meio de suporte está intrinsecamente ligado ao seu direito de gerir sua própria vida.

Dentro desta mesma lógica, a ação de negar profissional de apoio ou acompanhante solicitado(a) pela pessoa com deficiência pode configurar prática capacitista, em descompasso com a Resolução CFESS nº 992/2022. Sendo assim, caso a pessoa a ser atendida deseje a permanência de sua(seu) acompanhante, a(o) assistente social deverá favorecer essa participação, adotando medidas de salvaguardas do sigilo profissional (anuência da pessoa atendida, termo de sigilo, explicitação de limites).

Nesse processo, a(o) assistente social também deve observar se há indícios de desconforto ou ausência de voluntariedade por parte da pessoa atendida, buscando assegurar que a presença da(o) acompanhante contribua para sua autonomia e não cause constrangimento ou comprometa sua privacidade.

Em resumo, a compatibilização entre sigilo profissional e presença de profissionais de apoio ou acompanhantes exige o **respeito à vontade da pessoa com deficiência e adoção de medidas específicas de proteção**, conforme será explanado a seguir.

6. Procedimentos para a salvaguarda do sigilo profissional

A preservação do sigilo se materializa em eixos que deverão manter íntegro o princípio ético de resguarda do sigilo. Importante destacar que os procedimentos de salvaguarda que serão a seguir expostos não eliminam ou substituem outras medidas que garantam o tratamento seguro e adequado dos dados pessoais, conforme legislação vigente.

6.1. Avaliação da necessidade de apoio e respeito à autonomia da pessoa com deficiência

Diante de atendimento à pessoa com deficiência, é importante que a(o) assistente social verifique, preferencialmente de forma antecipada, a necessidade de profissional de apoio, outro recurso de tecnologia assistiva e/ou a presença de acompanhante no espaço do atendimento sigiloso. Pessoas com deficiência são singulares, suas necessidades e preferências podem variar mesmo dentro de um determinado grupo/tipo/nível/grau de deficiência. Nem toda pessoa surda se comunica em Libras, nem toda pessoa cega lê em braile, nem toda pessoa autista utiliza sistemas de comunicação aumentativa e alternativa (CAA) etc. Dessa forma, é imprescindível consultar informações já disponíveis em sistemas ou documentos institucionais e/ou consultar previamente a própria pessoa com deficiência sobre quais recursos de acessibilidade ela precisa.

Existem diversas tecnologias assistivas de baixo custo e atitudes/comportamentos da(o) assistente social que podem vir a satisfazer a(s) necessidade(s) de algumas pessoas com deficiência, dispensando a presença de terceira(o) no momento específico do atendimento sigiloso, preservando a privacidade da pessoa atendida. Por exemplo: audiodescrição, apoio simples à mobilidade/locomção, uso de leitores de tela (se o conteúdo/material/sistema for acessível a estes softwares), uso de software de transcrição de voz para texto ou de tradução, uso de sistema de CAA etc. realizado/conduzido pela(o) própria(o) assistente social. Nesse processo, é essencial ponderar se as ferramentas tecnológicas envolvidas no atendimento, seja por recursos online ou offline, estão sendo utilizadas de forma consciente, levando em conta suas potencialidades e limitações. Deve-se destacar que softwares de leitura de telas, tradução ou transcrição, funcionam de forma automatizada e podem cometer erros significativos, inclusive imperceptíveis ou compreensíveis pelas pessoas envolvidas, o que pode gerar consequências negativas, comprometer a precisão das informações e afetar a fidedignidade do atendimento e da intervenção profissional.

Havendo constatação ou solicitação da necessidade de terceira(o) de apoio durante o atendimento sigiloso, a(o) assistente social deverá verificar a existência de concordância da pessoa atendida com a presença e intervenções da(o) respectiva(o) profissional de apoio ou acompanhante. É indispensável que a(o) assistente social informe, em linguagem acessível, sobre a necessidade e o papel da(o) terceira(o) de apoio, fortalecendo a relação de confiança.

Em alguns contextos, especialmente entre pessoas surdas, podem existir barreiras educacionais, sociais ou históricas, que dificultam a compreensão do papel e atribuições de um(a) intérprete profissional e, conseqüentemente, a diferenciação entre apoio legítimo e interferência indevida. São comuns situações em que familiares, parceiros(as) ou “intérpretes amadores(as)” assumem o papel de mediadores(as) linguísticos(as) sem a devida formação e qualificação técnica especializada, podendo omitir informações importantes, não garantir fidelidade ao conteúdo original ou interferir no conteúdo do atendimento, de forma proposital ou não. Portanto, deve-se dar preferência a profissionais intérpretes com adequada formação.

É importante que a(o) assistente social esteja atenta(o) a situações em que familiares ou pessoas conhecidas falam pela pessoa com deficiência, tentam direcionar respostas, interrompem sua comunicação ou se mostram resistentes à presença de outra(o) profissional de apoio. Em casos de pessoas com histórico de superproteção familiar, suspeita de apropriação de benefícios ou dependência afetiva exagerada ou controle financeiro, tais interferências podem restringir a autonomia e a manifestação da vontade da pessoa atendida. Caso haja indícios de que a presença de familiar, acompanhante ou “intérprete amador(a)” prejudique a expressão da vontade da pessoa atendida, comprometa o sigilo ou interfira na intervenção profissional, a(o) assistente social deve orientar sobre a necessidade de um(a) profissional qualificado(a) e registrar os motivos que justificam essa decisão.

Por fim, sempre que possível, a(o) assistente social deve garantir que a pessoa atendida seja a protagonista da sua narrativa, falando e decidindo por si, e que o apoio se limite estritamente à função de mediação comunicacional.

6.2. Formalização de sigilo por meio do Termo de Confidencialidade

Já com relação às medidas de salvaguarda, a(o) assistente social deverá verificar se a(o) profissional de apoio e/ou acompanhante compreende a natureza confidencial do atendimento e que o acesso às informações será limitado estritamente ao necessário para garantir a

mediação, evitando qualquer exposição indevida de dados. Essa compreensão deve ser confirmada de forma explícita e, para resguardar o sigilo profissional, o compromisso de confidencialidade deverá ser formalizado mediante a assinatura do Termo de Compromisso de Confidencialidade, conforme os modelos sugeridos a seguir.

Nos casos em que a(o) profissional de apoio seja trabalhadora(or) fixa(o) da instituição ou da pessoa jurídica, o Termo de Compromisso de Confidencialidade poderá ser firmado uma única vez, com validade enquanto perdurar o vínculo profissional e a função exercida, não sendo necessária a assinatura de novo termo a cada atendimento, sem prejuízo do dever permanente de observância do sigilo profissional.

- a) Se profissional de apoio, aplicar Anexo I – TC Profissional, com reforço ao disposto no art. 7.º, I, da Lei 12.319/2010;
- b) Se acompanhante, utilizar Anexo II – TC Não Profissional.

6.3. Registro pela(o) profissional

Recomenda-se que a(o) assistente social registre no documento de atendimento, de forma objetiva:

- identificação da(o) terceira(o) de apoio admitido e/ou acompanhante;
- referência ao termo de confidencialidade assinado;
- data e hora do atendimento;
- declaração de que houve anuência da pessoa com deficiência.
- Eventuais recusas ou dificuldades devem também ser registradas, resguardando a atuação profissional.

6.4. Quando a(o) assistente social é pessoa com deficiência

A instituição empregadora deverá oferecer profissional(is) de apoio e/ou outros recursos de tecnologia assistiva que atendam às necessidades específicas da(o) assistente social com deficiência (art. 37 LBI), garantindo ainda que a(o) terceira(o) de apoio observe as mesmas obrigações de sigilo profissional que são direito/dever da(o) assistente social, bem como

respeite a autonomia, as competências e atribuições da(o) profissional com deficiência a quem prestará apoio/suporte. A ausência dessas adaptações, além de violar os direitos da(o) profissional trabalhadora(or) com deficiência, viola o direito ao sigilo profissional e o direito da pessoa atendida à sua privacidade e intimidade.

7. Considerações finais

- a) A defesa do sigilo profissional e o compromisso com os direitos das pessoas com deficiência são complementares e não excludentes. O Serviço Social brasileiro reafirma seu compromisso com a ética profissional, com os direitos humanos e com a luta anticapacitista, como previsto em sua agenda ético-política e suas bandeiras de luta;
- b) Recomenda-se que os serviços e instituições onde ocorrem atendimentos com profissionais de apoio promovam ações formativas sobre o sigilo profissional e a necessidade de manter sua salvaguarda;
- c) A atuação conjunta com profissionais de apoio deve estar alinhada com os princípios do código de ética profissional, exigindo ainda um processo de formação permanente, para que as(os) assistentes sociais compreendam a complexidade da autonomia e das escolhas das pessoas com deficiência e barreiras linguísticas, considerando seus contextos sociais e familiares.

O CFESS manterá acompanhamento permanente das práticas e desafios relacionados ao tema e poderá revisar ou complementar esta nota, à luz de novas normativas, jurisprudências ou deliberações coletivas da categoria.

ANEXO I – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA PROFISSIONAL DE APOIO

(O modelo apresentado é apenas uma sugestão padronizada. Pode ser adaptado a realidades institucionais, desde que preservados os elementos mínimos de identificação, obrigações de sigilo, fundamento legal e responsabilização)

1. Identificação e prestação de compromisso:

Eu, _____, CPF nº _____, Intérprete de Libras (ou Ledor/a ou outro/a profissional de apoio) certificado(a) sob Registro nº _____, declaro ter participado/participar do atendimento realizado em ____/____/____, no âmbito de _____, à pessoa _____.

Comprometo-me a preservar o sigilo de todas as informações pessoais, sensíveis, documentos e imagens aos quais terei acesso, utilizando-os exclusivamente para viabilizar a comunicação entre a(o) assistente social e a pessoa atendida.

Obrigações:

- a) Não gravar, reproduzir, divulgar nem armazenar indevidamente qualquer dado obtido;
- b) Manter confidencialidade mesmo após o término do serviço;
- c) Comunicar de imediato à(o) assistente social qualquer incidente de segurança ou tentativa de acesso não autorizado.

2. Responsabilidades:

Ciente de que a violação deste termo poderá ensejar:

- o Responsabilidade civil (arts. 186 e 927 do Código Civil);
- o Responsabilidade penal (art. 154 do Código Penal);
- o Responsabilidade profissional (Lei 12.319/2010, art. 7.º, I). (se for o caso)

(Local), ____/____/____

Assinatura da(o) profissional

Assinatura da(o) assistente social

ANEXO II – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE PARA ACOMPANHANTE NÃO PROFISSIONAL

(O modelo apresentado é apenas uma sugestão padronizada. Pode ser adaptado a realidades institucionais, desde que preservados os elementos mínimos de identificação, obrigações de sigilo, fundamento legal e responsabilização)

1. Partes

- o **Acompanhante:** _____, **CPF**
nº _____, **residente à** _____.
- o **Assistente social responsável:** _____,
CRESS nº _____.

2. Finalidade:

Permitir que a(o) acompanhante ofereça apoio à pessoa com deficiência durante o atendimento, preservando o sigilo profissional previsto no Código de Ética da(o) Assistente Social.

3. Compromissos da(o) acompanhante:

- a) Tratar como confidenciais todas as informações pessoais ou sensíveis obtidas. Utilizar tais informações unicamente para auxiliar a pessoa atendida, conforme orientação da(o) assistente social.
- b) Seguir as orientações fornecidas pela(o) assistente social para a manutenção do sigilo e a boa condução do atendimento.

4. Reconhecimento e compromisso:

Declaro estar ciente de que a confidencialidade é condição essencial para a proteção da pessoa atendida e para a preservação do sigilo profissional, comprometendo-me a observar estes cuidados durante e após o atendimento.

5. Vigência

Este termo produz efeitos a partir da assinatura e suas obrigações de sigilo aplicam-se ao atendimento realizado na data abaixo indicada.

(Local), ____/____/____.

Assinatura da(o) acompanhante

Assinatura da(o) assistente social