



**Prefeitura Municipal de Vitória**  
Estado do Espírito Santo

SEGOV/GAB-REQ/472

Vitória-ES. 18 de dezembro 2025

Senhor Vereador  
Anderson Goggi Rodrigues  
Presidente da Câmara Municipal de Vitória

Assunto: Resposta ao Requerimento de Informação.

Senhor Presidente,

Cumprimentando-o, encaminho resposta ao Requerimento de Informação nº 411/2025, de autoria da vereadora Ana Paula Rocha, acompanhado do Ofício Nº 0824/2025-SEMAS/GAB e anexos.

Atenciosamente,

Luciano Forrechi  
Secretário de Governo em exercício

Ref. Proc.

9240866/2025- PMV

28400/2025- CMV



**Prefeitura de Vitória**  
Estado do Espírito Santo  
Secretaria Municipal de Assistência Social



Ofício N° 0824/2025-SEMAS/GAB Vitória/ES, 06 de novembro de 2025.

Assunto: Resposta OF. RQI DEL N° 411 - SIPAD 9240866/2025

Ao Exmo. Senhor  
Lorenzo Pazolini  
Prefeito de Vitória

Excelentíssimo Senhor Prefeito,

Em atenção ao OF. RQI DEL N° 411, de autoria do(a) Vereador(a) Ana Paula Rocha, recebido via SIPAD, Processo N° 9240866/2025, que requer informações referentes ao acesso dos usuários ao prontuário de atendimento nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS) desta municipalidade, informamos que consta na sequência 05 manifestação elaborada pela Subsecretária de Proteção Social Básica Segurança Alimentar e Nutricional - SEMAS/PSBSAN

Atenciosamente,

**SORAYA DE**  
**SOUZA**  
**MANNATO:8**  
**2837147753**

Assinado de forma  
digital por SORAYA DE  
SOUZA  
MANNATO:828371477  
53  
Dados: 2025.11.06  
14:50:23 -03'00'

**Soraya de Souza Mannato**  
Secretária Municipal de Assistência Social

---

Avenida Maruípe, 2.544, Casa do Cidadão, Bloco C, 2° andar, Itararé, Vitória / ES.  
CEP 29047-495 - Telefone: (27) 3382-6172



**Prefeitura Municipal de Vitória**  
Estado do Espírito Santo  
Secretaria de Assistência Social

Vitória, 29 de outubro de 2025

**Resposta ao Processo nº 9240866/2025**

**1. Quais são os instrumentos normativos (leis, decretos, portarias ou resoluções) que disciplinam o acesso ao prontuário do usuário nos Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) de Vitória?**

Não há instrumentos normativos (resoluções, decretos) que disciplinam o acesso ao prontuário único da Assistência Social no município de Vitória.

É sabido que os prontuários de atendimentos de munícipes pertencem ao próprio munícipe embora estejam sob a guarda da instituição que o atende e das equipes que estão lotadas nesta unidade. Sendo o acesso orientado pelos profissionais das unidades às famílias e munícipes. O sigilo das informações é um princípio fundamental que garante segurança e vínculo profissional junto ao atendimento e intervenções necessárias. As legislações correlatas a questão de acesso a registros e prontuários são: a) O artigo 5º, inciso X, da Constituição assegura a inviolabilidade da intimidade e da vida privada, e o artigo 5º, inciso XIV, garante o acesso à informação e resguarda o sigilo; b) Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD); e de forma similar e por analogia: c) O artigo 72 do CDC (Código de defesa do consumidor); d) O artigo 88 do CEM (Código de Ética médico); e) Lei nº 13.787/2018; f) Resolução CFM nº 1.605/2000.

Ficou alinhado administrativa, pela Secretaria de Assistência Social, há anos atrás, quando da instituição de prontuário eletrônico, que seria orientado aos munícipes que solicitarem seus próprios prontuários a abrir processo on line (protocolo virtual: <https://protocolo.vitoria.es.gov.br/> onde há também telefones e whatsapp para melhor orientar o cidadão até de outros serviços virtuais) com o pedido do prontuário para registro administrativo de quem solicitou, data de solicitação bem como confirmação do envio (retorno do pedido/resposta) do prontuário no processo e com a orientação de que as informações são sigilosas e pertencentes ao próprio usuário.

**2. Quais profissionais ou setores têm acesso autorizado a esses registros, e mediante quais procedimentos?**

O SIGMA é um sistema de gestão e atendimento (eletrônico) da Secretaria Municipal de Assistência Social de Vitória (SEMAS). Todos os profissionais atuantes da SEMAS possuem acesso mediante a perfis de acesso, em suma:



- profissionais da área de gestão ( relatório e indicadores);
- técnicos de nível superior ( atendimento e registros técnicos);
- educadores sociais e demais profissionais de nível médio ( oficinas, grupos e relatos de orientações);
- administrativos ( cadastramento e atualização de informações das famílias);

Todos os trabalhadores possuem cadastros de trabalhadores do SUAS e geram suas senhas de acesso, seu perfil de acesso é regulado pelas atribuições/funções e cargos existentes nos Termos de colaboração (regido pela Lei 13.019) e existentes na PMV adequados para uso do sistema.

O acesso ao Sistema de Informação, Gestão, Monitoramento e Atendimento - SIGMA SUAS Vitória - é realizado mediante login e senha individualizados. O login corresponde ao e-mail institucional do trabalhador devidamente registrado no sistema, e a senha, gerada de forma automática e criptografada, é enviada para o e-mail informado. No primeiro acesso, o trabalhador deve alterar a senha e aceitar o Termo de Responsabilidade, que estabelece as condições de sigilo e uso ético das informações, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018). Anexo ao documento está o texto do Termo de Responsabilidade aceito pelos trabalhadores.

A quantidade de perfis de acesso está diretamente associada às funções predefinidas na estrutura de dados do sistema, conforme estabelecido pela Prefeitura Municipal de Vitória. As funções são vinculadas aos trabalhadores no momento de sua alocação ao local de trabalho, de modo que os acessos são concedidos de acordo com as atribuições e responsabilidades da função. Vale destacar que um trabalhador pode possuir mais de um perfil de acesso no sistema, visto que pode atuar em diferentes funções. Por exemplo: um educador social pode atuar no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos no período diurno e, concomitantemente, atuar como cuidador social do Acolhimento Institucional no período noturno. Nessa situação, o trabalhador possui um único login e senha e dois perfis de acesso, respeitando os níveis de privacidade de cada função desempenhada. Os perfis de acesso são diretamente relacionados às funções dos trabalhadores e sua atuação em unidades administrativas e em unidades de atendimento. Os trabalhadores lotados em unidades administrativas, possuem funções que não permitem o acesso a dados sensíveis como relatos, violações, entre outras. Os trabalhadores lotados em unidades de atendimento têm suas funções regulamentadas pelas resoluções CNAS nº 17/2011 e CNAS nº 09/2014 que estabelecem, respectivamente, os trabalhadores de nível superior e de nível médio. Atualmente o sistema conta com 35 funções distintas e 1.279 vínculos ativos, lembrando que um trabalhador pode possuir mais de um vínculo.

Os cargos e funções associados aos trabalhadores seguem as definições previstas na Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS), respeitando a correlação entre o perfil profissional, o nível de complexidade das funções e o tipo de acesso permitido no sistema. Dessa forma, o SIGMA garante a observância da segregação de funções e a proteção das informações sigilosas de usuários e famílias atendidas.

**3. Há regulamentação específica para o acesso do próprio usuário ao seu prontuário e, em caso positivo, quais são os fluxos adotados?**



Não há regulamentação específica, o que existe são orientações administrativa e de procedimentos internos para que o usuário do serviço acesse seu prontuário através de uma solicitação via SIPAD de forma a registrar a solicitação e a confirmação da entrega do prontuário.

**4. Quais medidas de sigilo, proteção de dados e garantia de confidencialidade estão previstas para resguardar os direitos dos usuários, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018)?**

O sistema foi desenvolvido utilizando o framework CodeIgniter e a arquitetura MVC (Model-View-Controller), o que impede o acesso direto ao banco de dados, garantindo que as informações sejam manipuladas somente através das rotinas do sistema. O banco de dados está fisicamente protegido pela infraestrutura de segurança da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (SUBTI) da Prefeitura Municipal de Vitória, que realiza backups automáticos e monitora acessos. Além disso, o SIGMA implementa: - Criptografia de dados sensíveis; - Controle de acesso baseado em perfis e autenticação individual; - Registro e rastreamento de ações de usuários; - Conexão segura (HTTPS) e firewall de aplicação. Tais medidas estão alinhadas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e às boas práticas de governança e proteção da informação pública.

Conforme registrado anteriormente, as legislações correlatas a questão de acesso a registros e prontuários são: a) O artigo 5º, inciso X, da Constituição assegura a inviolabilidade da intimidade e da vida privada, e o artigo 5º, inciso XIV, garante o acesso à informação e resguarda o sigilo; b) Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD); e de forma similar e por analogia: c) O artigo 72 do CDC (Código de defesa do consumidor); d) O artigo 88 do CEM (Código de Ética médico); e) Lei nº 13.787/2018; f) Resolução CFM nº 1.605/2000.

Agradecemos a renomada vereadora por nos auxiliar incessantemente com o fortalecimento da Política de Assistência Social no município de Vitória.

Estamos a disposição.

**GRAZIELLA  
ALMEIDA  
LORENTZ:053  
95132619**

Assinado de forma  
digital por GRAZIELLA  
ALMEIDA  
LORENTZ:05395132619  
Dados: 2025.10.29  
16:40:05 -03'00'

Graziella Almeida Lorentz

Subsecretária da Proteção Social Básica e Segurança Alimentar e Nutricional

O documento foi adicionado eletronicamente por GRAZIELLA ALMEIDA LORENTZ, CPF: \*\*\*.51.326-\*\* em 29/10/2025 16:41:22. Para verificar a autenticidade do documento, vá ao site "<https://protocolo.vitoria.es.gov.br?validacao>" e utilize o código abaixo:  
497C5C31-8040-47F0-9F3B-75A863427640



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VITÓRIA**  
Estado do Espírito Santo  
Secretaria Municipal de Assistência Social  
Gerência de Planejamento e Gestão do SUAS

Vitória, 28 de outubro de 2025.

Em resposta ao OF. RQI DEL Nº 411, datado de 09 de outubro de 2025, da Exma Vereadora Ana Paula Rocha, sobre os questionamentos referentes ao acesso dos usuários ao prontuário de atendimento nos Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) desta municipalidade; pontuamos o que segue:

**1. Informações sobre a criação de perfis de acesso no SIGMA**

O acesso ao Sistema de Informação, Gestão, Monitoramento e Atendimento – SIGMA SUAS Vitória – é realizado mediante login e senha individualizados. O login corresponde ao e-mail institucional do trabalhador devidamente registrado no sistema, e a senha, gerada de forma automática e criptografada, é enviada para o e-mail informado. No primeiro acesso, o trabalhador deve alterar a senha e aceitar o Termo de Responsabilidade, que estabelece as condições de sigilo e uso ético das informações, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

Anexo ao documento está o texto do Termo de Responsabilidade aceito pelos trabalhadores.

**2. Quantidade de perfis**

A quantidade de perfis de acesso está diretamente associada às funções predefinidas na estrutura de dados do sistema, conforme estabelecido pela Prefeitura Municipal de Vitória. As funções são vinculadas aos trabalhadores no momento de sua alocação ao local de trabalho, de modo que os acessos são concedidos de acordo com as atribuições e responsabilidades da função.

Vale destacar que um trabalhador pode possuir mais de um perfil de acesso no sistema, visto que pode atuar em diferentes funções. Por exemplo: um educador social pode atuar no Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos no período diurno e, concomitantemente, atuar como cuidador social do Acolhimento Institucional no período noturno. Nessa situação, o trabalhador possui um único login e senha e dois perfis de acesso, respeitando os níveis de privacidade de cada função desempenhada.

Os perfis de acesso são diretamente relacionados às funções dos trabalhadores e sua atuação em unidades administrativas e em unidades de atendimento. Os trabalhadores lotados em unidades administrativas, possuem funções que não permitem o acesso a dados sensíveis como relatos, violações, entre outras. Os trabalhadores lotados em unidades de atendimento têm suas funções regulamentadas pelas resoluções CNAS nº 17/2011 e CNAS nº 09/2014 que

Endereço: Casa do Cidadão, sito à Avenida Maruípe, 2544, Itararé, Vitória/ES

CEP 29.047-495. Tel.: (27) 3345-2617





**PREFEITURA MUNICIPAL DE VITÓRIA**  
Estado do Espírito Santo  
Secretaria Municipal de Assistência Social  
Gerência de Planejamento e Gestão do SUAS

estabelecem, respectivamente, os trabalhadores de nível superior e de nível médio. Atualmente o sistema conta com 35 funções distintas e 1.279 vínculos ativos, lembrando que um trabalhador pode possuir mais de um vínculo.

### **3. Alinhamento com a NOB-RH/SUAS**

Os cargos e funções associados aos trabalhadores seguem as definições previstas na Norma Operacional Básica de Recursos Humanos do SUAS (NOB-RH/SUAS), respeitando a correlação entre o perfil profissional, o nível de complexidade das funções e o tipo de acesso permitido no sistema. Dessa forma, o SIGMA garante a observância da segregação de funções e a proteção das informações sigilosas de usuários e famílias atendidas.

### **4. Estratégia de recuperação de senha**

Caso o trabalhador esqueça sua senha, o SIGMA dispõe da funcionalidade “Esqueci minha senha”, por meio da qual o sistema envia automaticamente um link seguro de redefinição de senha para o e-mail cadastrado. Esse processo é individual e automatizado, sem interferência humana, o que reforça a segurança e o sigilo das credenciais de acesso.

### **5. Levantamento de acessos dos trabalhadores**

O levantamento de acessos é realizado sob demanda, mediante solicitação formal, e conduzido por profissionais qualificados da equipe de suporte técnico da SEMAS.

### **6. Medidas de segurança e proteção de dados**

O sistema foi desenvolvido utilizando o framework CodeIgniter e a arquitetura MVC (Model-View-Controller), o que impede o acesso direto ao banco de dados, garantindo que as informações sejam manipuladas somente através das rotinas do sistema. O banco de dados está fisicamente protegido pela infraestrutura de segurança da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (SUBTI) da Prefeitura Municipal de Vitória, que realiza backups automáticos e monitora acessos.

Além disso, o SIGMA implementa:

- Criptografia de dados sensíveis;
- Controle de acesso baseado em perfis e autenticação individual;
- Registro e rastreamento de ações de usuários;
- Conexão segura (HTTPS) e firewall de aplicação.

Tais medidas estão alinhadas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e às boas

Endereço: Casa do Cidadão, sito à Avenida Maruípe, 2544, Itararé, Vitória/ES

CEP 29.047-495. Tel.: (27) 3345-2617



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VITÓRIA**  
Estado do Espírito Santo  
Secretaria Municipal de Assistência Social  
**Gerência de Planejamento e Gestão do SUAS**

práticas de governança e proteção da informação pública.

**7. Possibilidade de impressão do prontuário do munícipe**

O sistema permite a impressão do prontuário em PDF com acesso restrito às funções autorizadas e utilização exclusiva para fins administrativos, técnicos ou de auditoria, sempre observando o sigilo profissional e a legislação vigente.

Reiteramos nosso compromisso com a qualificação dos serviços e com a valorização dos trabalhadores do SUAS, e colocamo-nos à disposição.

At.te.

LAYLA DAUD Assinado de forma  
digital por LAYLA DAUD  
SIQUEIRA:099 SIQUEIRA:09983206765  
83206765 Dados: 2025.10.28  
11:33:26 -03'00'

**Layla Daud Siqueira**  
**Gerente de Planejamento e Gestão do SUAS**  
PMV/SEMAS

Endereço: Casa do Cidadão, sito à Avenida Maruípe, 2544, Itararé, Vitória/ES

CEP 29.047-495. Tel.: (27) 3345-2617



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VITÓRIA**  
Estado do Espírito Santo  
Secretaria Municipal de Assistência Social  
**Gerência de Planejamento e Gestão do SUAS**

**ANEXO I**

**Termo de Responsabilidade**

Declaro reconhecer que, a partir desse momento, possuo perfil de acesso ao Sistema de Informação, Gestão, Monitoramento e Atendimento do Suas - SIGMA SUAS/SISAN, tendo-o sob minha responsabilidade. Conjuntamente, declaro ciência das penalidades cabíveis pela não observância dos compromissos assumidos, comprometendo-me a:

- a) Zelar pelo sigilo absoluto de minha senha de acesso ao SIGMA;
- b) Não revelar, fora do âmbito profissional, fato ou informação, de qualquer natureza, de que tenha conhecimento por força de minhas atribuições, salvo em decorrência de decisão competente na esfera legal ou judicial, bem como de autoridade superior, que estejam dentro dos preceitos éticos das orientações do SUAS e SISAN;
- c) Manter a absoluta cautela quando da exibição de dados em tela, impressos ou, ainda, na gravação em meios eletrônicos, a fim de evitar que pessoas não autorizadas venham a tomar ciência deles ;
- d) Não me ausentar do terminal sem encerrar a sessão de uso do sistema, garantindo assim a impossibilidade de acesso indevido por terceiros;
- e) Responder, em todas as instâncias, pelas consequências das ações ou omissões de minha parte que possam pôr em risco ou comprometer a exclusividade de conhecimento da minha senha ou das transações as quais esteja habilitado;
- f) Utilizar com seriedade e cautela o SIGMA, exclusivamente, para fins de trabalho, conforme Código de Ética do Servidor Público e das Categorias profissionais envolvidas;
- g) É minha responsabilidade cuidar da integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados e informações contidas no sistema, devendo comunicar pelo email [suportesignma@vitoria.es.gov.br](mailto:suportesignma@vitoria.es.gov.br) ou a minha chefia imediata quaisquer indícios ou possibilidades de irregularidades, de desvios ou falhas identificadas no sistema;
- h) Informar à coordenação local, ou pessoa em cargo equivalente, desta Secretaria meu desligamento/encerramento de atividades para finalizar meu acesso ao SIGMA, comprometendo-me a manter em sigilo todos os itens acima mencionados mesmo não exercendo mais as minhas funções;

Endereço: Casa do Cidadão, sito à Avenida Maruípe, 2544, Itararé, Vitória/ES

CEP 29.047-495. Tel.: (27) 3345-2617





**PREFEITURA MUNICIPAL DE VITÓRIA**  
Estado do Espírito Santo  
Secretaria Municipal de Assistência Social  
**Gerência de Planejamento e Gestão do SUAS**

i) Zelar pelo Decreto Municipal nº 20.628, 07 de abril de 2022, que dispõe sobre a regulamentação da Lei Federal nº13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), no âmbito do município de Vitória e que dá outras providências.

**Afirmo estar plenamente esclarecido e consciente que:**

I. Sem prejuízo da responsabilidade penal e civil, e de outras infrações disciplinares, constitui falta de zelo e dedicação às atribuições do cargo e descumprimento de normas legais e regulamentares, não proceder com cuidado na guarda e utilização de senha ou emprestá-la a outro servidor, ainda que habilitado.

II. Constitui infração funcional e penal inserir ou facilitar a inserção de dados falsos, alterar ou excluir indevidamente dados corretos dos sistemas ou bancos de dados da Administração Pública, com o fim de obter vantagem indevida para si ou para outrem ou para causar dano; bem como modificar ou alterar o sistema de informações ou programa de informática sem autorização ou sem solicitação de autoridade competente; ficando o infrator sujeito às punições previstas no Código Penal Brasileiro, conforme responsabilização por crime contra a Administração Pública, tipificado no art. 313-A e 313-B.

III. Além de código de ética da minha profissão, quando por ela estiver vinculado, também estou sob regime dos PRINCÍPIOS ÉTICOS PARA OS TRABALHADORES DA ASSISTÊNCIA SOCIAL, apresentada pela NOB SUAS RH/2006:

a) Defesa intransigente dos direitos socioassistenciais;

b) Compromisso em ofertar serviços, programas, projetos e benefícios de qualidade que garantam a oportunidade de convívio para o fortalecimento de laços familiares e sociais;

c) Promoção aos usuários do acesso à informação, garantindo conhecer o nome e a credencial de quem os atende;

d) Proteção à privacidade dos usuários, observado o sigilo profissional, preservando sua privacidade e opção e resgatando sua história de vida;

e) Compromisso em garantir atenção profissional direcionada para construção de projetos pessoais e sociais para autonomia e sustentabilidade;

f) Reconhecimento do direito dos usuários a ter acesso a benefícios e renda e a programas de oportunidades para inserção profissional e social;

g) Incentivo aos usuários para que estes exerçam seu direito de participar de fóruns, conselhos,

Endereço: Casa do Cidadão, sito à Avenida Maruípe, 2544, Itararé, Vitória/ES

CEP 29.047-495. Tel.: (27) 3345-2617



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VITÓRIA**  
Estado do Espírito Santo  
Secretaria Municipal de Assistência Social  
**Gerência de Planejamento e Gestão do SUAS**

movimentos sociais e cooperativas populares de produção;

**h)** Garantia do acesso da população a política de assistência social sem discriminação de qualquer natureza (gênero, raça/etnia, credo, orientação sexual, classe social, ou outras), resguardados os critérios de elegibilidade dos diferentes programas, projetos, serviços e benefícios;

**i)** Devolução das informações colhidas nos estudos e pesquisas aos usuários, no sentido de que estes possam usá-las para o fortalecimento de seus interesses;

**j)** Contribuição para a criação de mecanismos que venham desburocratizar a relação com os usuários, no sentido de agilizar e melhorar os serviços prestados.

Declaro, nesta data, ter ciência e estar de acordo com os procedimentos acima descritos, comprometendo-me a respeitá-los e cumpri-los plena e integralmente, além de manter sempre verossímeis os dados lançados no sistema.

Endereço: Casa do Cidadão, sito à Avenida Maruípe, 2544, Itararé, Vitória/ES

CEP 29.047-495. Tel.: (27) 3345-2617

O documento foi adicionado eletronicamente por LAYLA DAUD SIQUEIRA, CPF: \*\*\*.32.067-\*\* em 28/10/2025 11:36:29. Para verificar a autenticidade do documento, vá ao site "<https://protocolo.vitoria.es.gov.br?validacao>" e utilize o código abaixo:  
493D2C11-31E7-49AC-B9CF-7C874B825912



## PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço /autenticidade utilizando o identificador 3300330033003700350030003A005000

Assinado eletronicamente por **Valdir Barcelos de Jesus** em 23/12/2025 20:14

Checksum: **08B2DC0CD5E10AA8DFD7B1EC271235FF5949F98DB9B3BE993AE0485C03DF64E1**