

A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E A TOMADA DE DECISÃO DO ASSISTENTE SOCIAL CONTRIBUTOS PARA A FORMAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

ARTIFICIAL INTELLIGENCE AND SOCIAL WORKER DECISION-MAKING CONTRIBUTIONS TO SOCIAL WORK EDUCATION

INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y TOMA DE DECISIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL APORTACIONES A LA FORMACIÓN EN TRABAJO SOCIAL

Gonçalo Mota¹

RESUMO: Neste artigo realizamos uma reflexão sobre a forma como a inteligência artificial (IA), nomeadamente o desenvolvimento de modelos de decisão baseados em algoritmos poderão influenciar a construção da tomada de decisão dos assistentes sociais. Defendemos que o recurso a estas plataformas poderá promover um enviesamento de decisões, o cometimento de erros e amplificar desigualdades e práticas discriminatórias, e que, por isso, merecem uma profunda reflexão enquanto dimensão ética do Serviço Social. Suportamos o nosso argumento numa análise teórico-conceptual de natureza exploratória, centrada na problematização sobre as questões de natureza ética suscitadas pela utilização das ferramentas de IA por parte destes profissionais. Com base na nossa análise, entendemos que deve existir um debate sobre a necessidade de integração da temática da IA, de forma transversal, nas disciplinas de Ética e Deontologia dos ciclos de estudos em Serviço Social, por forma a preparar os futuros assistentes sociais para os desafios éticos que decorrem da introdução de plataformas de IA na sua prática profissional.

452

Palavras-chave: Serviço Social. Inteligência Artificial. Tomada de Decisão. Assistente Social.

ABSTRACT: In this article we discuss how artificial intelligence (AI), particularly the development of decision-making models based on algorithms, can influence the way social workers make decisions. We argue that the use of these platforms can lead to biased decisions, mistakes and the amplification of inequalities and discriminatory practices, and that therefore it deserves profound reflection as an ethical dimension of Social Work. We support our argument with a theoretical-conceptual analysis of exploratory nature, centred on questioning the ethical issues raised by the use of AI tools by these professionals. Based on our analysis, we believe that there should be a debate on the need to integrate the theme of AI, in a transversal way, into the Ethics and Deontology programmes of Social Work studies, in order to prepare future social workers for the ethical challenges that arise from the introduction of AI platforms into their professional practice.

Keywords: Social Work. Artificial Intelligence. Decision Making. Social Worker.

¹Doutorado em Serviço Social (Programa Interuniversitário de Doutoramento) pela Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra e pela Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica Portuguesa. Professor adjunto da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Lamego do Instituto Politécnico Viseu. Investigador integrado do Centro de Investigação em Justiça e Governança da Universidade do Minho (JusGov).

RESUMEN: En este artículo queremos reflexionar sobre cómo la inteligencia artificial (IA), es en concreto el desarrollo de modelos de decisión basados en algoritmos, puede influir en la forma de tomar decisiones de los trabajadores sociales. Argumentamos que el uso de estas plataformas puede sesgar las decisiones, cometer errores y amplificar las desigualdades y prácticas discriminatorias, por lo que merecen una profunda reflexión como dimensión ética del Trabajo Social. Fundamentamos nuestra argumentación en un análisis teórico-conceptual de carácter exploratorio, centrado en la problematización de las cuestiones éticas que suscita el uso de herramientas de IA por parte de estos profesionales. A partir de nuestro análisis, creemos que debería abrirse un debate sobre la necesidad de integrar el tema de la IA de forma transversal en las asignaturas de Ética y Deontología de los programas de Trabajo Social, con el fin de preparar a los futuros trabajadores sociales para los retos éticos derivados de la introducción de plataformas de IA en su práctica profesional.

Palabras clave: Trabajo Social. Inteligencia Artificial. Toma de decisiones. Trabajador Social.

INTRODUÇÃO

A utilização de tecnologias de inteligência artificial (IA) poderá vir a revolucionar a tomada de decisão no trabalho do assistente social, oferecendo ferramentas avançadas para analisar dados, identificar padrões e prever riscos em situações de vulnerabilidade. Estas tecnologias podem auxiliar na priorização de casos, na definição de estratégias de intervenção personalizadas e na otimização dos recursos disponíveis, permitindo uma atuação mais informada e eficaz. Contudo, o impacto da IA depende de uma integração cuidadosa, que preserve o papel central do julgamento humano e a sensibilidade necessária para compreender as nuances culturais, sociais e emocionais de cada caso. Assim, embora a IA possa ser uma aliada poderosa na prática do serviço social, o seu uso deve ser equilibrado com os princípios éticos da profissão, garantindo que a empatia e a dimensão humana continuem a guiar as decisões.

453

Esta introdução foi gerada em dezembro de 2024 pela plataforma ChatGPT, um *chatbot* desenvolvido pela OpenAI, como resposta ao pedido “escreve um parágrafo sobre o efeito que a utilização das tecnologias de IA poderá vir a ter na tomada de decisão do assistente social”.

Partimos deste exemplo para defender que a reflexão sobre a introdução da inteligência artificial no âmbito da construção da tomada de decisão do assistente social, de acordo com os fundamentos éticos do Serviço Social, é fundamental.

O nosso argumento está suportado numa análise teórico-conceptual, em que num primeiro momento definimos o que é a inteligência artificial, para posteriormente observarmos a influência da inteligência artificial na tomada de decisão do assistente social. Por fim e de acordo com o enquadramento teórico realizado, apresentamos uma reflexão sobre a forma como a temática da inteligência artificial poderá estar integrada nas disciplinas de Ética e Deontologia

dos ciclos de estudos em Serviço Social. Nas considerações finais deixaremos os nossos contributos para um debate mais alargado sobre este tema.

A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A necessidade de compreensão sobre o processo de tomada de decisão tem encontrado na inteligência artificial (IA) um forte aliado para o desenvolvimento de técnicas de computação que procuram, através da codificação de dados e da aplicação de regras lógicas, resolver problemas reais. Este é um procedimento complexo, que implica afastar os elementos subjetivos que caracterizam e influenciam a tomada de decisão e para os quais se torna difícil, tantas vezes, encontrar uma explicação. A capacidade de conseguir garantir uma justificação para o motivo pelo qual uma determinada decisão foi tomada, tornou-se, assim, “uma propriedade desejável dos sistemas inteligentes” (CONFALONIERI, et al., 2020, p.3).

A IA pode ser definida enquanto “capacidade de um sistema interpretar dados externos corretamente, aprender com esses dados e usar essa aprendizagem para atingir objetivos ou tarefas específicas, por meio de uma adaptação flexível” (KAPLAN e HAENLEIN, 2019, p.15), que procura simular a inteligência humana e reproduzir o seu comportamento através de plataformas e modelos informáticos, com um nível muito reduzido de intervenção humana.

454

O desempenho da IA está relacionado com três tipos de competências: a inteligência cognitiva, relacionada com o reconhecimento de padrões e de um pensamento sistemático; a inteligência emocional, relacionada com a adaptabilidade, autoconfiança e autoestima emocional e a inteligência social, nomeadamente a empatia e o trabalho em equipa (KAPLAN e HAENLEIN, 2019). Com base nestes três tipos de competências, os autores KAPLAN e HAENLEIN (2019), classificam os sistemas de IA em três grupos distintos: a IA analítica em que as plataformas de IA geram uma representação cognitiva do mundo e recorrem a uma aprendizagem baseada na experiência passada para tomar decisões; a IA de inspiração humana cujos sistemas podem, para além dos elementos cognitivos, compreender as emoções e tê-las em conta na sua tomada de decisão e a IA humanizada que apresenta características de todos os tipos de competências descritas anteriormente e que seria capaz de ser autoconsciente (KAPLAN e HAENLEIN, 2019).

Na verdade, a IA permitiu o desenvolvimento de técnicas que possibilitam “criar, de forma autónoma e a partir da experiência passada, uma hipótese, ou função, capaz de resolver o problema que se deseja tratar” (GAMA, et al., 2017, p.10). Por exemplo, é possível, através do

data mining, analisar um grande conjunto de dados que representam um determinado objeto físico ou um conceito abstrato, possibilitando assim encontrar características ou variáveis comuns e verificar tendências ou padrões, nomeadamente através da aplicação de fórmulas estatísticas simples (GAMA, et al., 2017).

O *data mining* é semelhante à *machine learning* (ML), que é um subconjunto da IA, no entanto, enquanto o primeiro realiza uma análise dos dados, o segundo permite desenvolver um novo algoritmo ou modelo com base na observação e a análise dos dados disponíveis (ANGRA e AHUJA, 2017). Aqui o algoritmo é definido enquanto sequência de instruções que transmitem a um computador o que deve fazer (DOMINGOS, 2024).

Por conseguinte, a IA recorre a informações externas obtidas através da internet das coisas (dispositivos equipados com sensores e software para recolher e trocar dados), ou outras fontes de *big data* (conjunto elevado de dados, atualizados com frequência e com diferentes formatos) e identifica regras e padrões subjacentes aos dados, através de modelos de ML (KAPLAN e HAENLEIN, 2019).

Desta forma, a ML é considerada uma técnica de aprendizagem que permite que as máquinas tenham a capacidade de gerar algoritmos capazes de aprender com os dados e de fazer previsões sobre os mesmos de forma autónoma (AGUIAR-PÉREZ, et al., 2023). A melhor forma de compreender o funcionamento da ML é através do exemplo das mensagens de correio eletrónico consideradas como *spam*, cuja identificação é realizada através da recolha de exemplos de mensagens assim classificadas, permitindo que estes sejam incluídos no algoritmo de aprendizagem, criando uma regra exata que permite assinalar se as mensagens de correio eletrónico são ou não *spam* (ANGRA e AHUJA, 2017). Assim, a *machine learning* recorre a algoritmos para analisar dados, comparando cada novo exemplo que surge com os anteriormente estudados, por forma a agregar características comuns que possam ser generalizadas, aprendendo com estes mesmos dados e tomando decisões informadas com base no que aprendeu, conseguindo, através desta aprendizagem, realizar previsões rigorosas.

A verdade é que nos últimos anos, o recurso à ML se tornou cada vez mais popular, estando a ser utilizada na construção da tomada de decisões, nomeadamente em contextos críticos. O “perigo reside na criação e utilização de decisões que não são justificáveis, legítimas, ou que simplesmente não permitem obter explicações pormenorizadas do seu comportamento” (ARRIETA, et al., 2020, p. 83).

A disponibilidade de dados e o notável avanço nas tecnologias levaram ao desenvolvimento de modelos de *deep learning* (DL), que, enquanto subconjunto da IA e ramo da *machine learning*, tem as suas raízes nas redes neuronais convencionais e supera claramente todos os modelos que existiam até então.

Deste modo, a *deep learning* envolve “a utilização de algoritmos estruturados de forma semelhante aos processos lógicos do cérebro humano, conhecidos como redes neuronais artificiais” (JOSE e JOSE, 2024, p.60). Os sistemas de DL podem aprender a tomar decisões de forma autónoma, tal como o cérebro humano que pode extrair automaticamente a representação de dados de diferentes imagens, através da visão e posteriormente comunicar o seu resultado através da classificação dos objetos observados (POUYANFAR, et al., 2018).

Assim, e enquanto um simples modelo de ML precisa da intervenção de um ser humano para fazer determinadas correções no caso de se observar uma previsão errada, o modelo de DL pode tomar essa decisão por ele próprio, com recurso à rede neuronal artificial, em que cada camada da rede está programada para filtrar um determinado tipo de dados de um conjunto muito maior, permitindo assim uma compreensão destes elementos, sendo este um processo de aprendizagem mais avançado.

Hoje, o desafio está em conseguir explicar a lógica subjacente à tomada de decisões por parte das plataformas de IA. Este desafio torna-se ainda mais necessário quando uma pessoa é substituída pela IA para realizar uma qualquer tarefa que envolva uma tomada de decisão que implica direta ou indiretamente a vida das pessoas (SAGHIRI, et al., 2022).

A verdade é que a grande maioria do público reconhece a existência de plataformas e dispositivos de IA, mas raramente conhece os conceitos e a tecnologia inerente à mesma ou sequer tem a noção das questões éticas relacionadas com estes sistemas (NG, et al., 2021).

Para o Serviço Social, a IA tem-se apresentado enquanto solução para, por exemplo, desenvolver modelos de decisão baseados em algoritmos que permitem apoiar a ação profissional, influenciando, assim, a construção da tomada de decisão dos assistentes sociais.

A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E A TOMADA DE DECISÃO EM SERVIÇO SOCIAL

A utilização da tecnologia na prática profissional do assistente social, embora não seja uma discussão inédita no seio do Serviço Social, tornou-se inevitável, face à velocidade, capacidade e complexidade das ferramentas de IA, que colocam este tema no centro de um necessário debate, não só pelo potencial de influência no processo de tomada de decisão do

assistente social, mas também pela dimensão ética da utilização destas plataformas na intervenção quotidiana.

Na década de 90, PARDECK (1998) referia-se à informatização enquanto estratégia que permitiria melhorar a intervenção do Serviço Social, através da racionalização do processo de tomada de decisão numa lógica de transformação em linguagem informática das atividades práticas deste profissional. Este autor alertava para o facto de a atuação do assistente social poder ser considerada tão imaterial que muitas das intervenções por si realizadas não eram passíveis de ser traduzidas para a linguagem dos computadores, levando a que as mesmas não fossem registadas, contrariando, por exemplo, uma das vantagens defendidas pela intervenção da tecnologia, que residia na possibilidade de controlar e avaliar o trabalho deste profissional.

Mais tarde, PARTON (2008) salientaria que o foco principal da atividade dos assistentes sociais e das organizações para os quais trabalhavam já estava centrada na recolha, partilha e monitorização de informação, assim como, na preocupação em justificar o seu processo de tomada de decisão. A informação passava então a assumir um significado estratégico na intervenção dos assistentes sociais, ao mesmo tempo que se assistia à redução das áreas de tomada de decisão discricionária do Serviço Social através do que o autor classificou como “invasão gradual da cultura das bases de dados” (PARTON, 2008, p.262)

457

Os processos de recolha, organização e análise de dados, passaram assim a suscitar um cada vez maior interesse por parte da investigação em Serviço Social, que encontrou na *big data*, inclusivamente, a justificação para propor uma eventual subespecialidade da profissão que concentraria o seu trabalho “no desenvolvimento da pesquisa e das aptidões técnicas necessárias para explorar o potencial da informação contida nos sistemas de informação para informar a prática do bem-estar social, administração e política social” (GILLINGHAM e GRAHAM, 2017, p.137).

Na realidade, os sistemas de gestão de dados são apresentados como ferramentas extremamente úteis que permitem, por exemplo, apoiar a tomada de decisão em Serviço Social, assim como, aumentar a transparência e a responsabilidade do assistente social relativamente ao seu julgamento profissional (ZHU e ANDERSEN, 2021).

Deste modo, o argumento de que as decisões dos assistentes sociais podem resultar em erros potencialmente prejudiciais para o bem-estar das pessoas tem justificado uma cada vez maior pressão para a introdução de plataformas de IA nas organizações nas quais estes profissionais trabalham. Estas ferramentas permitem oferecer um curso de ação recomendado

ou obrigatório, de acordo com determinadas variáveis, prometendo, nomeadamente, determinar e classificar o nível de necessidade ou de risco e priorizar os recursos para “atender às necessidades mais críticas ou recomendar as intervenções mais ajustadas para mitigar o risco” (JAMES, et al., 2023, p. 1553). A título de exemplo, no âmbito da proteção de menores, se uma família não possui rendimentos até um determinado valor e por isso não consegue pagar a renda de casa e consequentemente não tem capacidade de garantir um ambiente seguro para uma criança, pode ser recomendada a aplicação de determinada medida de proteção. Em sistemas mais complexos de IA, que são treinados em grandes conjuntos de dados e que têm a capacidade de realizar inferências eminentemente probabilísticas com base em múltiplas variáveis, falamos de fatores como um “potencial apoio comunitário, os padrões de escolaridade, a disponibilidade de serviços de saúde pública — todos podem ser incluídos em conjuntos de aprendizagem para produzir determinações aparentemente mais exatas” (JAMES, et. al., 2023, p. 1553).

Por conseguinte, o facto de os assistentes sociais poderem ter ao seu alcance uma ferramenta que possibilita a padronização da sua intervenção e, assim, uma aparente aproximação ao que poderá ser entendido com uma maior consistência e justiça processual, tem permitido que os profissionais vão ajustando o seu próprio espaço discricionário, em detrimento de plataformas que anunciam uma maior objetivação da sua intervenção e a redução ou eliminação de um viés no seu processo de tomada de decisão. A verdade é que os assistentes sociais, apesar de admitirem o argumento de que os sistemas algorítmicos fundados na IA apresentam uma eventual maior objetividade na tomada de decisão, também compreendem que esta perceção decorre do facto de estas plataformas conseguirem trabalhar com uma grande quantidade de dados (JACOBI e CHRISTENSEN, 2022).

458

Concomitantemente, os assistentes sociais parecem ainda não aceitar que seja um algoritmo a classificar e a responder automaticamente às necessidades de intervenção e “veem-se como insubstituíveis para garantir a justiça no processo de tomada de decisão” (JACOBI e CHRISTENSEN, 2022, p.333). No entanto, parece também ser evidente que os profissionais com menor experiência apresentam uma maior tendência para acompanhar as recomendações de plataformas de decisão algorítmica em comparação com os assistentes sociais mais experientes (JACOBI e CHRISTENSEN, 2022).

Esta tensão em torno do Serviço Social e sobre a forma como os assistentes sociais tomam decisões é, na verdade, algo intrínseco à profissão, observável na insistência junto destes profissionais para que promovam decisões, eminentemente racionais, fundadas em evidências

objetivas, distantes de todo e qualquer critério que possa vir a influenciar o seu processo de pensamento e ação discricionária. Para isso, insiste-se no recurso a instrumentos gestionários que determinam, enquanto objetivo, a uniformização e padronização da ação do Serviço Social (MOTA, 2024).

Deste modo, as plataformas de IA permitem uniformizar as características das pessoas, comportamentos e vivências, em detrimento de outras variáveis, que estão para além das combinações de algoritmos e que, na mesma medida, influenciam a tomada de decisão do assistente social.

No entanto, os dados que existem nos sistemas de informação são registados, previamente, por pessoas que tomam decisões subjetivas sobre que informação incluir ou excluir desse registo, estando dependentes da influência de diversos fatores, sejam estes de natureza pessoal, profissional ou organizacional, como por exemplo, o tempo disponível para realizar essa mesma tarefa. Esta é uma evidência de que as ferramentas de IA também são suscetíveis de promover um enviesamento de decisões, levar a erros e amplificar desigualdades e práticas discriminatórias, e que, por isso, merecem uma reflexão enquanto dimensão ética do Serviço Social.

A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E A FORMAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL

Historicamente, o Serviço Social está associado com uma ideia de resistência à utilização de tecnologias, o que poderá decorrer de eventuais omissões na formação destes profissionais, possivelmente mais preocupada em preparar os estudantes para o trabalho prático, em detrimento das questões que envolvem as tecnologias e os sistemas de informação e a forma como estes poderão representar um risco ou benefício para a sua prática profissional (BERZIN, et al., 2015). O entrave ao recurso da tecnologia pode ser igualmente justificado pelo tempo que é necessário para aprender sobre como promover a sua melhor utilização, assim como, pelas preocupações dos assistentes sociais com a privacidade, a confidencialidade e a segurança dos dados, para além do que a sua aplicação significaria em termos de distanciamento relativamente às pessoas que acompanham diariamente (WILKERSON, et al., 2021).

Em alguns países, como é o caso da Noruega, são as políticas governamentais que impõem “que as instituições de ensino superior ajudem seus alunos a dominar ferramentas digitais, incluindo conhecimento de segurança digital, e serem capazes de auxiliar no desenvolvimento e uso de ferramentas adequadas de tecnologia e conhecer as suas

oportunidades e limitações na prática” (ZHU e ANDERSEN, 2021, p.823). Aqui, as competências digitais são entendidas enquanto requisitos obrigatórios por parte das organizações para as quais os assistentes sociais trabalham, nomeadamente na gestão de casos, por forma a melhorar a qualidade da sua intervenção e acima de tudo, corresponder às expectativas das pessoas numa sociedade digital (ZHU e ANDERSEN, 2022).

Assim, é inevitável assumir-se que estamos perante uma importante mudança de paradigma face às práticas tradicionais de intervenção do Serviço Social e que devem passar, enquanto resposta, pela necessária reflexão sobre a integração da temática da IA na formação em Serviço Social. Só assim será possível pensar-se numa eventual inclusão dos assistentes sociais em contextos de construção de plataformas e ferramentas com as quais estes profissionais trabalham diariamente, por forma a salvaguardar o exercício ético da profissão.

Desta forma, o Serviço Social deve procurar fazer refletir na formação dos futuros assistentes sociais a inevitabilidade de trabalhar ao lado de atores algorítmicos, incluindo *chatbots* e outros dispositivos digitais (GOLDKING, 2021) e garantir a possibilidade de se “criar uma nova geração de assistentes sociais e um novo género de Serviço Social que aproveite plenamente a tecnologia para o bem-estar social” (BERZIN, et al., 2015, p.15).

Na verdade, os atuais estudantes de Serviço Social são a geração que mais recorrerá à IA, estando este tipo de tecnologia presente nas mais diferentes dimensões da sua vida pessoal, académica e profissional (TULGAN e PAK GURE, 2024). 460

Atualmente, os assistentes sociais já conseguem gerir informações relacionadas com o seu trabalho, nomeadamente através do recurso a plataformas de linguagem avançada, baseadas em *deep learning* que “permitem produzir conteúdo que pode ser útil em pedidos de subsídios, avaliações de programas, ações de advocacy e pedidos para angariação de fundos” (REAMER, 2023, p.62).

No entanto, os assistentes sociais que recorrem a este tipo de dispositivos devem ter o cuidado de promover a sua utilização de forma responsável e adequada, garantindo a salvaguarda da integridade e singularidade das pessoas, bem como das suas particulares necessidades.

Na realidade, o facto de as plataformas de IA permitirem a concretização de uma tomada de decisão que trata de forma desigual, pessoas e objetos com situações distintas, pode revelar-se uma preocupação, já que “alguns algoritmos correm o risco de replicar e até amplificar os

preconceitos humanos, particularmente os que afetam grupos protegidos” (REAMER, 2023, p.63).

Assim, os potenciais enviesamentos dos algoritmos de IA podem perpetuar ou agravar as desigualdades sociais existentes, já que esta perspetiva de discriminação pode “resultar de conjuntos de dados limitados que não representam totalmente a sociedade no seu conjunto, o que, a longo prazo, reforça a desigualdade e a injustiça já preexistentes em certas comunidades” (SKORIC e GALETIN, 2024, p.558). Deste modo, a capacidade de a IA trabalhar um grande volume de dados acarreta “o risco de que os algoritmos usados para avaliar clientes e desenvolver intervenções e planos de tratamento incorporem um viés evidente relacionado com a raça, etnia, género, orientação sexual, expressão de género e outras categorias vulneráveis ou protegidas” (REAMER, 2023, p. 64).

Assim, é necessário e importante promover a reflexão entre os estudantes de Serviço Social, em torno da forma como se pode garantir que a IA seja inclusiva e alinhada com os valores da profissão, nomeadamente a dignidade humana e a justiça social, mantendo o compromisso dos assistentes sociais com “o combate à discriminação e a promoção da igualdade de oportunidades” (APSS, 2018, p.9).

Os estudantes devem também refletir sobre o modo como o assistente social pode e deve garantir a segurança, privacidade e transparência na utilização dos dados que são disponibilizados pelas pessoas e integrados nas bases de dados ao mesmo tempo que assegura a confidencialidade e o sigilo profissional. Nesse sentido, é exigido aos assistentes sociais que assumam uma atitude eticamente informada, fazendo depender a garantia da integridade profissional do uso ético da informação e da tecnologia, bem como, a garantia de que o pressuposto da confidencialidade profissional decorre do “uso de informação e dados pessoais apenas sob consentimento informado, esclarecido e livre” (APSS, 2018, p.11).

Os futuros assistentes sociais deverão ter a noção que a tomada de decisão assume uma dimensão ética de contornos especialmente complexos e que implicam a responsabilidade e a mobilização do conhecimento do assistente social para explicar o seu julgamento profissional, ainda mais, quando suportada pelas plataformas de IA, pois “os resultados baseados na IA são muitas vezes pouco transparentes e não são totalmente explicáveis, porque envolvem vários fatores em processos algorítmicos de várias etapas” (SKORIC e GALETIN, 2024, p.571). O Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal parece ir ao encontro deste desafio e dá conta da necessidade de estes profissionais estarem obrigados a “reportar as informações

relativas às pessoas com rigor, clareza e objetividade, apresentando análises fundamentadas em dados do processo social, contributos teóricos e de resultados de investigação social” (APSS, 2018, p.14).

De facto, o desenvolvimento da IA acarreta desafios éticos consideráveis, relacionados com “o consentimento informado e a autonomia do cliente; privacidade e confidencialidade; transparência; diagnóstico incorreto do cliente; abandono do cliente; vigilância do cliente; plágio, desonestidade, fraude e deturpação; viés algorítmico e injustiça; e uso de ferramentas de IA baseadas em evidências” (REAMER, 2023, p.53).

No entanto, o processo de integração de ferramentas de IA na prática profissional é cada vez mais frequente e se o Serviço Social tem intenção de participar neste processo, assumindo a defesa do seu impacto nas relações humanas, terá de garantir aos estudantes de Serviço Social a formação adequada sobre o que é a IA, os desafios de natureza ética e a tomada de decisão suportada em algoritmos.

Para isso, poderão ser realizados exercícios em sala de aula, nas disciplinas de Ética e Deontologia dos ciclos de estudos em Serviço Social, por forma a permitir integrar os estudantes numa determinada situação vivencial que os obrigue à resolução de um dilema profissional e à necessária tomada de decisão ética. Posteriormente, e enquanto contributo para o debate, o professor poderá dar a conhecer a resposta promovida por um *chatbot* relativamente a estes mesmos dilemas, permitindo assim uma reflexão conjunta sobre a forma como a utilização da IA poderá ter influência num determinado processo de tomada de decisão. Um dos objetivos é, precisamente, confrontar a resposta humana e a resposta informática, encontrando pontos de intersecção e refletindo sobre as divergências e complementos de ambos.

Encontrar um equilíbrio sobre os benefícios da IA e a preservação dos valores fundamentais do Serviço Social representa um desafio considerável e obriga a uma necessária reflexão sobre um conjunto de preocupações através de “avaliações éticas contínuas e a integração prudente da IA para melhorar, em vez de comprometer, a qualidade do Serviço Social” (TULGAN e PAK GURE, 2024, p.621).

Os assistentes sociais devem, por isso, manter-se informados sobre os tipos de dispositivos e tecnologia disponíveis e procurar compreender as melhores práticas, riscos e desafios éticos que se impõem, sendo que os estudantes de Serviço Social “devem ser treinados para dar uma importância adequada às ferramentas de IA para complementar — e não substituir — o seu julgamento profissional (REAMER, 2023, p.65)

Torna-se assim necessário preparar os futuros assistentes sociais, por forma a fazerem cumprir os valores e princípios éticos da profissão, desta feita, com base na reflexão sobre a dimensão da tomada de decisão oferecida pela IA.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O uso da IA na prática do Serviço Social é hoje uma inevitabilidade com um impacto ainda indeterminado no exercício da profissão.

O facto de a IA permitir decisões sustentadas em modelos estatísticos e na padronização de dados, afastando-se do pensamento humano, mas podendo influenciá-lo, deve suscitar um debate sério por parte dos assistentes sociais.

Assim, a inteligência humana está suportada em dimensões que estão para além da racionalidade e que integram, nomeadamente, a emoção e a intuição no processo de tomada de decisão, permitindo aos assistentes sociais compreender, de forma transversal, os contextos nos quais intervêm.

Aos estudantes de Serviço Social, nas disciplinas de Ética e Deontologia, deve ser assegurada a possibilidade de refletirem sobre a IA, de acordo com os fundamentos éticos da profissão, nomeadamente através da realização de exercícios práticos que permitam reconhecer a forma como a tecnologia pode ser utilizada pelo Serviço Social e influenciar a tomada de decisão dos assistentes sociais, observando, por um lado, os eventuais benefícios da IA e por outro, os seus potenciais riscos. O espaço para esta reflexão deve ser pautado pela imparcialidade, permitindo que, tanto os argumentos que suportam o determinismo tecnológico, como os que defendem a rejeição da tecnologia, tenham espaço para serem questionados de igual forma.

Impõe-se, também, ao Serviço Social, a necessária capacidade de desenvolver uma melhor compreensão sobre a forma como a implementação da IA se relaciona com a lógica gestonária que tem permitido ao longo do tempo, condicionar a intervenção dos assistentes sociais no seu quotidiano profissional.

REFERÊNCIAS

AGUIAR-PÉREZ J, et al. Understanding machine learning concepts. In: Encyclopedia of Data Science and Machine Learning. 1. ed. Hershey, PA: IGI Global, 2023; 1007-1022.

ANGRA S, AHUJA S. Machine learning and its applications: A review. In: 2017 International Conference on Big Data Analytics and Computational Intelligence. IEEE, 2017; 57-60.

ARRIETA AB, et al. Explainable Artificial Intelligence (XAI): Concepts, taxonomies, opportunities and challenges toward responsible AI. *Information Fusion*, 2020; 5: 82-115.

ASSOCIAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SERVIÇO SOCIAL (APSS). Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal. 2018: 22 p.

BERZIN SC, et al. Practice innovation through technology in the digital age: A grand challenge for social work. *American Academy of Social Work & Social Welfare*, 2015; 12: 3-21.

CONFALONIERI R. A historical perspective of explainable Artificial Intelligence. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Data Mining and Knowledge Discovery*, 2020;11: 1-21.

DOMINGOS P. A revolução do Algoritmo Mestre – Como a Inteligência Artificial está a mudar as nossas vidas. Lisboa: Manuscrito Editora, 2024; 360 p.

GAMA J, et al. Extração de Conhecimento de Dados. Lisboa: Edições Sílabo. 2017: 436 p.

GILLINGHAM P, GRAHAM, T. Big data in social welfare: The development of a critical perspective on social work's latest “electronic turn”. *Australian Social Work*, 2017, 70(2): 135-147.

GOLDKIND, L. Social work and artificial intelligence: Into the matrix. *Social Work*, 2021, 66(4): 372-374.

JACOBI CB, CHRISTENSEN M. Functions, Utilities and Limitations: A Scoping Study of Decision Support Algorithms in Social Work. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 2022; 20(3): 323-341.

JAMES P, et al. Algorithmic decision-making in social work practice and pedagogy: confronting the competency/critique dilemma. *Social Work Education*, 2023, 43(6), 1552-1569.

JOSE J, JOSE BJ. Educators’ Academic Insights on Artificial Intelligence: Challenges and Opportunities. *Electronic Journal of e-Learning*, 2024; 22(2): 59-77.

KAPLAN A, HAENLEIN M. Siri, Siri, in my hand: Who’s the fairest in the land? On the interpretations, illustrations, and implications of artificial intelligence. *Business horizons*, 2019; 62(1): 15-25.

MOTA G. O exercício da discricionariedade dos magistrados judiciais na jurisdição de menores e a representação do papel dos assistentes sociais das equipas multidisciplinares de assessoria aos tribunais (Doutoramento em Serviço Social) - Universidade de Coimbra, Coimbra, 2024; 264 p.

NG DTK, et al. AI literacy: Definition, teaching, evaluation and ethical issues. *Proceedings of the Association for Information Science and Technology*, 2021, 58(1): 504-509.

- PARDECK, JT. Rationalizing decision-making through computer technology: A critical appraisal. *Journal of Health & Social Policy*, 1998, 9(4): 19-29.
- PARTON N. Changes in the form of knowledge in social work: From the 'social' to the 'informational'?. *British journal of social work*, 2008, 38(2): 253-269.
- POUYANFAR S, et al. A survey on deep learning: Algorithms, techniques, and applications. *ACM Comput. Surv. (CSUR)*, 2018, 51: 1-36.
- SAGHIRI AM, et al. A Survey of Artificial Intelligence Challenges: Analyzing the Definitions, Relationships, and Evolutions. *Applied Sciences*, 2022,12(8), 4054: 1-21.
- REAMER FG. Artificial intelligence in social work: Emerging ethical issues. *International Journal of Social Work Values and Ethics*, 2023, 20(2): 52-71.
- SKORIC J, GALETIN M. Artificial Intelligence and Social Work: Ethical Dilemmas and Challenges in the protection of Human Rights. *TEME*, 2024: 563-575.
- TULGAN B, PAK GURE, MD. In the Echoes of Tomorrow: The Intersection of Social Work and Artificial Intelligence Through the Eyes of Turkish Students. *Journal of Social Service Research*, 2024, 50(4): 620-636.
- WILKERSON DA, et al. Adopting e-social work practice: Pedagogical strategies for student decision making to address technology uncertainty. *Journal of Social Work Education*, 2021, 57(2): 383-397.
- ZHU H, ANDERSEN, ST. ICT-mediated social work practice and innovation: professionals' experiences in the Norwegian Labour And Welfare Administration. *Nordic Social Work Research*, 2021, 11(4): 346-360.
- ZHU H, ANDERSEN, ST. Digital competence in social work practice and education: Experiences from Norway. *Nordic Social Work Research*, 2022, 12(5): 823-838.