

Cómo citar este artículo:

Araujo, L.C.S.M. y Ribeiro, S.M.P. (2026). Os Dilemas Éticos do Serviço Social numa Perspectiva Internacional. Uma revisão integrativa. *Revista Eleuthera*, 28(2), 237-255. <http://doi.org/10.17151/eleu.2026.28.2.11>

Os Dilemas Éticos do Serviço Social numa Perspectiva Internacional. Uma revisão integrativa.

The Ethical Dilemmas of Social Work from an International Perspective: An Integrative Review.

Los dilemas éticos del trabajo social desde una perspectiva internacional. Una revisión integrativa.

LYNDYANNE DE CASSIA SOARES MARQUES ARAUJO*
SÓNIA MAFALDA PEREIRA RIBEIRO**


Resumo

Este estudo propõe uma reflexão sobre alguns dilemas éticos no exercício profissional do Serviço Social, através de uma revisão bibliográfica integrativa (2020–2024), partindo de um enquadramento teórico que posiciona a ética profissional enquanto componente essencial do projeto ético-político do Serviço Social. A investigação considerou 5.126 artigos nas bases de dados SciELO, PubMed, Science Direct, DOAJ, ERIC e SSRN, tendo sido selecionados 9 estudos que se enquadram nos critérios de inclusão definidos. Os resultados organizam-se em quatro categorias: a formação pedagógica dos assistentes sociais para o enfrentamento de dilemas éticos; o uso de ferramentas de regulação social como estratégias de intervenção; os impactos das novas tecnologias e das questões sociais emergentes; e os dilemas éticos frequentes na prática profissional em articulação com os códigos de ética. Conclui-se que os dilemas éticos enfrentados pelos assistentes sociais são multifacetados e atravessados por fatores estruturais, políticos e culturais.


Palavras-chave: Dilemas éticos, Serviço Social, prática profissional, tomada de decisão ética.

* Bacharel em Serviço Social pela UNOPAR e especialização em Gestão Pública pela UIESC

Correio: lyndy-cassias@hotmail.com

 <https://orcid.org/0009-0005-2275-3286>.

** Docente de Serviço Social, Instituto Superior Miguel Torga, Doutora em Serviço Social, Investigadora no CLISSIS

 <https://orcid.org/0000-0003-3404-467X>. **Google Scholar**



Abstract

This study offers a reflection on key ethical dilemmas in the professional practice of Social Work, based on an integrative literature review conducted between 2020 and 2024. The analysis is grounded in a theoretical framework that positions professional ethics as an essential component of the ethical-political project of Social Work. The review considered 5,126 articles retrieved from the databases SciELO, PubMed, Science Direct, DOAJ, ERIC, and SSRN, from which nine studies were selected according to established inclusion criteria. The findings are organized into four thematic categories: the pedagogical training of social workers to address ethical dilemmas; the use of social regulation tools as strategies for intervention; the impacts of new technologies and emerging social issues; and recurring ethical dilemmas in professional practice in connection with professional codes of ethics. The study concludes that the ethical dilemmas faced by social workers are multifaceted and shaped by structural, political, and cultural factors.

Key words: Ethical dilemmas, Social Work, professional practice, ethical decision-making.

Resumen

Este estudio propone una reflexión sobre diversos dilemas éticos en el ejercicio profesional del Trabajo Social, mediante una revisión bibliográfica integradora (2020–2024), a partir de un marco teórico que sitúa la ética profesional como un componente esencial del proyecto ético-político del Trabajo Social. La investigación analizó 5.126 artículos en las bases de datos SciELO, PubMed, Science Direct, DOAJ, ERIC y SSRN, seleccionando finalmente 9 estudios que cumplían con los criterios de inclusión establecidos. Los resultados se organizaron en cuatro categorías: la formación pedagógica de los/as profesionales del Trabajo Social para el abordaje de dilemas éticos; el uso de herramientas de regulación social como estrategias de intervención; los impactos de las nuevas tecnologías y de las problemáticas sociales emergentes; y los dilemas éticos recurrentes en la práctica profesional en relación con los códigos de ética. Se concluye que los dilemas éticos enfrentados por los/as trabajadores/as sociales son complejos y están atravesados por factores estructurales, políticos y culturales.

Palabras clave: Dilemas éticos, Trabajo Social, práctica profesional, toma de decisiones éticas.

Introdução

O Serviço Social é uma profissão globalmente consolidada, definida pela Federação Internacional dos Assistentes Sociais (IFSW) e pela Associação Internacional das Escolas de Serviço Social (IASSW) como um campo comprometido com a mudança social, a coesão comunitária, o empoderamento de indivíduos e a defesa dos direitos humanos e da justiça social (IFSW/IASSW, 2018). Esta definição sublinha que, apesar de contextos políticos e económicos distintos, os assistentes sociais partilham mandatos semelhantes, orientados por valores universais. Aprofundar a reflexão sobre os dilemas éticos implica considerar as

especificidades nacionais, mas também um enquadramento ético-moral que situe a profissão num contexto globalizado (Banks, 2012; Reamer, 2018; Iamamoto, 2008).

O Serviço Social emergiu no final do século XIX e início do XX, associado à industrialização europeia e norte-americana. Inicialmente ligado a iniciativas filantrópicas e de caridade — como os *friendly visitors* nos EUA e os reformadores sociais britânicos —, evoluiu para uma abordagem profissional, fundamentada na compreensão sociológica da pobreza e na defesa dos direitos das populações vulneráveis (Richmond, 1917; Addams, 1912). Com o desenvolvimento do Estado-Providência, consolidou-se como profissão técnico-científica, integrando saberes das ciências sociais e da política social, com princípios éticos bem definidos (Bosanquet, 1914). A IFSW, fundada em 1958 (com origens em 1928, na Primeira Conferência Internacional de Assistência Social), em parceria com a IASSW, estabeleceu em 2018 a Declaração Global de Princípios Éticos, documento orientador que define valores como dignidade humana, direitos humanos, igualdade, solidariedade, autodeterminação, confidencialidade e integridade profissional (IFSW/IASSW, 2018). Este quadro ético internacional serve de base para os códigos nacionais, que o adaptam segundo os contextos legais, culturais e institucionais (NASW, 2021; CFESS, 2019).

A ética no Serviço Social articula-se com a filosofia moral e a ação política. As suas raízes encontram-se no humanismo, nos direitos humanos e na justiça social. A Declaração Global de Princípios Éticos (IFSW/IASSW, 2018) serve como referência transversal, sendo adaptada por países como Portugal (cujo Código Deontológico (APSS, 2018) enfatiza a promoção da cidadania e da justiça social) e o Brasil, onde o Código de Ética (1993/2019) adota uma perspectiva emancipatória e politizada. Netto (1999) caracteriza o Serviço Social como um “projeto ético-político”, exigindo consciência histórica, ideológica e uma postura crítica-reflexiva. Abordagens como a “ética do cuidado” (Tronto, 1993) e a “ética da justiça” (Rawls, 1971) contribuem para práticas que equilibram a singularidade do cidadão com as desigualdades estruturais (Banks, 2012).

“Os assistentes sociais não podem evitar os dilemas éticos” (McAuliffe & Sudbery, 2005, p. 21). Apesar de existirem dilemas éticos transversais — como conflitos de interesse, manutenção de limites profissionais, confidencialidade e priorização de recursos —, as respostas variam consoante os sistemas culturais e políticos. Em contextos coletivistas¹ (ex.: China, Índia), a primazia dos relacionamentos (*guanxi*) pode interferir com a conduta ética (Wright et al., 2002). Nos modelos de Estado-Providência (ex.: Reino Unido, Suécia), a regulação legal estrutura mais rigorosamente a atuação. Em regimes neoliberais, a ênfase na gestão e eficiência

¹ “Contextos coletivistas”, estamos-nos a referir a culturas ou sociedades onde o bem-estar do grupo (família, comunidade, nação, etc.) é considerado mais importante do que os interesses individuais.

gera tensões com os princípios de justiça social (Reamer, 1982; Harms & Connolly, 2019; Banks, 2012).

Os dilemas éticos exprimem-se em contextos concretos. Em Portugal, a consolidação da profissão deu-se após o 25 de Abril de 1974, numa tradição humanista. O Código Deontológico (APSS, 2018) enfatiza o sigilo profissional, mas, segundo Carvalho et al. (2021), há tensões entre a confidencialidade e a necessidade de proteção da vida ou do interesse coletivo. Estas situações requerem ponderação entre direitos individuais e responsabilidades sociais. No Brasil, desde os anos 1980, a profissão assumiu uma orientação crítica, com intervenção política clara (Iamamoto, 2008; Teixeira & Bráz, 2009). O compromisso com os direitos é posto à prova num contexto de conservadorismo e fragmentação estatal, exigindo resistência a cortes orçamentais e retrocessos democráticos (Barboza & Freire, 2006).

No Reino Unido, embora o legado do Estado de bem-estar social pós-guerra persista, as reformas do *New Public Management*² impuseram metas e lógicas gerencialistas (Dickens, 2008; Parton, 2014). O dilema entre *case work* (intervenção direta com indivíduos, famílias ou pequenos grupos) e *cause work* (intervenção mais ampla, orientada para a transformação das causas estruturais da desigualdade) reflete a tensão entre intervenção individual e ação política (Banks, 2012; Healy, 2009). O dilema entre estas duas abordagens coloca o assistente social perante uma escolha muitas vezes difícil: responder às urgências individuais e manter-se dentro das estruturas existentes, ou desafiar essas mesmas estruturas e lutar por mudanças profundas.

Nos Estados Unidos, onde predomina a privatização da saúde, coexistem abordagens clínicas e de justiça social. A tensão entre autonomia do utente e exigências financeiras é acentuada por um sistema de apoio condicionado a seguros ou requisitos institucionais (Reamer, 2018; Hepworth et al., 2010). A aplicação da Declaração Global de Princípios Éticos nos diversos países exige uma constante articulação entre valores universais e normas locais. A IFSW reconhece a importância dos códigos nacionais adaptados, mas defende coerência com os princípios globais — liberdade, dignidade, autodeterminação e justiça social (IFSW/IASSW, 2018). Esta dualidade entre universalidade e contextualização exige reflexão crítica contínua (Harms & Connolly, 2019; Lipsky, 2010).

Universalizar princípios éticos implica enfrentar a pluralidade cultural, legal e institucional. Questões como autonomia, recolha de dados e uso da tecnologia variam entre países. O

² O *New Public Management* (Nova Gestão Pública) constitui um modelo de reforma administrativa que, desde os anos 1980, tem vindo a influenciar fortemente a organização dos serviços públicos. Inspirado nos princípios da gestão empresarial e nas lógicas de mercado, este paradigma valoriza a eficiência, o controlo de resultados, a contratualização de objetivos e a avaliação de desempenho, promovendo uma abordagem mais orientada para indicadores quantitativos do que para a qualidade relacional da intervenção (Heffernan, 2006).

desafio está em construir uma matriz ética crítica que conjugue os direitos humanos com as especificidades locais, sem incorrer em imposições culturais (Healy, 2007; Fook, 2002). No contexto neoliberal, as políticas sociais reconfiguram-se sob lógicas de eficiência e privatização, ameaçando o princípio da universalidade. A seletividade no acesso a direitos sociais penaliza os grupos mais vulneráveis (Amable, 2011). Este cenário intensifica dilemas já existentes, como a tensão entre dignidade e eficiência ou entre autonomia e controlo institucional, ao mesmo tempo que redefine os próprios conceitos éticos, agora moldados pela lógica de mercado.

Em regimes de bem-estar universalista, como os escandinavos, a universalidade estrutural persiste, mas o debate ético desloca-se para a gestão moral dos critérios de acesso e merecimento (Esping-Andersen, 1990), com foco nos limites da condicionalidade e na responsabilização dos beneficiários.

Assim, as reformas neoliberais e a escassez de recursos públicos ampliam os dilemas ético-políticos da prática profissional do Serviço Social, tornando mais complexa a mediação entre princípios normativos de justiça e exigências operacionais. Isso exige dos profissionais uma constante reflexão crítica sobre os fundamentos éticos da sua intervenção.

A presente revisão integrativa insere-se, assim, no contexto de um debate global sobre a ética no Serviço Social, que atravessa diferentes países e sistemas profissionais. A crescente complexidade dos dilemas éticos enfrentados pelos assistentes sociais em diversos contextos sociais, políticos e culturais reforça a necessidade de uma abordagem internacional. De acordo com Chatzifotiou & Papouli (2022, p. 4795) “os dilemas éticos são um tema relativamente negligenciado na investigação em Serviço Social, apesar da sua importância evidente para uma prática profissional ética”.

Este estudo abrange literatura científica oriunda de vários países, cuja ética profissional é atravessada por normas locais, mas também por diretrizes internacionais, como as estabelecidas pela Federação Internacional de Assistentes Sociais (IFSW).

O objetivo deste estudo é, então, identificar, reunir e analisar publicações científicas recentes (entre 2020 e 2024) que abordem os dilemas éticos no exercício profissional do Serviço Social, por meio de uma revisão bibliográfica integrativa. A intenção é compreender como os dilemas éticos têm sido discutidos na literatura académica. Esse objetivo baseia-se na sistematização do conhecimento existente para oferecer uma visão sobre os desafios éticos enfrentados na prática do Serviço Social contemporâneo.

Metodologia

O estudo foi conduzido por meio de uma revisão bibliográfica integrativa, para reunir publicações cuja temática incluía os dilemas éticos no Serviço Social. Para a seleção dos artigos foram utilizados os descritores, em inglês e espanhol: *ethical dilemmas*, *professional intervention*, *practices in Social Work*, *Ethical decision making*/ *Dilemas éticos*, *Trabajo Social*, *ejercicio profesional*, *toma de decisiones éticas*.

“A revisão integrativa é uma forma distinta de investigação que gera novo conhecimento sobre um determinado tema através da síntese da literatura, integrando tanto estudos empíricos como teóricos” (Whittemore & Knafl, 2005, p. 546)

As buscas foram realizadas nas seguintes bases de dados: Scielo (*Scientific Electronic Library Online*), PubMed (*National Library of Medicine*), Science Direct, DOAJ (*Directory of Open Access Journals*), ERIC (*Education Resources Information Center*) e SSRN (*Social Science Research Network*).

Para este estudo optou-se como critérios de inclusão os artigos publicados entre 2020 e 2024, nos idiomas em inglês, português e espanhol. Os critérios de exclusão são artigos duplicados, artigos de revisões sistemáticas ou meta-análises, além de trabalhos de conclusão de curso, monografias, dissertações de mestrado, teses de doutoramento e os artigos que não estavam alinhados com o objeto de estudo.

Resultados E Discussão

O quantitativo resultante da investigação bibliográfica está apresentado na Figura 1. Foram identificados nas buscas iniciais 5.126 artigos em todas as bases de dados selecionadas. No final de todas as etapas, considerando os critérios de inclusão e exclusão, resultaram 09 artigos que foram incluídos no estudo, publicados entre 2020 e 2024. Na Tabela 1 são apresentados os dados principais de todos os artigos utilizados contendo título, autores, ano e país de publicação, objetivos, metodologia, os principais resultados e as conclusões.

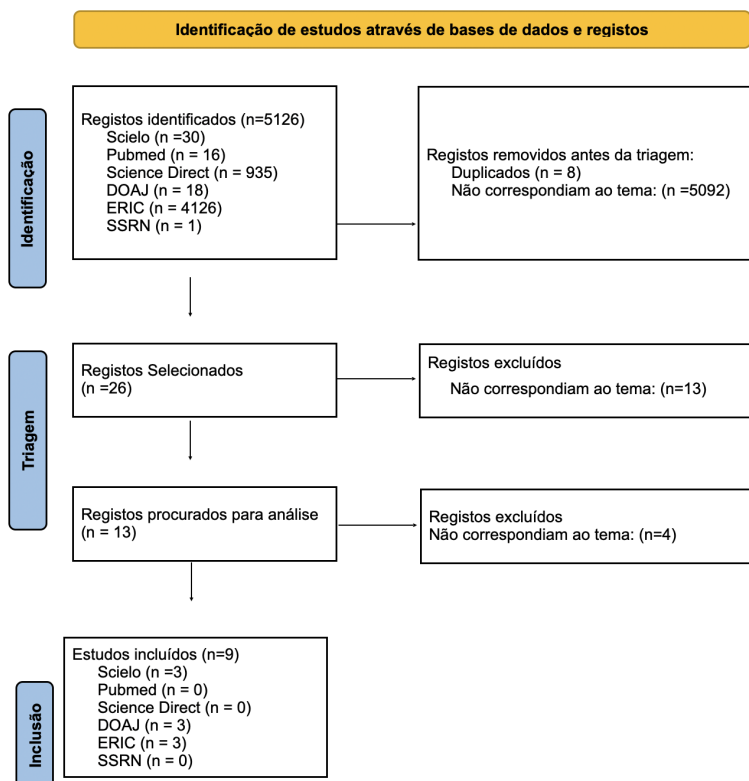


Figura 1. Fluxograma dos artigos encontrados nas bases de dados da Scielo, PubMed, Science Direct, DOAJ, ERIC E SSRN (2020–2024).

Fonte: Elaboração Própria

Tabela 1. Quadro do protocolo de inclusão dos dados relevantes dos artigos selecionados na investigação bibliográfica.

Titulo do Artigo	Autores, Ano e País	Objetivos	Metodologia	Principais resultados	Conclusões
"It Doesn't Matter How Many (Cases) You Got, If You Love the Job, You Can Manage Everything: management strategies utilized by frontline social workers".	Perumal, N. & Tanga, P. (2020) (África do Sul)	Explorar as tarefas de gestão e as estratégias dos assistentes sociais em ONGs de Port Elizabeth, África do Sul, destacando os desafios do trauma, recursos limitados, questões organizacionais e dilemas éticos.	Trata-se de um estudo qualitativo exploratório, que recorreu a entrevistas semiestruturadas e grupos focais, visando compreender as experiências e consequências das tarefas de gestão dos assistentes sociais de linha de frente.	Os resultados destacam que os assistentes sociais de linha de frente usam estratégias de gestão (de relacionamentos, tempo e carga de trabalho), assumindo responsabilidades além de seu escopo tradicional, normalmente atribuídas a gestores.	O estudo revela que os assistentes sociais são essenciais na gestão diária das organizações do sector social. Porém, a combinação de funções de gestão e funções diretas do exercício do assistente social, contribui para o estresse e burnout, podendo criar dilemas éticos.
"La inteligencia artificial y la robótica: sus dilemas sociales, éticos y jurídicos"	Porcelli, A. (2020) (Argentina)	O objetivo deste estudo é conceptualizar a inteligência artificial e analisar as últimas recomendações da Comissão Europeia em matéria de robótica, considerando a crescente digitalização da atividade humana e suas implicações nos mundos físico, digital e biológico.	A metodologia incluiu atualizar o marco conceitual da inteligência artificial e analisar as diretrizes da Estratégia Europeia e da Comissão Europeia, para entender sua aplicação no desenvolvimento tecnológico presente e futuro.	Os resultados indicam a urgência de atualizar legislações sobre inteligência artificial para enfrentar dilemas éticos e garantir benefícios sociais éticos, além de destacar a importância de aplicativos para processar dados na digitalização.	Conclui-se que, embora a inteligência artificial ofereça soluções para problemas econômicos e sociais complexos, a sua implementação requer uma legislação moderna que possa regular eficazmente o uso e desenvolvimento dessas tecnologias. As recomendações da Comissão Europeia representam um passo importante nesse sentido, mas é necessário um esforço contínuo para adaptar as normativas às realidades tecnológicas em constante evolução.
"Social workers' perception of practice with lesbians, gays and bisexuals (LGBs) in Nigeria."	George, E. & Ekoh (2020) (Nigéria)	Explorar as percepções dos assistentes sociais sobre a prática com pessoas LGBs na Nigéria, focando nos desafios enfrentados num contexto de criminalização da homossexualidade e clima homofóbico.	A metodologia qualitativa do estudo envolveu entrevistas em profundidade com 12 assistentes sociais na Nigéria. Os dados foram analisados tematicamente para identificar percepções e práticas no trabalho com pessoas LGBs.	Os resultados mostram que a percepção dos assistentes sociais sobre as pessoas LGBs na Nigéria é afetada por políticas, crenças culturais e religiosas. Alguns consideram a homossexualidade uma doença, impactando negativamente seu trabalho. O contexto sociopolítico limita a aplicação de valores de justiça social e direitos humanos.	Conclui-se que há uma necessidade urgente de desenvolver um código de ética contextualizado que aborde os dilemas práticos enfrentados pelos assistentes sociais na Nigéria ao trabalhar com pessoas LGBs. Além disso, recomenda-se a realização de mais pesquisas focadas nas experiências de LGBs e na prática do Serviço Social, dada a escassez de estudos sobre esse tema no contexto nigeriano.

Titulo do Artigo	Autores, Ano e País	Objetivos	Metodologia	Principais resultados	Conclusões
“Revivir para vivir la experiencia: dilemas éticos y emociones políticas que se presentan en el Trabajo Social, en los procesos de restablecimiento de derechos de los Niños, Niñas y adolescentes.”	Garcés, R. & Serna, V. (2021) (Colômbia)	Analisar os desafios éticos e as emoções políticas que surgem no profissional de Serviço Social durante o processo de restauração dos direitos de Crianças e Adolescentes (NNA).	A metodologia utilizada foi a sistematização de experiências, focando na reflexão sobre os dilemas éticos e as emoções políticas vivenciadas no trabalho com NNA na Delegacia de Polícia da Família do Município de Caldas-Antioquia, em 2019.	Os resultados mostram que emoções como medo, raiva e tristeza surgem como dilemas éticos envolvendo crianças e adolescentes, impactando suas vidas, especialmente em conflitos institucionais e decisões sobre ambiente familiar.	As conclusões do estudo indicam a necessidade de uma formação profissional que vá além dos protocolos e da jurisprudência, enfatizando a importância de compreender o papel das crianças e adolescentes no mundo adulto. A experiência analisada reforça a importância de continuar a defesa e o apoio aos NNA em situações de vulnerabilidade.
“Pedagogical dilemmas for social work in academia”	Petersen, L. & Nkomo, T. (2022) (África do Sul)	Sugerir respostas para questões relacionadas com a transição para a paz, dilemas sociais e cultura política democrática, com foco no processo de desmobilização e a reintegração de pessoas que participam em conflitos armados.	A metodologia adotada incluiu a análise da relação entre desmobilização, cultura política e democracia, além de uma abordagem analítica para entender o processo de reintegração como um dilema social. Foi desenvolvido um modelo formal para identificar as tensões inerentes ao processo de reintegração.	Os principais resultados sugerem que a reintegração é um processo gradual que envolve o abandono da preferência pela violência e ilegalidade. Esse processo é facilitado por incentivos que aumentam a probabilidade de benefícios associados à resolução pacífica e democrática de dilemas sociais, promovendo o bem público e a convivência pacífica.	Conclui-se que a transição para a paz e a reintegração dos desmobilizados são processos complexos que exigem a aprendizagem de novas formas de resolução de problemas, baseadas em mecanismos não violentos. O estudo também aponta para a necessidade do fortalecimento da cultura política democrática durante esses processos.
“Modus operandi for ethical action in social and health care in the era of digitalization”	Koskinen, R. et al (2022) (Finlândia)	Avaliar as experiências com a implementação do modelo operacional ético no aprendizado contínuo em cuidados sociais e de saúde, visando identificar questões éticas em ambientes digitalizados e apoiar decisões éticas.	A pesquisa recorreu à avaliação qualitativa com teoria do programa e do sistema, analisando experiências práticas do modelo e considerando-o como um artefato co-construído, com dados multifacetados do seu desenvolvimento.	Os resultados mostram que o modelo operacional ético melhorou a conscientização e competência ética dos participantes. Analisado como artefato, o modelo permite que novos usuários se envolvam e desenvolvam o seu conteúdo através da reflexão.	Conclui-se que o modelo operacional ético tem sido efetivamente usado no aprendizado contínuo em cuidados sociais e de saúde, podendo se integrar gradualmente nas práticas digitais desses setores.

Título do Artigo	Autores, Ano e País	Objetivos	Metodologia	Principais resultados	Conclusões
"Teaching Soft Skills, Competencies in US Social Work Programs"	Bajjaly, S. & Saunders, L. (2023) (Estados Unidos da América)	Analisar a importância atribuída por professores de Serviço Social nos EUA às "soft skills", como essas são ensinadas nos cursos e se há feedback sobre o aprendizado dos estudantes.	Os dados foram coletados através de uma pesquisa online, em 2020, com professores de bacharelado e mestrado em escolas de Serviço Social nos Estados Unidos.	Os professores de Serviço Social valorizam as "soft skills" e se sentem responsáveis por ensiná-las, mas utilizam métodos passivos, com pouca ênfase nas competências exigidas pelos padrões de acreditação de 2015, promulgados pelo Conselho de Educação em Serviço Social.	Os professores de Serviço Social reconhecem a importância das "soft skills", mas existe uma necessidade de métodos de ensino mais ativos e um foco maior nas competências exigidas pelos padrões de acreditação.
"Critical ethical reflexivity (CER) in feminist narrative inquiry: reflections from cis researchers doing social work research with trans and non-binary people."	Rogers, M. & Brown, C. (2023) (Reino Unido)	Explorar questões de reflexividade e de produção de conhecimento quando pesquisadores cisgêneros conduzem pesquisas em Serviço Social, usando métodos narrativos feministas na compreensão sobre as identidades e experiências de pessoas trans e não binárias.	A metodologia usa métodos narrativos feministas para investigar identidades de pessoas trans e não binárias, enfatizando a reflexividade crítica ética (CER) para pesquisadores cisgêneros analisarem como a normatividade de gênero afeta a pesquisa.	Os resultados destacam que a reflexividade crítica ética (CER) é crucial para os pesquisadores cisgêneros compreenderem e minimizarem os seus privilégios ao pesquisarem comunidades trans e não binárias, e a importância da diversidade de gênero na educação em Serviço Social.	A pesquisa conclui que os pesquisadores cisgêneros devem adotar a reflexividade crítica ética (CER) para conduzir estudos éticos com comunidades trans e não binárias, desafiando a ideia de que apenas pessoas trans podem investigar as suas experiências.
"Regulation of Social Work Practice in the United States, United Kingdom, and European Economic Area: A Perspective on Governance."	Davis, N. (2024) (Estados Unidos, Reino Unido e Espaço Económico Europeu)	Analisar a regulação do Serviço Social nos EUA, Reino Unido e Área Económica Europeia, focando na proteção pública e na regulação como ferramenta de governança para modificar comportamentos e prevenir danos.	A metodologia usa análise comparativa das regulamentações de Serviço Social nos EUA, Reino Unido e Área Económica Europeia, examinando a regulação dentro de um marco de governança e o papel dos órgãos reguladores.	Os resultados mostram semelhanças nas regulamentações de Serviço Social entre EUA, Reino Unido e Área Económica Europeia, mas também diferenças fundamentais nas abordagens de governança e contextos regionais que afetam a proteção pública.	Conclui-se que a regulação da prática do Serviço Social é essencial para a proteção pública, mas deve ser adaptada às realidades e necessidades específicas de cada região. As semelhanças e diferenças observadas entre as regulamentações estudadas destacam a importância de uma abordagem flexível e contextualizada na regulação do Serviço Social.

A presente revisão integrativa permitiu identificar quatro eixos temáticos que estruturam os principais dilemas éticos enfrentados pelos assistentes sociais no contexto contemporâneo: (1) a formação pedagógica para o enfrentamento ético; (2) as ferramentas de regulação e

intervenção; (3) os impactos das novas tecnologias e das questões sociais emergentes; e (4) os dilemas frequentes na prática profissional versus os códigos de ética.

1. Formação Pedagógica dos Assistentes Sociais para enfrentamento dos dilemas éticos profissionais.

Pesquisas realizadas por Petersen & Nkomo (2022) e Rogers & Brown (2023) abordam o conhecimento dos assistentes sociais envolvidos em dilemas éticos relacionados ao Serviço Social, investigando o universo acadêmico na formação pedagógica dos assistentes sociais. O trabalho de Rogers & Brown (2023) apontou a falta de conteúdo no currículo do Serviço Social sobre questões de diversidade de gênero, o que gera preocupações epistemológicas, metodológicas e éticas na atuação dos assistentes sociais. A investigação abordou a violência íntima e familiar de pessoas trans e não binárias na intervenção profissional dos assistentes sociais, utilizando o método da narrativa feminista para compreender a identidade. O autor define “cisgênero” (ou “cis”) como pessoas que se identificam com a identidade de gênero atribuída no nascimento. Ressalta a falta de reflexão sobre a diversidade de gênero na educação, o que influencia as decisões éticas na prática e na investigação do Serviço Social. A invisibilidade dessas temáticas nos currículos revela um distanciamento entre os princípios éticos universais — como os previstos na Declaração Global da IFSW/IASSW (2018) — e a formação concreta oferecida aos estudantes.

Já a investigação conduzida por Petersen & Nkomo (2022) vê a profissão de Serviço Social como empática e empoderada, sublinhando a regulação ética universalmente aceita na prática profissional. Atribui à academia o papel de capacitar os assistentes sociais para lidar com questões mais complexas. Apresenta dilemas pedagógicos na função de ensino e aprendizagem, destacando a responsabilidade ética da profissão no contexto psicossocial dos alunos e a importância de cuidar dos alunos, considerando a gestão de desempenho.

Ambos os artigos destacam a importância de aprimorar o conhecimento acadêmico, focando no papel pedagógico na formação dos assistentes sociais, com ênfase no compromisso ético e nos dilemas inseridos na práxis dos assistentes sociais. Ressaltamos aqui o já mencionado: a ética no Serviço Social é estabelecida com base em conhecimentos, habilidades e valores. Aponta-se a importância do código de ética como norteador no processo de tomada de decisão e como mecanismo para conter a possibilidade de comportamento antiético (Sahin et al., 2023). Estes achados remetem à reflexão de Netto (2019) sobre o “projeto ético-político” do Serviço Social, que exige uma pedagogia crítica e emancipadora. A literatura aponta que a qualificação profissional é um fator central para a internalização dos princípios éticos, sendo o Código de Ética não apenas um referencial normativo, mas uma ferramenta de reflexão ativa no processo de decisão (Sahin et al., 2023).

2. Impacto de ferramentas de regulação social, como estratégias de intervenção, na prática profissional do Assistente Social

Nas investigações de Koskinen et al. (2022) e Davis (2024), ambos utilizaram ferramentas como estratégia para atingir resultados que atendam às suas demandas.

Davis (2024) aborda a regulação social como ferramenta e estratégia para proteger as pessoas de alguma forma de dano. Enfatiza a abrangência da profissão e o impacto que os assistentes sociais têm com a sua prática; e como estratégia, utiliza a regulação para o controle das ações, implementando regras, leis e estatutos no exercício profissional do Serviço Social, atuando como indicadores de proteção pública. Essa dualidade ecoa as tensões descritas por Harms & Connolly (2019), especialmente em regimes neoliberais, onde o equilíbrio entre eficiência e justiça social se torna um dilema constante.

Koskinen et al. (2022) empregaram um modelo para a identificação de questões éticas na execução da digitalização da assistência social e da saúde, a fim de corroborar na avaliação ética e na tomada de decisão. A adoção do modelo operacional ético como ferramenta reflete, consequentemente, na sua internalização e aumenta a capacidade de enfrentar dilemas éticos no modus operandi, promovendo uma aprendizagem contínua em cuidados sociais e de saúde. Esse modelo favorece uma aprendizagem ética contínua, valorizando a competência profissional como elemento dinâmico, em sintonia com os princípios de justiça e dignidade humana. Notabiliza-se que o processo reflexivo da ação ética está no cerne do modelo, e o desenvolvimento contínuo da competência profissional faculta a implementação de serviços e cuidados de qualidade para os clientes.

Vale salientar que o Serviço Social é uma profissão que tem como objeto a questão social, e para enfrentar os diversos dilemas éticos presentes no seu cotidiano, os profissionais, as instituições governamentais e não governamentais utilizam ferramentas para garantir a eficiência e eficácia da prática profissional. O que não se pode perder de vista é a qualidade dos serviços prestados, nem permitir que a prática profissional seja coibida pelo controle regulatório, sempre prezando pela ética e pelo respeito aos órgãos e à clientela do Serviço Social.

3. O Serviço Social frente aos dilemas éticos, novas tecnologias e questões sociais.

Nas averiguações realizadas por Porcelli (2020) e George & Ekoh (2020), ambos apontam os dilemas sociais enfrentados na nova conjuntura social, com novas tecnologias e questões sociais complexas.

Para Porcelli (2020), a Inteligência Artificial e a Robótica trazem em seu bojo questões sociais e éticas presentes na chamada Quarta Revolução Industrial ou Indústria 4.0. O autor conceitua

que as máquinas, programadas para executar diferentes tarefas de forma autônoma, pensam de maneira semelhante aos seres humanos, agindo com rapidez e eficiência. Salienta que, em si mesmas, as tecnologias não são nem boas nem más. Os benefícios da Inteligência Artificial e da Robótica podem ser percebidos no combate à pobreza extrema, na melhoria da qualidade de vida em áreas remotas, na área da saúde, identificando enfermidades, no aumento da produtividade agrícola, na previsão de catástrofes naturais, dentre outros. Em contrapartida, a Inteligência Artificial e a Robótica podem levar ao desemprego em massa, exigindo a requalificação profissional das pessoas, impactar a economia global no setor laboral, ser utilizadas para manipular informações, realizar ataques cibernéticos, e promover discriminação racial e de gênero. Faz-se necessário um código de ética voltado aos princípios dos direitos humanos, que regulamente e respeite os princípios éticos, garantindo a sua implementação e evitando danos às pessoas. Nesse contexto, torna-se urgente discutir a criação de marcos regulatórios específicos, com base nos direitos humanos e no princípio da não maleficência, como forma de orientar o uso ético dessas tecnologias (Healy, 2007; Payne, 2022).

Outra questão de dilemas sociais pode ser observada no trabalho de George & Ekoh (2020), que, na sua investigação realizada na Nigéria, aborda como os assistentes sociais percebem a prática com pessoas LGBs, considerando a influência da política vigente no país, além das crenças culturais e religiosas locais. Segundo o autor, neste país, a homossexualidade é considerada como uma doença, o que pode afetar o trabalho destes profissionais com essa população, pelo que recomenda uma revisão no código de ética profissional do Serviço Social, que aborde dilemas práticos relacionados a essa questão social. A pesquisa mostra que, mesmo em contextos em que o Código de Ética reconhece a dignidade de todos os indivíduos, a prática cotidiana pode ser atravessada por estigmas e preconceitos que colocam em questão a ética profissional.

Considerando a diversidade das questões sociais apresentadas no processo de evolução histórica da humanidade, sobre as quais o Serviço Social foi construído e delineado, atualmente enfrenta em sua práxis novas tecnologias e questões sociais pautadas em valores e crenças, que deverão ser respeitados. Payne (2022) aponta que os princípios éticos e valores da prática profissional são amplos e podem parecer idealistas ou distantes da realidade do Serviço Social, levando ao “estresse ético”. Silvestre (2018) reflete sobre a prática do Serviço Social numa sociedade moralmente plural, onde o conflito moral é inevitável e os valores deverão responder às necessidades sociais, acompanhando as mudanças históricas.

4. Dilemas éticos frequentes na prática profissional do Assistente Social versus Código de Ética Profissional

Nas inquirições de Perumal & Tanga (2020), Garcés & Serna (2021) e Bajjaly & Saunders (2023), são abordados os frequentes dilemas éticos na prática do Serviço Social e a necessidade de mudanças no Código de Ética para respaldar as ações no processo de trabalho.

Para Perumal & Tanga (2020), na investigação realizada numa organização na África do Sul, o papel do assistente social de linha de frente está voltado para a gestão especializada. Esse papel inclui a resolução de problemas individuais, terapia de casal ou de família, trabalho em grupo e educação. Todos esses espaços exigem competências de gestão, o que resulta numa visão desequilibrada da extensão do papel dos assistentes sociais de linha de frente, pelo que estes autores defendem mudanças e reestruturação no papel do assistente social.

Esse fenómeno expressa uma lógica neoliberal de polivalência profissional que pode comprometer a qualidade da intervenção e a coerência ética da atuação, como denunciado por Iamamoto (2008) e Barboza & Freire (2006).

Já Bajjalý & Saunders (2023) abordam as competências interpessoais e o conhecimento teórico como formas de qualificação profissional e propõem mudanças no código de ética, visando criar métodos eficazes para que os alunos desenvolvam habilidades interpessoais e possam prestar serviços de alta qualidade aos cidadãos com os quais trabalham.

Garcés & Serna (2021), por sua vez, descrevem com enfoque fenomenológico os dilemas éticos que se apresentam na intervenção do Serviço Social com adolescentes, onde as emoções políticas se fazem presentes. O estudo procura identificar emoções como o medo (gerado pela incerteza do cuidado), a alegria (ligada à busca pela justiça), e a tristeza (que surge como parte da conexão com o sofrimento do outro). Além disso, este trabalho evidencia os dilemas éticos presentes na tomada de decisão no processo de restauração de direitos, o que interfere na vida dos pais, especialmente em conflitos institucionais, na entrada e saída do ambiente familiar. De acordo com estes autores, são múltiplos os dilemas éticos frequentes na prática profissional, o que exige profissionais comprometidos eticamente.

Estes dados reforçam a ideia de que o Código de Ética deve ser entendido como um guia flexível e não como um conjunto rígido de regras que se aplicam automaticamente a todas as situações, como se fosse um “manual de instruções”. Em vez disso, deve ser interpretado como um guia orientador, que oferece princípios e valores éticos fundamentais, mas que precisam de ser adaptados e refletidos à luz de cada contexto específico de intervenção. Ou seja, a prática profissional exige interpretação crítica e sensibilidade ao contexto (Guttmann, 2006), e não apenas o cumprimento mecânico de normas. Como afirma Hugman (2003), a ética é determinada com base na relação entre o profissional e o beneficiário do serviço. Assim, a profissão deverá ser clara sobre a diferença entre princípios e a interpretação ou a aplicação desses princípios (em casos específicos). A autonomia profissional não pode ser ignorada, pois ser ético não é apenas cumprir normas, mas sim agir com consciência, responsabilidade e sensibilidade à situação, respeitando tanto os valores do Serviço Social como as especificidades de cada caso. O assistente social precisa pensar sobre as suas ações — não basta seguir regras de forma mecânica. É necessário refletir sobre o que se está a fazer, porquê e com que efeitos.

Deve haver análise crítica da realidade e das exigências institucionais ou sociais, percebendo se o que está a ser pedido ou feito é realmente ético ou se pode violar os direitos ou a dignidade das pessoas. A atuação ética depende do contexto específico. O mesmo princípio (como a justiça) pode exigir ações diferentes em situações diferentes. Por isso, não há “respostas prontas”, e o profissional tem de interpretar e adaptar os princípios à realidade concreta.

Considerações Finais

A análise dos dilemas éticos no Serviço Social, à luz da literatura internacional recente, revela a complexidade e a pluralidade que caracterizam o exercício profissional em contextos diversos. Embora haja princípios universais norteadores, como os definidos na Declaração Global de Princípios Éticos da IFSW/IASSW, a sua aplicação concreta exige uma mediação constante entre valores globais e as realidades locais. Nesse sentido, as especificidades regionais não apenas influenciam as respostas éticas dos assistentes sociais, como também desafiam a profissão a manter um equilíbrio entre coerência normativa e sensibilidade cultural.

A revisão integrativa demonstrou que os dilemas éticos são atravessados por fatores estruturais (como políticas públicas, regimes de bem-estar, desigualdades sociais e tendências neoliberais) e por elementos culturais, institucionais e tecnológicos que configuram o campo de intervenção do Serviço Social. Países como Brasil, Portugal, Estados Unidos, Nigéria e Reino Unido expressam, em suas práticas profissionais, diferentes tensões entre autonomia, justiça social, regulação estatal e compromisso com os direitos humanos.

A formação pedagógica, os instrumentos regulatórios, os avanços tecnológicos e as novas questões sociais foram identificadas como eixos centrais na produção desses dilemas. A necessidade de revisão constante dos códigos de ética, bem como o fortalecimento das competências ético-reflexivas dos profissionais, revela-se fundamental frente às transformações contemporâneas.

Portanto, este estudo reforça que a ética no Serviço Social não pode ser pensada de forma abstrata ou homogênea. Pelo contrário, exige uma postura crítica e contextualizada, que reconheça a diversidade dos territórios e das experiências, e que seja capaz de articular valores universais com práticas comprometidas com a justiça social, a dignidade humana e os direitos da população. É nesse movimento dialógico — entre o global e o local, o normativo e o situacional — que se constrói uma ética profissional verdadeiramente viva, responsiva e transformadora.

Referências Bibliográficas

- Addams, J. (1912). *Twenty years at Hull-House*. New York: Macmillan. <https://digital.library.upenn.edu/women/addams/hullhouse/hullhouse.html>
- Amable, B. (2011). Morals and politics in the ideology of neo-liberalism. *Socio-Economic Review*, 9(1), 3–30. <https://doi.org/10.1093/ser/mwq015>
- APSS. (2018). *Código deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal*. Lisboa: APSS. <http://surl.li/engpq>
- Banks, S. (2012). *Ethics and values in social work*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Barboza, D. R., & Freire, S. M. (2006). O serviço social crítico no atual contexto de redemocratização da América Latina. *Revista Katálysis*, 9(2), 145–154. <https://doi.org/10.1590/S1414-49802006000200010>
- Bajjalý, S., & Saunders, L. (2023). Teaching soft skills competencies in US social work programs. *Journal of Teaching in Social Work*, 43(2), 193–210. <https://doi.org/10.1080/08841233.2023.2176403>
- Bosanquet, H. (1914). *Social work in England - 1869 to 1912: A history of the Charity Organisation*. London: Methuen. <https://wellcomecollection.org/works/yzsx8yse>
- Carvalho, M. I., Teles, H., & García, A. P. (2021). Reflexões sobre a confidencialidade como ética na prática profissional dos assistentes sociais. *Revista Temas Sociais*, (1), 49–66. <https://doi.org/10.53809/2021-01-TS-n.1-49-66>
- CFESS - Conselho Federal de Serviço Social. (2019). *Código de ética do/a assistente social e Lei 8.662/93 – Edição trilingue* [10ª ed. revista e atualizada]. Brasília, DF: CFESS. <https://www.cfess.org.br/arquivos/2019CfessCEP-Trilingue-Site.pdf>
- Chatzifotiou, S., & Papouli, E. (2022). Social workers dealing with ethical dilemmas in the course of their professional work: The Greek experience. *British Journal of Social Work*, 52(8), 4795–4814. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcac084>
- Davis, N. (2024). Regulation of social work practice in the United States, United Kingdom, and European economic area: A perspective on governance. *International Journal on Social and Education Sciences*, 6(1), 103–116. <https://doi.org/10.46328/ijsonses.628>
- Dickens, J. (2008). Welfare, law and managerialism: Inter-discursivity and inter-professional practice in child care social work. *Journal of Social Work*, 8(4), 373–391. <https://doi.org/10.1177/1468017307084735>
- Esping-Andersen, G. (1990). *The three worlds of welfare capitalism*. Princeton: Princeton University Press.

- Fook, J. (2002). *Social work: Critical theory and practice*. London : Sage.
- Garcés, R., & Serna, V. (2021). Revivir para vivir la experiencia: dilemas éticos y emociones políticas que se presentan en el trabajo social, en los procesos de restablecimiento de derechos de los niños, niñas y adolescentes. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 14(41), 20–43. <https://dx.doi.org/10.35588/gpt.v14i41.5064>
- George, E., & Ekoh, P. (2020). Social workers' perception of practice with lesbians, gays and bisexuals (LGBs) in Nigeria. *Journal of Comparative Social Work*, 15(2), 56–78. <https://doi.org/10.31265/jcsw.v15i2.306>
- Guttmann, D. (2006). *Ethics in social work: A context of caring* (1st ed.). New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203725900>
- Harms, L., & Connolly, M. (2019). *Social work: From theory to practice* (3ª ed.). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781108567961>
- Healy, K. (2009). A case of mistaken identity: The social welfare professions and New Public Management. *Journal of Social Work*, 9(4), 401–417. <https://doi.org/10.1177/1440783309346476>
- Healy, L. M. (2007). Universalism and cultural relativism in social work ethics. *International Social Work*, 50(1), 11–26. <https://doi.org/10.1177/0020872807071479>
- Heffernan, K. (2006). Social work, new public management and the language of “service user.” *The British Journal of Social Work*, 36(1), 139–147. <http://www.jstor.org/stable/23720871>
- Hepworth, D. H., Rooney, R. H., Rooney, G. D., Strom-Gottfried, K., & Larsen, J. (2010). *Direct social work practice: Theory and skills* (8ª ed.). Brooks/Cole.
- Hugman, R. (2003). Professional ethics in social work: Living with the legacy. *Australian Social Work*, 56(1), 5–15. <https://doi.org/10.1046/j.0312-407X.2003.00051.x>
- Iamamoto, M. V. (2008). *Serviço social em tempo de capital fetiche: Trabalho e questão social*. São Paulo: Cortez.
- IFSW/IASSW. (2018). *Global definition of social work e Global Social Work Ethics Statement*. <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
- Koskinen, R., Helminen, K., Koski, A., Malkavaara, M., Sanerma, P., & Sihvo, P. (2022). Modus operandi for ethical action in social and health care in the era of digitalisation. *Finnish Journal of EHealth and EWellfare*, 14(4), 405–417. <https://doi.org/10.23996/fjhw.113414>
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.

- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- McAuliffe, D., & Sudbery, J. (2005). ‘Who do I tell?’: Support and consultation in cases of ethical conflict. *Journal of Social Work*, 5(1), 21–43. <https://doi.org/10.1177/1468017305051362>
- NASW. (2021). *Code of ethics*. Washington: NASW Press. <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>
- Netto, J. P. (1999). A construção do projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea (Módulo 1, Capacitação em Serviço Social e Política Social). *CFESS/ABEPSS/CEAD/UnB*. <https://www.abepss.org.br/arquivos/anexos/a-construcao-do-projeto-etropolitico-do-servico-social-201608060411147630190.pdf>
- Parton, N. (2014). *The politics of child protection: Contemporary developments and future directions*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Payne, M. (2022). Por qué los valores del trabajo social son esenciales para la práctica. In Consejo General del Trabajo Social (Eds.), *IV Congreso Estatal y II Iberoamericano del Trabajo Social* (pp. 81–99). Madrid: Consejo General del Trabajo Social. https://www.cgtrabajosocial.es/files/63b2bf3765fe7/libro_ponencias_final.pdf
- Perumal, N., & Tanga, P. (2020). “It doesn’t matter how many (cases) you got, if you love the job, you can manage everything”: Management strategies utilised by frontline social workers. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 56(3), 250. <https://doi.org/10.15270/56-4-855>
- Petersen, L., & Nkomo, T. (2022). Pedagogical dilemmas for social work in academia. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 58(1), 101. <https://doi.org/10.15270/58-1-990>
- Porcelli, A. (2020). La inteligencia artificial y la robótica: sus dilemas sociales, éticos y jurídicos. *Derecho Global. Estudios sobre Derecho y Justicia*, 6(16), 49–105. <https://doi.org/10.32870/dgedj.v6i16.286>
- Rawls, J. (1971). *A theory of justice*. Cambridge: Harvard University Press.
- Reamer, F. (1982). Conflicts of professional duty in social work. *Social Casework*, 63(10), 579–585. <https://doi.org/10.1177/104438948206301001>
- Reamer, F. G. (2018). *Social work values and ethics*. New York: Columbia University Press.
- Richmond, M. (1917). *Social diagnosis*. New York: Russell Sage Foundation. <https://www.historyofsocialwork.org/PDFs/1917,%20Richmond,%20Social%20Diagnosis%20OCR%20C.pdf>

- Rogers, M., & Brown, C. (2023). Critical ethical reflexivity (CER) in feminist narrative inquiry: Reflections from cis researchers doing social work research with trans and non-binary people. *International Journal of Social Research Methodology*, 27(4), 447–461. <https://doi.org/10.1080/13645579.2023.2187007>
- Sahin, A., Ozdemir, Y., Atak, I., & Artan, T. (2023). Evaluating the attitudes of social workers towards ethical dilemmas in Turkey. *Archives of Health Science and Research*, 10(3), 181–185. <https://archhealthscires.org/Content/files/sayilar/32/181-185.pdf>
- Silvestre, M. (2018). Toma de decisiones éticas en el trabajo social comunitario: una aproximación desde la bioética. *Documentos de Trabajo Social*, 61, 81–101. https://www.trabajosocialmalaga.org/wp-content/uploads/2019/11/61_4.pdf
- Teixeira, J. B., & Braz, M. (2009). O projeto ético-político do Serviço Social. In CFESS/ CRESS (Org.), *Serviço Social: Direitos sociais e competências profissionais* (pp. 185–200). Brasília: CFESS.
- Tronto, J. (1993). *Moral boundaries: A political argument for an ethic of care*. New York: Routledge.
- Whittemore, R., & Knafl, K. (2005). The integrative review: Updated methodology. *Journal of Advanced Nursing*, 52(5), 546–553. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2005.03621.x>
- Wright, P., Szeto, W. F., & Cheng, T. W. (2002). Guanxi and professional conduct in China: A management development perspective. *International Journal of Human Resource Management*, 13(1), 156–182. <https://doi.org/10.1080/09585190110083839>