

# **Códigos de Práticas para os Trabalhadores e Empregadores dos Serviços Sociais**

2024

# **Códigos de Práticas para os Trabalhadores e Empregadores dos Serviços Sociais**

## **Os Códigos de Práticas do SSSC (os Códigos) preveem:**

- os padrões de prática e comportamento esperados de todas as pessoas que trabalham nos serviços sociais na Escócia.
- os padrões esperados dos empregadores de trabalhadores de serviços sociais na Escócia.

## **Acerca dos Códigos**

Os Códigos informam os indivíduos (as pessoas a aceder aos serviços sociais) do que podem esperar dos trabalhadores que lhes prestam apoio. Também prestam apoio aos empregadores e trabalhadores de forma a pensarem como poderão melhorar continuamente as suas práticas. Os dois Códigos espelham as responsabilidades tanto dos empregadores como trabalhadores no cumprimento dos padrões

Publicámos os Códigos pela primeira vez em 2003, a definir os padrões de conduta e prática que se aplicam a todos os trabalhadores dos serviços sociais, bem como aos seus empregadores.

Esta revisão de 2024 dos Códigos consiste na terceira edição e substitui todas as versões anteriores (2016 e 2003).

## **Código para os Trabalhadores dos Serviços Sociais**

O Código para os Trabalhadores dos Serviços Sociais prevê padrões claros que todas as pessoas a trabalhar nos serviços sociais devem cumprir. É da sua responsabilidade cumprir os padrões e deve utilizar o Código para refletir sobre as suas práticas e identificar como pode melhorar continuamente.

## **Código para os Empregadores de Trabalhadores dos Serviços Sociais**

O Código para os Empregadores de Trabalhadores dos Serviços Sociais prevê as responsabilidades dos empregadores de se certificarem de que os seus funcionários são de confiança, competentes, confiantes e valorizados. Como empregadores, devem apoiar os trabalhadores a atingir os padrões previstos no Código para os Trabalhadores dos Serviços Sociais e devem utilizar ambas as partes dos Códigos como uma ferramenta para a melhoria contínua.

## **Porque é que os Códigos são**

### **A proteção do público e regular os funcionários**

Os Códigos, juntamente com os Padrões de Saúde e Cuidados Sociais, fazem parte importante da regulação e melhoria da qualidade dos cuidados ou apoio que as pessoas recebem.

Todos os empregadores e trabalhadores de cuidados sociais comprometem-se a trabalhar em conformidade com os Códigos de Prática.

O SSSC regula o mercado laboral para se certificar de que as pessoas na Escócia possam confiar que os serviços sociais na Escócia sejam prestados por trabalhadores fiáveis, capacitados, confiantes e valorizados.

O Care Inspectorate regula organizações que fornecem serviços de prestação de cuidados e empregam funcionários. O Care Inspectorate também disponibiliza aconselhamento e promove as boas práticas para melhorar os padrões nos serviços sociais.

Se um registando não cumprir os padrões previstos nos Códigos, o SSSC pode tomar medidas através do nosso processo de aptidão para exercer atividade profissional. O Care Inspectorate pode disponibilizar conselhos aos fornecedores de serviços de prestação de cuidados sobre o cumprimento dos Códigos e, se necessário, pode tomar medidas contra os empregadores que não cumpram os padrões esperados.

### **Promovendo as boas práticas todos os dias**

Os Códigos são uma ferramenta para promover as melhorias contínuas e melhorar as práticas. Por exemplo, podem ser utilizados para:

- promover as discussões dos Códigos nas reuniões de equipa.
- durante induções e para a aprendizagem e desenvolvimento do pessoal.
- para refletir sobre as práticas atuais.

Consulte mais informação sobre os Códigos e o SSSC em [www.sssc.uk.com](http://www.sssc.uk.com)

## Código de Práticas para os Trabalhadores

**1: Devo proteger e promover os direitos e interesses dos indivíduos e cuidadores.**

**Como trabalhador(a), vou**

1.1	Trabalhar com amabilidade, compaixão, respeito e vou tratar todos os indivíduos como pessoas individuais.
1.2	Respeitar e promover os direitos e, se apropriado, os pontos de vista, desejos e escolhas dos indivíduos e cuidadores.
1.3	Promover os direitos dos indivíduos de controlar as suas vidas e fazer escolhas informadas sobre os seus cuidados ou apoio.
1.4	Ajudar os indivíduos e cuidadores a comunicar através do seu método e língua preferidos.
1.5	Respeitar e manter a dignidade e privacidade dos indivíduos.
1.6	Promover a diversidade e respeitar todas as identidades, valores e culturas.

**2: Devo criar e manter a fé e confiança dos indivíduos e cuidadores.**

**Como trabalhador(a), vou**

2.1	Ser sincero(a), aberto(a), honesto(a) e fiável.
2.2	Comunicar de forma respeitosa, aberta, precisa e direta.
2.3	Respeitar informação confidencial e explicar aos indivíduos e cuidadores claramente as políticas relativas à confidencialidade.
2.4	Ser fiável e responsável.
2.5	Honrar os meus compromissos, acordos e planos laborais e, quando não for possível fazê-lo, explicar o motivo aos indivíduos, cuidadores e ao meu empregador.
2.6	Declarar problemas que possam causar conflitos de interesses e certificar-me de que não influenciam as minhas decisões ou práticas.
2.7	Seguir as políticas e procedimentos sobre presentes e dinheiro relativos a indivíduos e cuidadores.
2.8	Criar relações abertas e positivas e manter limites profissionais com os indivíduos, colegas ou cuidadores que respeitem a sua dignidade, bem-estar e segurança.

**3: Devo promover o bem-estar e a independência dos indivíduos e cuidadores, ao mesmo tempo que os protejo, na medida do possível, de danos.**

**Como trabalhador(a), vou**

3.1	Denunciar alegações de maus-tratos, opor-me e denunciar atempadamente qualquer comportamento perigoso, abusivo ou discriminador, utilizando os sistemas existentes.
3.2	Seguir as práticas, procedimentos e políticas concebidas para me manter a mim e aos outros em segurança no trabalho.
3.3	Informar o meu empregador, ou autoridade relevante, de qualquer matéria relativa a recursos ou operacional que possa afetar a prestação dos cuidados ou apoio.
3.4	Informar o meu empregador, ou a autoridade relevante, se um dos meus colegas não estiver apto para exercer a atividade profissional de modo adequado.
3.5	Ser aberto(a) e honesto(a) com a minha entidade empregadora, indivíduos e cuidadores quando a minha atividade tiver, ou puder ter, causado danos ou perdas.
3.6	Cooperar com eventuais investigações desenvolvidas pela minha entidade empregadora, o SSSC ou uma autoridade relevante, relativas à minha capacidade de exercer, ou a capacidade de terceiros de exercerem, a atividade profissional. Isto pode incluir comparecer a audiências e prestar depoimentos de testemunha, documentos ou outra informação dentro de prazos apropriados.
3.7	Trabalho com indivíduos e cuidadores para dar e receber feedback, apresentar preocupações e queixas, levando-as a sério e tomando as devidas medidas.
3.8	Reconhecer e utilizar de forma responsável o poder e autoridade que tenho ao trabalhar com indivíduos, cuidadores e colegas.

**4: Devo reconhecer que os indivíduos têm o direito de tomar riscos e trabalharei com os mesmos para compreender e gerir tais riscos.**

**Como trabalhador(a), vou**

4.1	Trabalhar com os indivíduos para fazer escolhas informadas sobre riscos reais e possíveis para si e terceiros.
4.2	Seguir as políticas e procedimentos de avaliação de riscos, para avaliar se o comportamento dos indivíduos apresenta um risco de danos a respeito dos mesmos ou terceiros.
4.3	Tomar os passos necessários para reduzir os riscos de que os indivíduos façam mal a si próprios ou a terceiros.
4.4	Certificar-se de que os indivíduos, colegas e agências sejam informados das conclusões e implicações das avaliações de riscos.

**5: Devo ser responsável pela qualidade do meu trabalho e assumir responsabilidade por manter e melhorar os meus conhecimentos e competências.**

**Como trabalhador(a), vou**

5.1	Cumprir os padrões de práticas relevantes e trabalhar de forma legal, segura e eficaz.
5.2	Manter registos claros, precisos e atualizados, em conformidade com as políticas e procedimentos relativos ao meu trabalho.
5.3	Informar o meu empregador, ou autoridade relevante, de quaisquer circunstâncias ou experiências pessoais que possam afetar a minha capacidade de desempenhar o meu trabalho de forma competente e segura e informar o SSSC de qualquer coisa que possa afetar a minha aptidão para desempenhar a atividade profissional.
5.4	Pedir apoio da minha entidade empregadora ou autoridade relevante se não me sentir capaz de, ou suficientemente preparado(a) para, realizar qualquer parte do meu trabalho ou se não tiver a certeza de como proceder.
5.5	Preparar-me para, e cooperar com, a supervisão para refletir sobre o meu desenvolvimento, necessidades de aprendizagem, bem-estar e práticas.
5.6	Manter continuamente a minha aprendizagem profissional, para melhorar os meus conhecimentos e competências e contribuir para a aprendizagem e o desenvolvimento de terceiros.
5.7	Cooperar e trabalhar de forma inclusiva e aberta com os colegas e terceiros, e tratá-los com respeito.
5.8	Trabalhar de uma maneira que considere a compreensão do impacto que o trauma pode ter nos indivíduos, cuidadores e colegas.
5.9	Ser responsável pelo trabalho que delego para terceiros.
5.10	Respeitar os cargos e a experiência dos colegas de outras profissões, os quais poderão seguir códigos profissionais diferentes, e trabalhar em parceria com os mesmos.
5.11	Reconhecer e respeitar os cargos, a perícia e experiência dos cuidadores, famílias e terceiros pertinentes, e trabalhar em parceria com os mesmos, conforme seja apropriado.
5.12	Solicitar e ouvir o feedback de indivíduos, cuidadores e terceiros, e utilizá-lo para melhorar as minhas práticas.

**6: Devo promover a confiança do público.**

**Como trabalhador(a), não vou**

6.1	Abusar, fazer mal a, negligenciar ou explorar indivíduos, cuidadores ou colegas.
6.2	Abusar da confiança dos indivíduos, cuidadores ou colegas, bem como o abuso de informação na minha posse sobre os mesmos e as suas circunstâncias pessoais.
6.3	Formar relações pouco profissionais ou prejudiciais com os indivíduos ou cuidadores.
6.4	Discriminar os indivíduos, cuidadores ou colegas.
6.5	Tolerar qualquer discriminação por parte dos indivíduos, cuidadores ou colegas.
6.6	Colocar-me a mim ou a outras pessoas em situações desnecessárias de risco.
6.7	Portar-me, dentro ou fora do trabalho, de modo a por em dúvida a minha aptidão para trabalhar nos serviços sociais.

## **Código de Práticas para os Empregadores de Trabalhadores dos Serviços Sociais**

**1: Certifique-se de que as pessoas que recruta são adequadas para serem trabalhadores dos serviços sociais e que compreendem os seus cargos e responsabilidades.**

### **Como empregador, vou**

1.1	Utilizar processos rigorosos e seguros para garantir a adesão de pessoas com atitudes e valores apropriados, bem como com o potencial de adquirir os conhecimentos e competências necessários.
1.2	Seguir orientações de recrutamento seguro relevantes, para verificar os antecedentes penais, registos e intervalos laborais como parte da avaliação se a pessoa pode desempenhar os deveres do cargo.
1.3	Solicitar e fornecer informações ou referências precisas e apropriadas relativas à aptidão da pessoa para trabalhar num cargo específico.
1.4	Dar informações claras aos trabalhadores acerca dos seus cargos e responsabilidades, da legislação relevante e das políticas e procedimentos que devem cumprir no trabalho.
1.5	Dar informações claras aos trabalhadores acerca da gestão de linha, comunicação e apoio.

**2: Manter uma cultura e ter sistemas implementados para ajudar os trabalhadores dos cuidados sociais a cumprir os seus Códigos de Prática.**

**Como empregador, vou**

2.1	Liderar, gerir e supervisionar os trabalhadores de um modo que promova práticas atenciosas e compassivas.
2.2	Liderar de uma maneira de valorize a diversidade, inclusão e igualdade, promovendo ao mesmo tempo os direitos individuais.
2.3	Liderar os trabalhadores de um modo que garanta que os individuais e cuidadores, se apropriado, sejam envolvidos no processo de tomada de decisões relativas aos seus cuidados e apoio.
2.4	Liderar os trabalhadores para melhorarem continuamente as suas práticas e desenvolvimento profissional, garantindo ao mesmo tempo a sua aptidão para a atividade profissional.
2.5	Promover uma cultura aberta em que os trabalhadores sejam apoiados a discutir práticas éticas e limites profissionais.
2.6	Ter sistemas em vigor para obter e utilizar o feedback de indivíduos, cuidadores e terceiros para influenciar e melhorar os serviços e as práticas.
2.7	Ter sistemas em vigor para permitir aos trabalhadores comunicar dificuldades de recursos ou operacionais que possam afetar os cuidados ou apoio, e envidar esforços para resolver tais problemas com as autoridades relevantes, se necessário.
2.8	Permitir uma cultura que apoie os trabalhadores e denunciar más práticas laborais que, por algum motivo, considerem discriminatórias, inapropriadas ou inseguras, e tomar medidas apropriadas para resolver as preocupações.
2.9	Apoiar os trabalhadores a cumprir os padrões previstos no seu Código de Práticas e não os obrigar a fazer nada que o possa evitar.
2.10	Apoiar os trabalhadores empregados noutras profissões a cumprir os seus próprios códigos profissionais.
2.11	Denunciar, à autoridade relevante, trabalhadores cuja aptidão para a atividade profissional possa estar reduzida.

**3: Proporcionar oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento para permitir aos trabalhadores reforçar e manter as suas competências, conhecimentos e práticas.**

**Como empregador, vou**

3.1	Proporcionar indução acessível e de boa qualidade, bem como oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento para apoiar os trabalhadores a desempenhar o seu cargo de forma segura e eficaz.
3.2	Apoiar e preparar os trabalhadores para novos cargos, responsabilidade e mudanças nas práticas, incluindo no domínio digital.
3.3	Contribuir para a educação e aprendizagem, proporcionando estágios laborais, avaliações e oportunidades de aprendizagem sobre as práticas.
3.4	Apoiar os trabalhadores que precisem de estar registados com o SSSC a cumprir e manter as suas condições de registo, bem como o requisito de aprendizagem e desenvolvimento profissional contínuo.
3.5	Certificar-me de que todos os trabalhadores sociais recém formados recebem o nível necessário de aprendizagem e desenvolvimento profissional durante o ano de estágio obrigatório, para ir ao encontro integral das suas necessidades de aprendizagem profissional.
3.6	Responder de forma apropriada aos trabalhadores que necessitem de apoio por não se sentirem capazes, ou suficientemente preparados, para realizar o seu trabalho.
3.7	Proporcionar supervisão eficaz e regular que permita aos trabalhadores desenvolver e melhorar as suas práticas através da reflexão e feedback.

**4: Manter uma cultura que promova a segurança e proteção, respeitando ao mesmo tempo os direitos dos indivíduos de tomar riscos.**

**Como empregador, vou**

4.1	Ter políticas e procedimentos escritos para proteger os indivíduos, cuidadores, trabalhadores e terceiros de danos.
4.2	Implementar e monitorizar políticas e procedimentos escritos, nomeadamente no que diz respeito à denúncia de alegações de exploração, discriminação, danos, negligência ou abuso à autoridade relevante, dentro dos prazos apropriados.
4.3	Certificar-me de que os trabalhadores conhecem e compreendem os sinais de exploração, discriminação, danos, negligência e abuso, bem como as medidas que devem tomar.
4.4	Certificar-me de que os trabalhadores compreendem que o bullying, assédio, bem como qualquer forma de discriminação não são aceitáveis e tomar medidas para lidar com tal comportamento.
4.5	Ter procedimentos para permitir aos trabalhadores comunicar situações em que um colega não esteja apto para a atividade profissional.
4.6	Ter procedimentos para permitir aos trabalhadores comunicar situações em que as práticas tenham causado, ou possam ter causado, danos ou perdas.
4.7	Lidar com as denúncias e alegações de forma atempada, eficaz e aberta.
4.8	Promover uma cultura que valorize a segurança de todos e em que a violência, as ameaças e o abuso não sejam aceitáveis. Ter políticas e procedimentos em vigor para reduzir e gerir tais incidentes.
4.9	Ter conhecimento do leque de impactos que o trauma pode ter nos trabalhadores, e apoiar os trabalhadores que sofram de tais impactos.
4.10	Ter conhecimento do impacto do comportamento abusivo em terceiros. Apoiar os trabalhadores que sejam vítimas de tal comportamento.
4.11	Ter políticas e procedimentos em vigor que promovam a saúde, segurança, bem-estar e igualdade dos trabalhadores, e que respeitem a inclusão e diversidade.

## Código de Práticas para os Empregadores de

4.12	Apoiar os trabalhadores cuja aptidão para a atividade profissional possa estar reduzida e fornecer orientações claras relativas a eventuais restrições ao seu trabalho.
4.13	Denunciar, às autoridades relevantes, situações em que as práticas tenham, ou possam ter, causado danos ou perdas.
4.14	Ter políticas e procedimentos de avaliação de riscos em vigor.

**5: Divulgar e promover o Código de Práticas para os Empregadores de Trabalhadores dos Serviços Sociais e o Código de Práticas para os Trabalhadores dos Serviços Sociais aos indivíduos e cuidadores, e cooperar com os procedimentos do SSSC.**

**Como empregador, vou**

5.1	Seguir o Código de Práticas para os Empregadores de Trabalhadores dos Serviços Sociais e informar os trabalhadores da minha responsabilidade de o cumprir.
5.2	Informar os trabalhadores do Código de Práticas para os Trabalhadores dos Serviços Sociais e trabalhar com os mesmos para compreenderem e cumprirem as suas responsabilidades.
5.3	Promover a importância e ligação entre os Códigos de Práticas e outros quadros e normas relevantes.
5.4	Informar os indivíduos e cuidadores dos Códigos de Práticas para os Trabalhadores e Empregadores dos Serviços Sociais e fornecer detalhes de como comunicar problemas ao abrigo dos Códigos.
5.5	Levar os Códigos de Práticas para os Trabalhadores dos Serviços Sociais em consideração ao tomar qualquer decisão relacionada com a aptidão de um trabalhador para a atividade profissional.
5.6	Seguir as orientações sobre como encaminhar para o SSSC um trabalhador cuja aptidão para a atividade profissional esteja afetada. Se apropriado, informar o trabalhador de que foi encaminhado.
5.7	Cooperar atempadamente com as investigações do SSSC e de outras autoridades, incluindo ao apresentar documentos, comparecer a audiências e responder a conclusões e decisões.
5.8	Permitir e apoiar os trabalhadores a cooperar com as investigações do SSSC e de outras autoridades.
5.9	Tomar medidas apropriadas a respeito de eventuais conclusões do SSSC relativas à aptidão de um trabalhador para a atividade profissional, incluindo apoiar um trabalhador a cumprir as suas eventuais condições de registo.
5.10	Tomar medidas apropriadas relativas às conclusões de outros órgãos reguladores, para melhorar o serviço prestado aos indivíduos e cuidadores.

**Estes Códigos entram em vigor a partir de 1 de maio de 2024 e substituem todas as versões anteriores.**

**Emitido ao abrigo da secção 53 da Lei relativa ao Regulamento dos Cuidados (Escócia) de 2001 (*Regulation of Care (Scotland) Act 2001*).**

Os Códigos preveem exemplos de práticas, condutas e comportamentos, mas não incluem todos os possíveis tipos de comportamentos com que se possa deparar.



Scottish Social Services Council  
Compass House  
11 Riverside Drive  
Dundee  
DD1 4NY

Tel: 0345 60 30 891  
E-mail: [enquiries@sssc.uk.com](mailto:enquiries@sssc.uk.com)  
Sítio Web: [www.sssc.uk.com](http://www.sssc.uk.com)

Se quiser este documento noutro formato, contacte o SSSC no número 0345 60 30 891