

RESPONSIVE

Resumo para Intervenientes n.º 1

Mensagens para Cidadãos: Oportunidades e desafios para cidadãos e os seus grupos organizados

Contexto. O Projeto Europeu RESPONSIVE

Este Resumo para Intervenientes apresenta algumas das principais aprendizagens e mensagens do projeto RESPONSIVE do Horizonte Europa – Aumentar a responsividade (capacidade de resposta) dos serviços sociais à voz dos cidadãos em toda a Europa. Este é um dos quatro resumos que visam promover a responsividade e destinam-se a quatro grupos-chave de intervenientes: decisores políticos (a nível europeu, nacional e local), serviços sociais + ONGs afiliadas/profissionais de linha da frente do setor social, investigadores/meio académico, formadores na área do Serviço Social, bem como cidadãos que utilizam os serviços sociais e os seus grupos organizados. (Mais informações em <https://responsive-europe.eu/>).

O projeto foi realizado em seis países europeus (Áustria, Dinamarca, França, Polónia, Portugal e Roménia) e tem como objetivo **reforçar a responsividade dos serviços sociais europeus ao contributo de diversos cidadãos**. Procura aumentar o impacto da voz dos cidadãos nas abordagens, organização e prestação de quatro tipos de serviços sociais: deficiência, saúde mental, proteção de crianças e serviços para jovens em risco, reconhecendo que os cidadãos que enfrentam elevados níveis de complexidade nas suas vidas frequentemente interagem com múltiplos serviços. Os quatro tipos de serviços foram selecionados pela sua relevância para as agendas políticas europeias sobre a vida familiar, aos direitos das pessoas com deficiência, à saúde mental, à inclusão social e à participação dos jovens.

O projeto ajudará cidadãos, serviços sociais e estruturas de políticas da UE a compreender melhor, utilizar e inovar com o conhecimento, as experiências e as ideias dos cidadãos através de cinco áreas complementares de trabalho. Cada área investiga uma dimensão diferente do envolvimento dos cidadãos, desde a compreensão dos contextos políticos e a auscultação das suas vozes, até à análise de ações lideradas por cidadãos, avaliação da responsividade dos serviços e cocriação de inovações práticas.

1. **Contextos normativos, políticos, legais e organizacionais que moldam a responsividade dos serviços sociais à participação cidadã.** O projeto avalia de que forma os quadros legais, políticos e organizacionais moldam a resposta dos serviços sociais a diversos cidadãos. Analisa a inclusão, a diversidade interseccional e o feedback digital.

2. **Perspetivas dos cidadãos sobre a participação.** O projeto explora as experiências dos cidadãos com os serviços sociais e a sua participação na sua configuração. Recorrendo a métodos participativos, incluindo grupos consultivos, workshops e consultas digitais, analisa como os cidadãos contribuem para a melhoria dos serviços e o desenvolvimento de novas estratégias.
3. **Ativismo dos Cidadãos.** O projeto examina de que forma os cidadãos promovem mudanças fora das estruturas oficiais dos serviços sociais, incluindo promoção de causas, campanhas, petições, protestos e iniciativas criativas. Explora os respetivos processos, impacto e envolvimento digital, elaborando recomendações e um mapa interativo de ações lideradas por cidadãos em toda a Europa.
4. **Processos de mudança nos Serviços Sociais.** O projeto analisa como os serviços sociais agem sobre o contributo dos cidadãos, acompanhando o percurso das ideias e do feedback no interior das organizações, desde os profissionais de linha da frente até à gestão. Identifica barreiras e impulsionadores da responsividade e desenvolve tanto um modelo analítico, como uma ferramenta prática de autoavaliação para os serviços sociais.
5. **Projetos-piloto & Inovações.** Por fim, o projeto sintetiza todas as conclusões para cocriar e testar seis inovações em toda a Europa que reforçam a responsividade dos serviços sociais. Elabora orientações práticas, ferramentas metodológicas e recomendações para cidadãos, serviços sociais, sociedade civil e decisores políticos.

Responsividade e ambiente de responsividade. O que significam estas palavras?

Responsividade

No centro deste projeto está o conceito de **responsividade** nos serviços sociais. De acordo com Muller et al. (2024), a responsividade nos serviços sociais pode ser definida como “o processo de aprendizagem com as vozes e ações dos cidadãos que enfrentam diversos desafios sociais e de reação a essas vozes e ações”. Visa que as vozes e realidades vividas dos cidadãos tenham impacto nas suas situações individuais e influenciem os serviços sociais” (p. 84). As experiências de responsividade são diversas; existem grandes diferenças em cada país, em cada serviço e ao longo do tempo.ⁱ

A responsividade representa uma nova abordagem à democracia e à cocriação nas interações entre cidadãos e instituições. Este conceito enfatiza a importância de aprender com as perspetivas e vozes dos cidadãos para impulsionar as mudanças necessárias nos serviços sociais. Ser responsivo significa não apenas ouvir os cidadãos, mas também tomar medidas concretas baseadas nas suas opiniões. Sublinha que a democracia, a participação e a inovação são processos contínuos que exigem esforço e

ação contínuos.

As dimensões da responsividade

- **Acessibilidade e inclusão.** A responsividade exige que os serviços sociais estejam igualmente disponíveis e acessíveis a todos os cidadãos, independentemente do seu estatuto socioeconómico, origem ou identidade. Esta dimensão enfatiza a eliminação de barreiras à participação, o combate à discriminação e a promoção proativa da diversidade. A acessibilidade não é apenas física ou informativa, mas também relacional — assegurando que os cidadãos se sintam acolhidos, valorizados e incluídos nos processos de serviço.
- **Comunicação e escuta ativa.** A responsividade eficaz depende do diálogo e da interação, em vez de uma consulta unilateral. Os profissionais devem demonstrar atenção, empatia e disponibilidade, ouvindo ativamente as preocupações dos cidadãos e respondendo de forma significativa. Uma boa comunicação fomenta a confiança, reduz o receio e garante que os cidadãos se sintam ouvidos e levados a sério. Esta dimensão destaca a qualidade relacional na prestação do serviço.
- **Confiança e respeito na relação entre indivíduos apoiados e profissionais.** A confiança e o respeito constituem a base ética da responsividade. Os cidadãos devem sentir-se seguros para expressar preocupações sem receio de sanções ou consequências negativas. Espera-se que os profissionais atuem com dignidade, empatia e justiça, evitando assimetrias de poder que reduzam os cidadãos a “utilizadores” ou “utentes”. A construção de relações respeitadas reforça a confiança, reduz a autocensura e fortalece a disposição dos cidadãos para participar em processos participativos.
- **Participação e autodeterminação (nível micro).** Ao nível micro, a responsividade centra-se na autonomia e capacidade de agir individual. Os cidadãos são capacitados para tomar decisões sobre as suas próprias vidas e cuidados, com serviços adaptados às suas necessidades específicas e circunstâncias em evolução. Esta dimensão enfatiza a autodeterminação, apropriação e capacitação, assegurando que os cidadãos não são recetores passivos, mas agentes ativos na definição do seu apoio pessoal.
- **Mecanismos de participação e influência no apoio aos indivíduos (nível meso).** Ao nível meso, a responsividade exige oportunidades estruturadas de participação coletiva. Os cidadãos podem influenciar as práticas organizacionais através de conselhos consultivos, direções, reuniões de residentes ou iniciativas comunitárias. Estes mecanismos institucionalizam a voz dos cidadãos, garantindo que o seu contributo não é meramente simbólico, mas conduz a mudanças concretas. A colaboração com ONGs e organizações de utentes reforça estas estruturas, integrando a influência dos cidadãos na governação e no desenvolvimento dos serviços.
- **Resolução de conflitos e gestão de reclamações e queixas.** A responsividade inclui processos justos e transparentes para a resolução de queixas, desacordos e insatisfações. Os cidadãos devem dispor de canais acessíveis para apresentar reclamações sem receio, e as organizações devem demonstrar prestação de

contas, respondendo de forma construtiva. Uma resolução eficaz de conflitos reduz a desconfiança, previne escaladas e reforça a percepção de que as vozes dos cidadãos são fundamentais para a definição da qualidade dos serviços.

- **Transparência e governação.** A transparência é essencial para demonstrar que o contributo dos cidadãos conduz a mudanças reais. As estruturas de governação devem ser abertas, responsáveis e participativas, com processos de decisão e de afetação de recursos claros. Esta dimensão assegura que a responsividade não é simbólica, mas está incorporada na cultura institucional, reforçando os valores democráticos e a confiança dos cidadãos nos serviços sociais.
- **Processos organizacionais e gestão da qualidade.** A responsividade depende do alinhamento sistémico e cultural nas organizações. Os processos de gestão da qualidade devem integrar ciclos de feedback dos cidadãos, avaliação participativa e aprendizagem contínua. A cultura organizacional deve priorizar a responsividade, dotando os profissionais de competências em comunicação, envolvimento e práticas democráticas. Esta dimensão assegura que a responsividade seja sustentada, escalável e incorporada nas rotinas diárias, em vez de resultar de iniciativas pontuais.

Ambiente responsivo

Além disso, um *ambiente responsivo* nos serviços sociais corresponde a uma cultura organizacional que aprende ativamente com as vozes e realidades vividas dos cidadãos, reagindo às mesmas e integrando-as. Garante que a responsividade seja tanto relacional como estrutural, promovendo confiança, equidade e participação democrática em todos os níveis de prestação de serviços. Por outras palavras, *é um ambiente que conjuga relações de confiança, prestação de serviços inclusiva e flexível, e estruturas de governação transparentes, assegurando que as vozes dos cidadãos sejam continuamente ouvidas, respeitadas e objeto de ação. É uma cultura onde a comunicação fomenta a confiança, a acessibilidade garante a equidade, e a governação integra a prestação de contas, resultando em serviços sociais democráticos, participativos e orientados para aprender com os cidadãos, promovendo mudanças significativas.*

De que forma os cidadãos e os serviços sociais estiveram envolvidos no projeto?

Os cidadãos individuais e as organizações do setor social deram um contributo muito relevante para o projeto. Com a sua única ‘especialidade por experiência’, complementaram o conhecimento académico das organizações parceiras de investigação e apoiaram o processo de recrutamento de participantes e recolha de dados. Na fase final do projeto, os cidadãos desempenharam também um papel importante no desenvolvimento e teste de novas formas para os serviços sociais responderem ao feedback dos cidadãos, uma vez que compreendem profundamente as realidades de quem utiliza os serviços.

Além disso, o projeto contou com um Conselho Consultivo Internacional e vários conselhos consultivos nacionais, envolvendo representantes dos cidadãos e dos serviços sociais. Apoiaram a divulgação do projeto através dos seus contactos, redes

e conhecimento. Os Conselhos incluem representantes de destaque de ativistas, ONGs e serviços sociais, contribuindo assim para alcançar uma vasta gama de intervenientes.

Principais conclusões do projeto

Nos seis países europeus analisados no projeto RESPONSIVE, a investigação revelou que, embora a participação cidadã seja cada vez mais reconhecida como objetivo político, **a sua transposição para a prática continua a ser parcial e desigual**. A maioria dos enquadramentos legais e de políticas reconhece a participação, no entanto **os mecanismos que asseguram que o contributo dos cidadãos influencia a tomada de decisão organizacional estão insuficientemente desenvolvidos** ou ausentes. Em todos os países, os serviços sociais raramente possuem processos formais para integrar o feedback na conceção dos serviços, originando uma lacuna persistente entre a *retórica da participação* e a *realidade da responsividade*.

As principais conclusões do projeto podem ser resumidas da seguinte forma:

- **A participação é frequentemente instrumental e não democrática.** É enquadrada para aumentar a eficiência ou a inovação, em vez de ser considerada um direito fundamental que permite aos cidadãos influenciar os serviços que afetam as suas vidas.
- **As estruturas legais e políticas para a participação existem, mas não dispõem de obrigações exigíveis** que exijam que os serviços atuem sobre o contributo dos cidadãos ou publiquem as respetivas respostas.
- **Raramente são atribuídos recursos à participação**, resultando em estruturas participativas meramente simbólicas e frágeis.
- **As experiências dos cidadãos quanto à responsividade** são sobretudo locais e individuais, associadas a relações de gestão de casos e não ao impacto sistémico. A responsividade é mais forte quando os profissionais desenvolvem relações respeitadas, empáticas e dialogantes com os cidadãos.
- **A sociedade civil e as iniciativas lideradas por cidadãos** impulsionam frequentemente a inovação participativa, mas enfrentam barreiras de reconhecimento, colaboração insuficiente com os serviços públicos e falta de apoio institucional.
- **Persistem assimetrias culturais e de poder.** Os decisores mantêm o controlo sobre quais as vozes que são ouvidas e consideradas, enquanto as organizações de serviços sociais estão condicionadas por tempo, financiamento e autonomia limitados.
- **A responsividade deve, por conseguinte, ser entendida como um processo relacional e político** — exigindo não só escuta e diálogo, mas também a redistribuição do poder de decisão e dos recursos.

Mensagens-chave para cidadãos que utilizam serviços sociais e para as suas estruturas representativas

A participação cidadã é essencial para construir serviços sociais responsivos e inclusivos. As mensagens seguintes apresentam orientações práticas para indivíduos, grupos organizados e associações sobre como se envolverem de forma construtiva, partilhar experiências e promover mudanças a longo prazo. Destacam a colaboração, a transparência e o respeito pela diversidade, incentivando os cidadãos a atuarem como parceiros na construção de melhores serviços e políticas.

Mensagem 1

Enquanto pessoa, pode interagir com os serviços sociais em igualdade de direitos, partilhar experiências e promover boas práticas.

- Os cidadãos têm o direito a solicitar aos serviços sociais informações sobre os resultados da sua participação e sobre a forma como as ideias e recomendações provenientes das estruturas participativas foram utilizadas.
- É importante registar e documentar as experiências para que as possa partilhar como factos (dados).
- Valorize a sua especialidade por experiência.
- Partilhe as suas experiências e ideias de melhoria com os serviços sociais e solicite o respetivo feedback.
- Dê o seu apoio às boas práticas nos serviços sociais que promovem uma abordagem responsiva.
- Promova a confiança mútua com os profissionais.
- É importante informar os serviços e as estruturas políticas do que necessita para participar, pois a participação cidadã exige investimento e não é financeiramente neutra.

Mensagem 2

Enquanto representante em organizações/associações, envolva-se num diálogo construtivo, contribuindo para melhorias que beneficiem todos, independentemente das diferenças políticas.

- Considere partilhar as suas melhores práticas não só dentro dos seus grupos, mas também nas redes sociais.
- A sua experiência vivida e as competências que possui são muito relevantes para os serviços sociais, especialistas e decisores.
- Utilize processos deliberativos e democráticos de tomada de decisão para desenvolver propostas de cidadãos para a melhoria dos serviços sociais.
- Analise as ideias recebidas dos membros para verificar se representam pessoas diversas, incluindo em relação ao género, deficiência, sexualidade, condição socioeconómica e origem étnico-migratória.
- Participe na avaliação contínua da qualidade dos serviços através de órgãos consultivos, auditorias participativas e avaliações lideradas pela comunidade,

para garantir que os serviços permanecem alinhados com as necessidades em evolução dos utentes.

- Tenha em conta todas as opiniões, independentemente das perspetivas políticas subjacentes – os serviços sociais são para todos os cidadãos.

Mensagem 3

Individualmente ou em grupos de cidadãos organizados, defenda a inclusão e a mudança a longo prazo.

- Tem o direito a formar ou a aderir a coletivos que aumentem o poder de negociação junto das organizações.
- Pode aprender com cidadãos experientes e ‘ativistas’ como objetar a práticas injustas e estar consciente das consequências da linguagem e das mensagens usadas para promover mudanças construtivas.
- Os cidadãos podem exigir lugares à mesa de decisão e solicitar clareza sobre a forma como o seu contributo moldará os serviços.
- É útil identificar os intervenientes e os respetivos interesses, bem como encontrar aliados no âmbito da política social.
- Pode utilizar ou criar oportunidades para aprender métodos de partilha pública de informação e aprimorar as suas competências de comunicação.
- Considere recorrer a plataformas digitais para partilhar experiências, mobilizar apoio e aumentar a visibilidade.
- Defenda oportunidades de aprendizagem de competências de comunicação para todos os intervenientes envolvidos nos domínios dos serviços sociais, em particular no que respeita à oratória e à negociação.
- Para concretizar mudanças, é necessário pensar a longo prazo, ser persistente e realista nos seus esforços. A promoção da participação e da responsividade é um processo exigente, mas recompensador.

Considerações finais

O projeto RESPONSIVE demonstra que a responsividade é tanto um desafio democrático como cultural — exige que as instituições escutem, atuem e partilhem o poder. O progresso depende da cooperação entre todos os níveis de intervenientes: desde os decisores políticos que estabelecem quadros habilitadores, aos profissionais que traduzem a participação em prática quotidiana, até aos cidadãos que mantêm o envolvimento através de defesa organizada.

A integração da responsividade nos serviços sociais europeus não é apenas uma questão de melhor governação, mas também uma renovação da legitimidade democrática, assegurando que as vozes dos mais afetados pelas políticas sociais moldam efetivamente os sistemas que os servem.

ⁱ Müller, M., Rømer, M., & Uggerhøj, L. (2024). *Aumentar a Responsividade dos Serviços Sociais à Voz dos Cidadãos na Europa: Experiências dos cidadãos em processos de cocriação*. Aalborg Universitet. <https://doi.org/10.54337/aau741606862>