

RESPONSIVE

Resumo para Intervenientes nº3 Recomendações para Decisores Políticos

Contexto. O Projeto Europeu RESPONSIVE

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

O projeto foi realizado em seis países europeus (Áustria, Dinamarca, França, Polónia, Portugal e Roménia), com o objetivo de **reforçar a responsividade dos serviços sociais europeus ao contributo de diversos cidadãos**. Pretendeu-se 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 recorrem frequentemente a múltiplos serviços. Os quatro tipos de serviços foram selecionados pela sua relevância para as agendas políticas europeias sobre a vida familiar, direitos das pessoas com deficiência, saúde mental, inclusão social e participação dos jovens.

O projeto ajudará os cidadãos, os serviços sociais e as estruturas políticas da UE a compreenderem melhor, utilizarem e inovarem com o conhecimento, experiências e 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 escuta das vozes dos cidadãos, 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 dos cidadãos.** O projeto avalia de que forma os quadros legais, políticos e organizacionais moldam a

forma como os serviços sociais respondem à diversidade dos cidadãos. Analisa a inclusão, 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 definição dos mesmos. Utilizando métodos participativos, incluindo grupos consultivos, workshops e consultas digitais, analisa como os cidadãos contribuem para a melhoria dos serviços e para o desenvolvimento de novas estratégias.
3. **Ativismo dos Cidadãos.** O projeto examina como os cidadãos promovem a mudança fora das estruturas oficiais dos serviços sociais, incluindo a promoção de causas, campanhas, petições, protestos e iniciativas criativas. Explora os respetivos processos, impacto e envolvimento digital, produzindo recomendações e um mapa interativo de ações lideradas por cidadãos em toda a Europa.
4. **Processos de Mudança nos Serviços Sociais.** O projeto examina de que forma os serviços sociais atuam sobre o contributo dos cidadãos, acompanhando como as ideias e o feedback percorrem as organizações, desde os profissionais de linha da frente até à gestão. Identifica barreiras e impulsionadores da responsividade e produz 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. Produz orientações práticas, ferramentas metodológicas e recomendações dirigidas a cidadãos, serviços sociais, sociedade civil e decisores políticos.

Responsividade e ambiente de responsividade

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 perceção 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

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 gerais do projeto podem ser sintetizadas 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.



Principais recomendações para os decisores políticos

A responsividade nos serviços sociais, conforme revelado por este projeto, é profundamente moldada pelas **atitudes e ações dos decisores políticos**. Nos seis países, os cidadãos — especialmente aqueles envolvidos em promoção de causas — manifestam um forte desejo de serem genuinamente ouvidos e de verem o seu contributo refletido nas decisões políticas. Todavia, muitos processos de participação ao nível político são percecionados como simbólicos, servindo mais como uma formalidade do que como uma verdadeira via para a mudança. Este desfasamento está frequentemente enraizado em atitudes paternalistas e na ausência de mecanismos institucionais para integrar de modo significativo o feedback dos cidadãos.

Os decisores políticos desempenham um papel importante ao **potenciar ou limitar a responsividade**. Quando existe um compromisso político genuíno, a participação pode tornar-se transformadora, promovendo uma cultura de escuta ativa e de transparência na prestação de contas. No entanto, o controlo administrativo excessivo e a fragmentação de responsabilidades dentro e entre instituições comprometem frequentemente estes esforços, desviando o foco das necessidades cocriadas para o cumprimento de decisões impostas de cima para baixo. A falta de coordenação e de consulta com os utentes dos serviços e profissionais pode enfraquecer ainda mais a responsividade, deixando os cidadãos frustrados e afastados.

As **restrições de recursos** constituem um desafio persistente; o apoio financeiro limitado e a burocracia excessiva frequentemente comprometem a integração das perspetivas dos cidadãos. Os **canais informais de participação** — como abordagens diretas a políticos — podem, por vezes, produzir resultados, mas tendem a beneficiar aqueles que já possuem capital social, reforçando as desigualdades e tornando a elaboração de políticas mais personalizada e menos transparente.

Para os decisores políticos, as conclusões evidenciam a importância de ir **além de gestos simbólicos** e investir em estruturas que facilitem uma participação significativa dos cidadãos em todas as fases do ciclo político. A **cooperação construtiva**, tanto no seio das administrações como com organizações de cidadãos, é essencial. A responsividade deve ser promovida não só através de consultas formais, mas também por meio de uma **cultura cívica e política alargada** que valorize a coprodução, a transparência e a legitimidade da voz dos cidadãos. Só com uma vontade política sustentada, recursos adequados e um compromisso em adaptar as políticas com base no conhecimento experiencial é que os serviços sociais poderão verdadeiramente refletir e responder à complexidade das realidades vividas pelas pessoas.

A governação democrática dos serviços sociais depende da integração efetiva da participação significativa e da responsividade em todos os níveis das políticas e práticas. Estas recomendações apelam aos Estados-Membros e às autoridades locais para assegurarem que os cidadãos não são apenas consultados, mas efetivamente envolvidos na definição dos direitos sociais e dos serviços direcionados. Institucionalizando a participação e a responsividade como princípios centrais, apoiados por normas claras,

recursos e mecanismos de prestação de contas, os serviços sociais podem tornar-se mais inclusivos, transparentes e eficazes na resposta às diversas necessidades.

Ao Nível da UE

Recomendação 1

Garantir que o princípio democrático da participação significativa oriente de forma clara as políticas, estratégias, avaliações e orientações sobre direitos sociais e sobre serviços sociais pessoais e direcionados entre os Estados-Membros.

- Para promover os princípios do Pilar Europeu dos Direitos Sociais, é essencial **incorporar o direito à participação na condução dos assuntos públicos**, conforme estabelecido no Artigo 25 do Pacto Internacional sobre os Direitos Civis e Políticos, em todas as iniciativas relevantes. Esta abordagem assegura que os indivíduos não são apenas beneficiários das políticas sociais, mas também intervenientes ativos na sua conceção e implementação.
- Um passo fundamental para este objetivo é **atualizar os padrões de qualidade dos serviços sociais**. Estes padrões devem refletir princípios de governação democrática e garantir uma participação significativa dos cidadãos. A participação deve ir além da consulta, abrangendo a cocriação e a tomada de decisões conjunta, promovendo um sentido de pertença e responsabilidade partilhada. As organizações de serviços sociais devem demonstrar responsividade ao feedback dos cidadãos que utilizam os seus serviços, assegurando que as suas vozes influenciam diretamente as decisões operacionais e estratégicas. Além disso, devem ser atribuídos **recursos adequados** para apoiar estes processos participativos, reconhecendo que uma participação eficaz exige investimento em tempo, ferramentas e desenvolvimento de capacidades.
- Para promover a consistência e a inovação em toda a Europa, devem ser implementadas medidas para **estimular e facilitar a troca de boas práticas entre os Estados-membros**. Isto inclui o desenvolvimento de quadros legais e de políticas robustos que institucionalizem o contributo dos cidadãos nos serviços sociais. Esta colaboração ajudará a harmonizar os padrões, permitindo simultaneamente flexibilidade para os contextos locais.
- Por fim, a **prestação de contas** é fundamental. Os projetos, programas e serviços sociais financiados pela UE devem ser obrigados a apresentar provas claras de como o contributo dos cidadãos influenciou a tomada de decisões. Este requisito irá não só reforçar a transparência, como também consolidar o valor da participação enquanto pedra angular da governação democrática e da inclusão social.

Níveis nacional e regional/local

Recomendação 2

Integrar a responsividade nos quadros de políticas públicas e nas estruturas de governação, garantindo que seja reconhecida não apenas como um ideal administrativo, mas como uma obrigação democrática, assente nos direitos e na prestação de contas.

- Para fortalecer a governação democrática nos serviços sociais, os quadros de políticas públicas devem institucionalizar a **responsividade** como princípio central da Governação Aberta. As estruturas legais e regulamentares devem tornar obrigatórios mecanismos de **participação dos cidadãos** e garantir que o contributo dos utentes dos serviços informe de forma ativa a tomada de decisão.
- A participação deve ser inclusiva e proativa. As autoridades devem implementar **estratégias de sensibilização** para envolver cidadãos diversos, incluindo aqueles fora das estruturas existentes, e desenvolver **ferramentas de capacitação** — como plataformas de redes e organizações federativas — para promover o envolvimento coletivo.
- A sustentabilidade é fundamental. Os governos e as organizações devem garantir **recursos de longo prazo** — humanos, administrativos e financeiros — para apoiar espaços participativos, processar o contributo dos cidadãos e implementar respostas desde os primeiros estágios, evitando financiamentos de curto prazo ou baseados em projetos.
- A transparência e a prestação de contas devem ser promovidas através da **reportação pública** da opinião dos cidadãos e das respostas da gestão, tanto online como presencialmente. As estruturas de participação e os mecanismos de feedback devem tornar-se **padrões de qualidade**, com organismos de utentes de serviços representados em entidades consultivas e de decisão a todos os níveis, salvaguardados contra o *tokenismo* e garantindo a diversidade.
- Por fim, a participação dos cidadãos deve ser integrada nos **processos de garantia da qualidade interna e externa**, devendo ainda ser promovida a **troca de boas práticas** entre ONGs, Estado e entidades privadas, para assegurar a inovação e a coerência.

Considerações finais

O projeto RESPONSIVE demonstra que a **responsividade é um desafio tanto democrático como cultural** — exige que as instituições ouçam, ajam e partilhem poder. O progresso depende da cooperação entre todos os níveis dos intervenientes: desde os

decisores políticos, que estabelecem quadros habilitadores, aos profissionais, que traduzem a participação em prática diária, até aos cidadãos, que mantêm o envolvimento através da promoção organizada de causas.

A integração da responsividade nos serviços sociais europeus não é apenas uma questão de melhor governação, mas uma **renovação da legitimidade democrática**, garantindo que as vozes daqueles mais afetados pelas políticas sociais moldem verdadeiramente 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>