



A inovação social na prestação de serviços: novos parceiros e abordagens

Resumo executivo

Introdução

Este relatório apresenta os resultados de um projeto de investigação que estuda o envolvimento de novos parceiros – em particular, os parceiros sociais, a sociedade civil e as pessoas em situações vulneráveis – na inovação social. Para os fins da investigação, «inovação social» define-se como novas ideias (produtos, serviços e modelos) que, em simultâneo, solucionam desafios societais, satisfazem necessidades sociais e criam novas relações sociais entre os grupos em causa. A inovação social pode envolver aspetos tais como uma nova participação na tomada de decisões, serviços que afetam a situação social de grupos-alvo específicos (prestados comercialmente ou não) e alterações nos sistemas de assistência social. Esta inovação faz parte do desenvolvimento cultural e da mudança social.

A investigação foi realizada ao nível da UE – incidindo especialmente no papel do Fundo Social Europeu (FSE) em termos de inovação social – e em seis Estados-Membros: Áustria, Bulgária, Irlanda, Itália, Polónia e Suécia. Nela foi examinada a inovação e a cultura de parceria social em cada país, tendo-se analisado até que ponto as políticas a nível nacional haviam sido desencadeadas pela política da UE. A investigação inclui igualmente três estudos de caso realizados na Irlanda, Eslovénia e Suécia, apresentando iniciativas em cuja conceção e implementação estiveram envolvidos os parceiros sociais, ou aqueles que se encontram em situação de vulnerabilidade.

O objetivo deste estudo é informar, com uma abordagem baseada na comprovação, o debate político sobre a inovação social, e contribuir para uma melhor compreensão dos processos eficazes e sustentáveis. O estudo tem também como objetivo explorar a forma como a inovação social pode ser mais eficazmente apoiada em diferentes fases: desde o início do programa, passando pela prestação consistente de serviços de boa qualidade, e indo até à identificação de boas práticas.

Contexto político

Os desafios sociais e económicos do século XXI requerem uma nova abordagem à análise e à implementação da inovação em geral e da inovação social em particular. A inovação social é cada vez mais considerada como uma forma de compensar a falta de eficácia, quer do Estado quer da economia, para enfrentar não apenas o empobrecimento, mas desafios ainda maiores, como o envelhecimento das sociedades e as alterações climáticas. No entanto, nem todas as novas formas de enfrentar os desafios sociais constituem inovação social: do mesmo modo que as invenções técnicas apenas são consideradas inovações quando se tornam comercializáveis, também a inovação social tem de proporcionar benefícios sustentáveis aos seus utilizadores.

Atualmente, a inovação social encontra-se no centro da agenda política da UE. A estratégia de crescimento Europa 2020 faz referência explícita à inovação social. Duas das suas mais importantes iniciativas são a «Plataforma europeia contra a pobreza e a exclusão social» e a «União da Inovação».

A inovação social é cada vez mais vista como uma ferramenta para ajudar a alcançar os objetivos-chave estabelecidos pela Comissão Europeia na sua comunicação sobre o chamado Pacote de Investimento Social, «Investimento social a favor do crescimento e da coesão».

As principais conclusões dos programas ao nível nacional

O envolvimento dos parceiros sociais e das organizações não governamentais (ONG) na conceção e aplicação da inovação social varia nos seis países estudados, do mesmo modo que o entendimento do conceito. As principais áreas de interesse da análise foram programas e iniciativas no triângulo «emprego educação política social».

A maior parte dos programas e iniciativas socialmente inovadores são financiados pelo FSE, o que pode dever-se ao facto de estes programas se inserirem numa estrutura comum e serem continuamente monitorizados. É certo que existem projetos sociais inovadores fora do âmbito do FSE, mas estes não são geralmente classificados como «inovação social».

Os parceiros sociais – com algumas exceções – não estão familiarizados com o conceito de inovação social. No entanto, alguns, numa base individual, estão envolvidos na criação e promoção de inovações sociais que melhoram as condições para grupos marginalizados como, por exemplo, pessoas que se encontram fora do mercado de trabalho.

As ONG realizam muitas vezes inovações sociais, embora o seu envolvimento na conceção de programas seja predominantemente informal, com a sociedade civil ou o setor do voluntariado a não terem qualquer participação formal no FSE ao nível da UE.

Quem trabalha no setor do voluntariado associa em geral a ideia de inovação social ao FSE, particularmente em relação ao trabalho com grupos vulneráveis. Aqueles que representam organizações patronais ligam-na sobretudo ao conceito de «empreendedorismo social».

Resultados de estudos de caso e indicadores para políticas

A importância de uma definição – Os parceiros do estudo de caso não se centraram na definição de inovação social. A inovação social, enquanto tal, não foi o motor ou o ponto de partida para a criação da iniciativa. Este facto está de acordo com os resultados da análise realizada nos seis países, o que implicou que as iniciativas com uma referência direta à inovação social possam ser encontradas predominantemente no âmbito do FSE. Dada a ampla definição do termo, muitos e diferentes projetos podem ser considerados como inovação social.

Respostas ao desafio/questões – O fio condutor para os projetos individuais é que estes estão a responder aos desafios locais, em vez de se enquadrarem num esquema mais alargado. Este facto pode implicar a criação de um ambiente propício a mais iniciativas de tipo ascendente (bottom-up), abordando questões ainda não chegadas aos decisores de alto nível.

Confiança nas pessoas – O empenho e entusiasmo das pessoas envolvidas na criação e na execução dos programas foi considerado um fator crucial. No entanto, esta dependência em relação a determinados indivíduos pode, em caso de mudança da gestão, enfraquecer a sustentabilidade do projeto. Fortes ligações com outras partes interessadas e estruturas podem dar o apoio necessário a estas pessoas, ajudando a criar uma base de sustentação mais forte e a conferir uma vida mais longa a estes projetos.

Sustentabilidade – Fazer parte de um contexto maior, mais estruturado pode contribuir para que projetos individuais sejam sustentáveis a longo prazo, devendo, contudo, procurar-se manter um equilíbrio que permita a flexibilidade associada às atividades de pequena escala.

Empenhamento das partes interessadas – Devido ao envolvimento de diferentes grupos, deverá haver uma melhor compreensão das necessidades dos beneficiários. Esta cooperação também vai contribuir para que as expectativas de ambos os lados se tornem mais realistas.

Melhor avaliação – Embora os projetos sejam, cada vez mais, obrigados a incluir um conjunto de metas, parece haver uma falta de ênfase na correta avaliação deste ponto nos programas em grande escala. Muito mais precisa ainda de ser feito para garantir a avaliação sistemática destas iniciativas.

Melhorar o financiamento – Muitos dos programas funcionam com carácter esporádico ou com base num projeto, tentando em simultâneo garantir um impacto a longo prazo. A disponibilização de financiamentos deveria seguir uma rota mais previsível e sustentável. Além disso, deveriam ser exploradas novas formas de obtenção de financiamentos privados adicionais.

Informações adicionais

O relatório *Social innovation in service delivery: New partners and approaches* (A inovação social na prestação de serviços: novos parceiros e abordagens) está disponível em <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1354.htm>

Para mais informações, contactar Anna Ludwinek, Gestora de Investigação, alu@eurofound.europa.eu