Vol. 0, nº 202 quarta-feira, 29 de outubro de 2025 · ISSN 3086-9293

OBSERVATÓRIO

EVOLUTA

Notícias e análises da administração pública evoluta.adm.br/observatorio

IDEIAS DE HARVARD

Revisão de casos em 5 passos: entender o porquê por trás do painel

O painel mostra que um indicador piorou, mas não explica por quê. O Government Performance Lab, da Harvard Kennedy School, propõe uma revisão estruturada de 10 a 20 casos, guiada por uma pergunta que a equipe possa mudar, em cinco…



Imagem ilustrativa

NESTE NÚMERO

Revisão de casos em 5 passos: entender o porquê por trás do painel 1

Prazos e expediente 2

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 202
00202 >
9 773092900 8

Painéis de indicadores são úteis para ver tendências, mas raramente dizem por que o número mudou nem o que fazer a respeito. Em agosto de 2025, o Government Performance Lab (GPL), da Harvard Kennedy School (HKS), publicou um guia para usar revisões estruturadas de casos na gestão de serviços de proteção à infância. Os autores, Lynda Blancato e Emma Cregg, descrevem um método simples que qualquer secretaria com atendimento individual pode copiar.

A ideia em resumo

Em vez de analisar todos os prontuários, o gestor revisa, de forma sistemática, uma amostra pequena, guiada por **uma pergunta-guia**, específica e voltada a ação, sobre algo que a equipe pode mudar. O material trata de colocações de crianças com parentes, mas o raciocínio vale para fila de espera, abandono de tratamento, evasão ou reincidência de demandas de ouvidoria.

O que o material mostrou

O guia propõe cinco passos:

1. **Perguntar.** Defina o resultado a melhorar e uma pergunta como: o que podemos fazer para reduzir rupturas de colocação de adolescentes?
2. **Reunir.** Escolha de 10 a 20 casos, embora cinco já possam revelar temas, com critério sistemático para não privilegiar os mais recentes ou marcantes; prefira o último ano.
3. **Revisar.** Use um roteiro de seis perguntas sobre desafios do cuidador, apoios usados, motivos da mudança, necessidades não atendidas, oportunidades preventivas e recursos desejados. Pode ser feito em conversas de 30 minutos, com um analista preenchendo antes os dados do caso.
4. **Sintetizar.** A equipe lê as respostas juntas e procura surpresas, ausências e padrões.
5. **Desenhar.** Brainstorm, priorização, responsáveis, forma de incorporar a mudança à rotina, comunicação à equipe e indicadores.

O exemplo do guia é ilustrativo (o texto não diz se vem de um órgão específico): 27 casos elegíveis em seis meses, 15 escolhidos, um por região no mínimo. Dois temas apareceram. Muitos adolescentes não tinham acesso a atendimento de saúde mental ou só o recebiam depois que a colocação já falhava; e os cuidadores se sentiam

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 202 (29 out. 2025)

sobrecarregados e queriam formação para lidar com crianças que viveram trauma. As ações foram retomar reuniões mensais com o prestador de saúde mental, criar um grupo de apoio para cuidadores e ligar mensalmente para eles.

O guia não traz resultados numéricos. Só relatos qualitativos, como o de um gestor de Los Angeles para quem o processo ajudou a equipe a desacelerar e prestar atenção às necessidades dos cuidadores.

Há um detalhe de método que o guia destaca: a pergunta-guia precisa ser específica e voltada a ação. Perguntas amplas demais, como por que o serviço não funciona, produzem listas longas de queixas. Uma pergunta bem recortada leva a temas que a equipe consegue enfrentar nos meses seguintes, e é isso que torna a revisão útil para quem gere o dia a dia.

Como aplicar no Brasil

- **Parta de um indicador que preocupa**, por exemplo, abandono de acompanhamento no CRAS, retorno de pacientes ao pronto atendimento ou processos devolvidos por falta de documento.
- **Escreva a pergunta-guia** em uma frase, sobre algo que a equipe controla. Evite perguntas sobre fatores externos.
- **Selecione de 10 a 15 casos com sorteio ou regra clara**, cuidando para incluir todas as regiões ou unidades.
- **Use um roteiro curto de perguntas** e responda com a equipe de linha de frente, que conhece os casos. Em acolhimento de crianças, lembre que o ECA exige reavaliação periódica da situação de quem está em acolhimento, no máximo a cada três meses (art. 19, § 1º), o que pode alimentar a revisão.
- **Resguarde os dados.** Casos de crianças, saúde e assistência social envolvem dados pessoais, muitos sensíveis; use códigos em vez de nomes nas planilhas e limite o acesso. Dados de crianças e adolescentes devem ser tratados no seu melhor interesse (art. 14 da LGPD); peça orientação ao encarregado.
- **Reserve tempo na agenda.** Conversas de 30 minutos por caso, com 10 a 15 casos, tomam algumas semanas de trabalho parcial da equipe; combine isso com a chefia antes de começar.
- **Feche com ações, donos e prazos** e volte ao indicador em 60 ou 90 dias.

Cuidados e limites

Amostras pequenas geram hipóteses, não provas. O próprio guia reconhece que a revisão consome tempo da equipe, e as respostas dependem do que está registrado e do que a equipe lembra. Também não mostra se as ações reduziram as rupturas. Por isso, trate o método como etapa de diagnóstico e meça o efeito depois, com o mesmo indicador. Este texto é uma leitura própria da Evoluta, feita por profissionais com formação pela Harvard Kennedy School, sem vínculo da empresa com a HKS.

Fontes:
Using Structured Case Reviews to Strengthen Kin Placement Stability — Harvard Kennedy School, Government Performance Lab (govlab.hks.harvard.edu)
Lei nº 8.069/1990 (ECA), art. 19, § 1º — Planalto (planalto.gov.br)
Lei nº 13.709/2018 (LGPD) — Planalto (planalto.gov.br)

Próximos prazos

16/11	eSocial, EFD-Reinf e DCTFWeb: obrigações mensais da folha (Competência outubro/2026: eSocial (S-1200, S-1202 e S-1299) e EFD-Reinf)
20/11	Repasse mensal à Câmara (art. 29-A) e limites de gasto do Legislativo (Repasse de novembro de 2026)
30/11	eSocial, EFD-Reinf e DCTFWeb: obrigações mensais da folha (Competência outubro/2026: DCTFWeb)
30/11	RPPS: DAIR, DIPR, DPIN e DRAA à Secretaria de Previdência (DAIR de outubro/2026)
30/11	RPPS: DAIR, DIPR, DPIN e DRAA à Secretaria de Previdência (DIPR do 5º bimestre de 2026)
30/11	13º salário dos servidores municipais (Empregados CLT (Lei nº 4.749/1965, art. 2º): fim da janela do adiantamento (1ª parcela) em 2026)

Datas sujeitas à confirmação no ato de cada ano e na lei local. Calendário completo: evoluta.adm.br/prazos/

EVOLUTA

Eficiência e inovação na gestão.

A Evoluta reúne a Evoluta Assessoria e o Instituto Evoluta e atende prefeituras, câmaras municipais, autarquias, terceiro setor e organizações de políticas públicas, com atuação em mais de 100 cidades, em todos os estados do Brasil.

ÁREAS DE ATUAÇÃO

Gestão Pública & Desenvolvimento Institucional · Projetos & Processos · Escola de Governo · GovTech & Produtos Digitais · Comunicação Institucional & Legislativa · Parcerias & Compras Públicas

SERVIÇOS LIGADOS AOS TEMAS DESTE NÚMERO

Gestão de Indicadores e Resultados
Definição de indicadores, metas e painéis de acompanhamento para medir produtividade, qualidade, custos, prazos e resultados.

Reforma Administrativa da Prefeitura
Reestruturação do organograma, das competências e das unidades da administração direta e indireta, com elaboração dos…

Estruturação de Projetos Estratégicos
Transformação de demandas organizacionais em projetos com objetivos, escopo, entregas, cronograma, responsáveis e estimativa dos recursos…

WhatsApp
+55 16 3331-5868
Cursos gratuitos
Escola de Governo: 7 cursos on-line com certificado
evoluta.adm.br/ead

OBSERVATÓRIO
EVOLUTA
Publicação diária de notícias e análises da administração pública

EXPEDIENTE

Editor responsável	Matheus Bernardo Delbon
Corpo editorial	Charles Vinícius, Caique Camilo e Gustavo Bispo
Editora	Instituto Evoluta, CNPJ 52.385.606/0001-96. Rua São Bento, 1.271, Centro, Araraquara-SP, CEP 14801-300
Periodicidade	Diária
Este número	Vol. 0, nº 202 (29 out. 2025)
Redação	observatorio@evoluta.adm.br
ISSN	3086-9293

Número on-line