Vol. 0, nº 22 quarta-feira, 3 de maio de 2023 · ISSN 3086-9293

OBSERVATÓRIO

EVOLUTA

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

INSIGHTS E IDEIAS DE BOA GESTÃO

Seis perguntas para diagnosticar falhas no encaminhamento de serviços sociais

Quando um programa social não alcança quem precisa, o problema costuma estar no caminho entre a identificação da pessoa e o início do atendimento. Seis perguntas, propostas pelo Government Performance Lab de Harvard, ajudam a achar onde esse caminho quebra.



Imagem ilustrativa

NESTE NÚMERO

Seis perguntas para diagnosticar falhas no encaminhamento de serviços sociais 1

Prazos e expediente 2

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 22
00022 >
9 773092 900 8

Prefeituras gastam energia criando programas e vagas, mas poucas medem o que acontece entre o momento em que alguém precisa de um serviço e o dia em que ele começa a ser atendido. É nesse trecho que muita gente se perde. O Government Performance Lab (GPL), da Harvard Kennedy School, organizou esse trecho em seis perguntas de diagnóstico, que servem para qualquer política em que um órgão encaminha pessoas a prestadores de serviço.

As seis perguntas, em linguagem de prefeitura

- **Identificar:** quem poderia se beneficiar e não está aparecendo? Serviços que esperam a pessoa bater à porta tendem a atender os casos mais fáceis.
- **Avaliar:** a triagem descobre de verdade o que a pessoa precisa, ou apenas preenche um formulário?
- **Combinar:** o encaminhamento segue a necessidade da pessoa ou o que a equipe já conhece e costuma oferecer?
- **Conectar:** a pessoa sai do atendimento sabendo o próximo passo, e o prestador sabe que ela vai chegar?
- **Inscrever:** quanto tempo passa entre o encaminhamento e o primeiro atendimento?
- **Sustentar:** alguém procura a pessoa quando ela falta?

Por que isso importa

O GPL relata que trabalhou com dezenas de agências estaduais e locais e encontrou o mesmo padrão: vagas financiadas sem critério claro de quem deve ocupá-las, filas, transferências que se perdem. O problema raramente é falta de serviço; é falta de ligação entre as partes. As áreas em que a equipe aplicou o roteiro incluem proteção à infância, saúde comportamental, primeira infância, moradia e justiça criminal.

Como aplicar no seu município

1. Escolha um serviço com fila ou baixa adesão (por exemplo, um programa de qualificação, um serviço de saúde mental ou o atendimento a famílias em

acompanhamento social).
2. Desenhe o caminho da pessoa, da identificação ao primeiro atendimento, e anote quantos dias cada etapa leva. Os fluxos de processo ajudam a enxergar isso.
3. Responda às seis perguntas com dados reais do cadastro e com a escuta de quem atende na ponta.
4. Corrija primeiro o ponto mais barato de resolver: um telefone de retorno, uma data marcada antes de a pessoa sair, um responsável nomeado para acompanhar as faltas.
5. Meça de novo em 60 a 90 dias e compare.

Fontes:
Six Powerful Questions Every Government Ought to Ask to Diagnose Problems in Social Service Referral Systems — Harvard Kennedy School Government Performance Lab (govlab.hks.harvard.edu)

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

Mapeamento e Redesenho de Fluxos e Processos
Análise e reorganização dos procedimentos de trabalho, com eliminação de etapas redundantes e definição de responsabilidades…

Atendimento Humanizado e Experiência do Usuário
Aprimoramento das jornadas, dos protocolos e dos canais de atendimento, com capacitação das equipes para uma…

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

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 22 (3 maio 2023)
Redação	observatorio@evoluta.adm.br
ISSN	3086-9293

Número on-line