Vol. 0, nº 227 sexta-feira, 2 de janeiro de 2026 · ISSN 3086-9293

OBSERVATÓRIO

EVOLUTA

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

IDEIAS DE HARVARD

Balcão único de moradia: a rede de Detroit e o que o Brasil pode copiar

Detroit tinha vários programas de moradia espalhados em órgãos diferentes e ninguém sabia a qual porta bater. Com apoio do Government Performance Lab, de Harvard, a cidade contratou uma rede de organizações comunitárias como balcões únicos e desenhou o serviço…

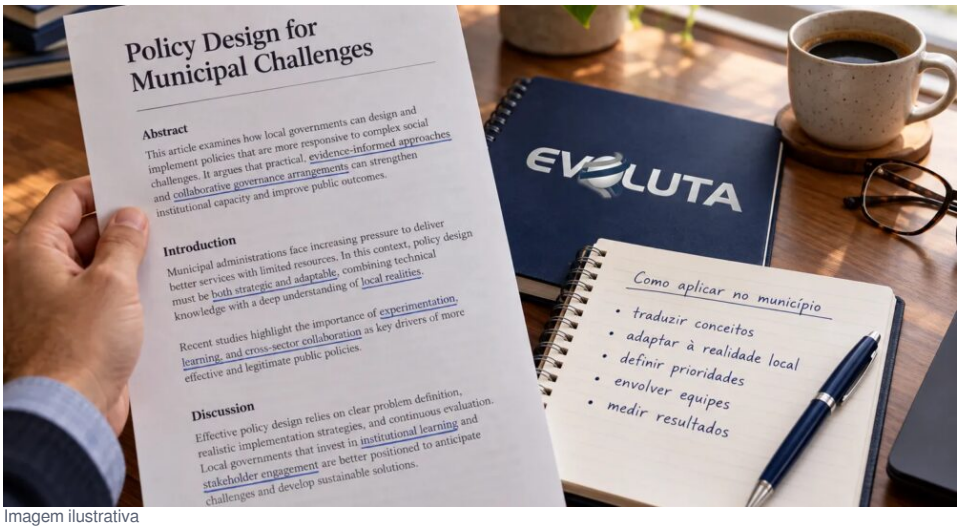

Imagem ilustrativa

NESTE NÚMERO

Balcão único de moradia: a rede de Detroit e o que o Brasil pode copiar 1

Prazos e expediente 3

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 227
00227 >
9 773092 90008

Quando uma família precisa de ajuda com a casa, raramente o problema é falta de programa. Muitas vezes é excesso de portas. O Government Performance Lab (GPL), da Harvard Kennedy School (HKS), registrou um caso assim em Detroit, nos Estados Unidos, e mostrou como a prefeitura montou um **balcão único de moradia** por meio de uma contratação desenhada com as próprias organizações que atendem os moradores. O relato está no Project Feature sobre a Detroit Housing Network, publicado em março de 2022.

A ideia em resumo

O ponto de partida era um quadro conhecido de quem trabalha com habitação. Segundo o GPL, 34% dos moradores de Detroit viviam na pobreza, a maior parte de inquilinos e proprietários gastava uma fatia pesada da renda com moradia, e 87% dos imóveis foram construídos antes de 1960, o que gera necessidade de reparos que muita gente não consegue pagar. A cidade até oferecia ajuda, de isenção de imposto predial a subsídio para reforma, mas os programas ficavam em órgãos municipais, do condado e do estado, administrados de forma desconexa. Não havia um lugar onde o morador visse todas as opções.

A consequência aparecia na fila. Mais de 3.000 pessoas esperavam por uma subvenção de reparo emergencial para idosos, mas, entre as entrevistadas, mais de 75% nunca tinham pedido um empréstimo de reforma a juro zero, que também estava disponível, e 25% disseram não conhecê-lo. Havia programa sobrando em um lugar e fila em outro.

A resposta foi criar uma rede de organizações comunitárias que funcionam como balcões únicos. Em vez de ir ao centro da cidade falar com um atendente que não é especialista, o morador procura uma entidade do seu bairro, onde um conselheiro avalia o conjunto das necessidades: o empréstimo para o telhado, a remoção de chumbo se há criança pequena em casa, a isenção de imposto por morar em determinada zona.

O que a pesquisa mostrou

O mais interessante é o jeito de contratar. Em vez de dizer aos prestadores exatamente o que fazer, a prefeitura publicou um edital orientado a resultados: objetivos claros, público-alvo explícito e as métricas que queria acompanhar. Os

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 227 (2 jan. 2026)

critérios de seleção valorizavam experiência com serviços integrados e com avaliação de programas, e o roteiro de pontuação foi, segundo o GPL, uma novidade no departamento de habitação. Depois, as entidades escolhidas e a prefeitura passaram seis meses em oficinas mensais para fechar o modelo: metas, indicadores, monitoramento de dados e fluxo de encaminhamento entre serviços, incluindo um banco de dados de referências.

A pandemia mudou a prioridade. A rede, pensada para reparos, passou a focar a prevenção de despejos e de execuções hipotecárias, e a cidade obteve mais US$ 1,5 milhão de recursos federais, o que elevou a dotação inicial de US$ 750 mil para US$ 2,25 milhões. O relato diz que os resultados eram iniciais, pois a rede ainda passava do planejamento à operação. Entre eles, o desenho dos serviços deu confiança à liderança para direcionar recursos de emergência a aconselhamento, reparos e prevenção de execuções, e a equipe da cidade passou a tratar a compra como ferramenta estratégica.

Um terceiro ponto vale para qualquer gestor: o texto lembra que, depois da crise de 2008, bairros com organizações comunitárias fortes se recuperaram melhor. Por isso, a rede foi desenhada também para fortalecer essas entidades, com recursos, treinamento e protagonismo na fase de desenho.

Como aplicar no Brasil

A lógica pode ser adaptada a qualquer política que se espalhe por vários órgãos: habitação, regularização, assistência, emprego. Um roteiro possível:

1. **Faça o mapa das portas.** Liste todos os programas (municipais, estaduais e federais) que o cidadão pode acessar, quem os administra e qual a fila de cada um. Procure o par "programa subutilizado" e "fila longa".
2. **Escolha um ponto de entrada próximo do cidadão.** Pode ser o CRAS, a unidade de habitação, uma associação de moradores ou uma entidade parceira, com um atendente capaz de olhar o conjunto das necessidades.
3. **Escreva os resultados antes de contratar.** Se a parceria for com organizações da sociedade civil, a Lei 13.019/2014 prevê o chamamento público (art. 24) e o Procedimento de Manifestação de Interesse Social (art. 18), porta de entrada para propostas de entidades e cidadãos. Se for contrato, a fase preparatória da Lei 14.133/2021 (art. 18) pede estudo técnico e definição do objeto, e o art. 21 permite audiência pública sobre a licitação antes de ela sair.
4. **Desenhe o serviço junto com quem vai executá-lo.** Reserve algumas oficinas depois da seleção para fechar metas, indicadores e fluxo de encaminhamento.
5. **Monte o fluxo de encaminhamento com dados.** Registre quem foi atendido, para onde foi indicado e se chegou. Se houver dados pessoais, a LGPD exige finalidade e minimização, e o art. 7º, III, permite à administração pública tratar e compartilhar os dados necessários à execução de políticas públicas previstas em lei, regulamento ou convênio. Repassar dados a entidades privadas, como as parceiras do balcão, só é permitido nas hipóteses do art. 26, § 1º (por exemplo, execução descentralizada da atividade pública ou previsão em contrato ou convênio).
6. **Fortaleça as entidades locais.** Capacitação e recursos previsíveis valem mais do que contratos de curto prazo.

Cuidados e limites

O texto do GPL é um relato do próprio laboratório sobre uma iniciativa ainda em transição. Não traz avaliação de impacto, e os resultados são iniciais. A realidade de Detroit é diferente da brasileira: o Brasil tem Sistema Único de Assistência Social, programas federais de habitação e regras próprias de transferência a entidades, e cada município deve respeitar as suas. Também convém cuidar para que a "porta única" não vire mais uma fila: se o balcão encaminha para serviços que não têm vaga, a frustração só muda de endereço. Este texto é uma leitura própria da Evoluta, feita por profissionais com formação pela Harvard Kennedy School, sem vínculo da empresa com a HKS.

Para organizar fluxos entre secretarias e parcerias com entidades, conheça o serviço de integração de processos entre áreas, o de gestão de parcerias com o terceiro setor (MROSC) e o de estruturação de catálogos de serviços.

Fontes:
Designing a Coordinated Network of Housing Supports in Detroit, MI — Harvard Kennedy School Government Performance Lab (govlab.hks.harvard.edu)
Project Feature: Detroit Housing Network (relatório em PDF) — Harvard Kennedy School Government Performance Lab (govlab.hks.harvard.edu)
Lei nº 13.019/2014 (arts. 18 e 24) — Planalto (planalto.gov.br)
Lei nº 14.133/2021 (arts. 18 e 21) — 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

Integração de Processos entre Áreas
Definição de responsabilidades, prazos e mecanismos de articulação para atividades que dependem da atuação conjunta de…

Gestão de Parcerias com o Terceiro Setor (MROSC – Lei 13.019/2014)
Elaboração de chamamentos públicos, termos de colaboração e termos de fomento, com apoio em outros instrumentos…

Carta de Serviços ao Usuário
Elaboração da Carta de Serviços ao Usuário: cada serviço com requisitos, documentos, etapas, canais de acesso,…

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 227 (2 jan. 2026)
Redação	observatorio@evoluta.adm.br
ISSN	3086-9293

Número on-line