Vol. 0, nº 250 terça-feira, 24 de fevereiro de 2026 · ISSN 3086-9293

OBSERVATÓRIO

EVOLUTA

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

IDEIAS DE HARVARD

Famílias que não aderem ao serviço: cinco formas de aumentar a adesão

O Government Performance Lab, da Harvard Kennedy School, reuniu lições de dez anos de trabalho com 15 jurisdições para mostrar que a baixa adesão a serviços preventivos para famílias costuma ser um problema de operação, e não de falta de…



Imagem ilustrativa

NESTE NÚMERO

Famílias que não aderem ao serviço: cinco formas de aumentar a adesão 1

Análise e guias: 1 artigo 2

Prazos e expediente 4

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 250 00250 >

9 7 7 3 0 8 6 9 2 9 0 0 8

IDEIAS DE HARVARD

Cidade de 15 minutos: quanto o morador realmente usa o bairro

Estudo catalogado pela Harvard Kennedy School usou dados de celular para medir quantas compras e idas a serviços os moradores fazem a pé, perto de casa. O resultado ajuda prefeituras a planejar bairros completos com dados…

Muitas prefeituras têm um serviço bom, com vaga disponível, e mesmo assim as famílias não aparecem. A explicação mais comum é que o público não quer ou não precisa. O Government Performance Lab (GPL), da Harvard Kennedy School (HKS), discorda em um guia de setembro de 2025, Increasing Family Engagement in Voluntary Supports: segundo os autores, Kate Lawyer e Megan Toohey, a adesão costuma estar, em boa parte, dentro do controle de quem gere o serviço.

A ideia em resumo

O guia trata de serviços voluntários e preventivos para famílias sob pressão por saúde mental, uso de substâncias, falta de moradia e custo de vida, como visitação domiciliar e centros de apoio à família. Nos últimos dez anos, o GPL trabalhou com 15 jurisdições e 27 conjuntos de serviços. A recomendação central é **dar a uma pessoa ou a um cargo a responsabilidade explícita** por melhorar a adesão: quem encontra as famílias, informa e conecta. Antes disso, é preciso saber quem é o público prioritário e ter serviços bem desenhados.

O que o material mostrou

O guia organiza as lições em cinco estratégias, cada uma com uma opção de maior investimento e *ganhos rápidos*:

- **Contato mais caloroso.** Contratar pares com experiência vivida. No estado de Washington, um prestador com uma profissional que passou por proteção de crianças e uso de substâncias alcançou quase 50% dos futuros pais com uso de substâncias cujas denúncias não seguiram para investigação; o contato típico, segundo o guia, fica abaixo de 20%, às vezes em

5%.

- **Mostrar valor logo.** Verba flexível para necessidades urgentes: New Hampshire destinou cerca de US$ 1,3 milhão em quatro anos para contas de luz, limpeza da casa e outras lacunas. Também ajudam retorno em até 72 horas e agendamento mais rápido.
- **Oferecer mais de uma vez.** Prestadores com boa adesão tentam de três a cinco vezes, em horários diferentes; famílias disseram querer novo contato semanas ou meses após uma recusa.
- **Facilitar o sim.** Portas de entrada leves, como eventos comunitários, mensagens de texto ou espaços acolhedores, e decisões divididas em passos pequenos.
- **Reduzir atrito.** Mapear cada etapa até a inscrição e cortar o que sobra. Em Harris County (Texas), um centro de desvio de presos cortou perguntas de admissão e reduziu à metade o tempo de avaliação, e 13% mais pessoas concluíram a admissão.

Os próprios autores avisam: os números são dos programas, sem avaliação com grupo de comparação, e o exemplo de Harris County envolve o sistema de justiça, menos claramente voluntário.

Como aplicar no Brasil

- **Escolha um serviço e meça o funil.** Para um serviço de CRAS, atenção básica ou educação infantil, conte quantas famílias foram indicadas, contatadas, aceitaram e frequentaram. O ponto em que o número cai é onde agir.
- **Nomeie o responsável pela adesão.** Pode ser parte das atribuições da equipe de busca ativa; o importante é que alguém responda pelo indicador.
- **Revise o primeiro contato.** Quem liga ou visita, em que horário, com qual roteiro; explique como obteve o contato da família e comece pela escuta, não pelo programa.
- **Combine o serviço com uma ajuda concreta.** A Lei Orgânica da Assistência Social define benefícios eventuais como provisões para situações de vulnerabilidade temporária e deixa a concessão e o valor para estados e municípios (Lei 8.742/1993, art. 22). Se o município tem lei sobre o tema, use-a de forma planejada.
- **Faça pelo menos três tentativas** em dias e horários diferentes antes de registrar recusa, e registre o motivo.
- **Simplifique a inscrição.** Corte documentos pedidos duas vezes, aceite atendimento em local conhecido pela família e use linguagem simples nos formulários, como pede a Lei 13.460/2017 (art. 5º, XIV).

Como o encaminhamento das famílias a serviços e programas oficiais ou comunitários de apoio é uma medida prevista no Estatuto da Criança e do Adolescente (art. 129, I), conselhos tutelares e rede de proteção também podem participar do desenho, sem transformar o convite em obrigação. Dados de famílias exigem cuidado: o compartilhamento entre órgãos deve ter finalidade específica de política pública (art. 26 da LGPD); peça orientação ao encarregado.

Cuidados e limites

O guia não explica como identificar o público prioritário nem como desenhar os serviços, e as comparações com o contato típico não têm fonte nem amostra declaradas. Parte das medidas, como contratar pares ou criar verba flexível, exige orçamento e base legal local. Adaptações brasileiras devem ser testadas em um território antes de ampliar. 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:
Increasing Family Engagement in Voluntary Supports — Harvard Kennedy School, Government Performance Lab (govlab.hks.harvard.edu)
Lei nº 8.742/1993 (LOAS), art. 22 — Planalto (planalto.gov.br)
Lei nº 8.069/1990 (ECA), art. 129 — Planalto (planalto.gov.br)
Lei nº 13.460/2017, art. 5º — Planalto (planalto.gov.br)
Lei nº 13.709/2018 (LGPD) — Planalto (planalto.gov.br)

Análise e guias

IDEIAS DE HARVARD

Cidade de 15 minutos: quanto o morador realmente usa o bairro

Estudo catalogado pela Harvard Kennedy School usou dados de celular para medir quantas compras e idas a serviços os moradores fazem a pé, perto de casa. O resultado ajuda prefeituras a planejar bairros completos com dados de uso, e não…

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 250, art. 1 (24 fev. 2026)



Imagem ilustrativa

A ideia de que o morador deveria encontrar perto de casa o que precisa no dia a dia, a pé ou de bicicleta, ganhou o nome de cidade de 15 minutos e entrou em planos diretores do mundo todo. Mas quase nunca se mede se as pessoas, de fato, usam o que está por perto. Em fevereiro de 2024, a revista Nature Human Behaviour publicou um estudo, listado no acervo da Harvard Kennedy School (HKS), de Timur Abbiasov, Cate Heine, Sadegh Sabouri, Arianna Salazar-Miranda, Paolo Santi, Edward Glaeser e Carlo Ratti, que propõe uma forma de medir esse uso.

A ideia em resumo

Até aqui, a maior parte das análises contava quantos comércios, escolas e serviços existem a até 15 minutos de caminhada de cada endereço. Isso mede

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 250 (24 fev. 2026)

oferta, e não comportamento. Os autores propõem um indicador diferente: o uso em 15 minutos, isto é, a parcela das viagens de consumo que o morador faz dentro dessa distância a partir de casa. Para calculá-lo, usaram dados de localização de celulares, sem identificar pessoas, e compararam bairros e cidades.

O que a pesquisa mostrou

O resumo publicado na página da HKS traz os principais achados, e é neles que este texto se apoia. A base reúne dados de cerca de 40 milhões de aparelhos nos Estados Unidos. O morador mediano faz apenas 14% de suas viagens de consumo diárias perto de casa, o que mostra que a vida de bairro, mesmo nas cidades que a promovem, é menos presente do que o discurso sugere.

O acesso a equipamentos explica boa parte das diferenças: 84% da variação do uso local entre áreas urbanas e 74% dentro delas. Os autores também analisaram o histórico de regras de zoneamento de Nova York e concluem que o acesso influencia o uso, e não apenas o contrário. Há, porém, um alerta: onde o uso local é maior, os moradores de baixa renda tendem a ter maior segregação vivida, isto é, convivem menos com pessoas de outros grupos de renda nas viagens do dia a dia. Os autores tratam isso como um desafio socioeconômico do modelo.

Como aplicar no Brasil

O estudo é americano, e a distância de 15 minutos a pé não vale igual em cidades de relevo, calor e calçadas muito diferentes. Mas a lógica de medir uso, e não só oferta, serve a qualquer prefeitura que revise o plano diretor ou os critérios de zoneamento, nos termos do Estatuto da Cidade (Lei 10.257/2001). Passos práticos:

- **Mapeie a oferta por bairro.** Use o cadastro de alvarás, a base do IPTU e as bases de saúde e educação para localizar mercados, farmácias, escolas, unidades de saúde e praças em cada região.
- **Cruze com dados de uso que o município já tem.** Dados de bilhetagem do transporte, de atendimento nas unidades de saúde e de matrícula escolar mostram de onde as pessoas vêm. Dados de celular de terceiros exigem cuidado com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018): prefira bases agregadas e anonimizadas.
- **Escolha poucos indicadores e um ponto de partida.** Por exemplo, a parcela de moradores a até 15 minutos a pé de uma unidade básica de saúde, ou o número de bairros sem nenhum comércio de alimentos básicos. Registre a medição inicial para comparar daqui a dois anos.
- **Revise regras que travam o comércio de bairro.** Zoneamento que separa rigidamente uso residencial e comercial costuma ser o primeiro obstáculo. Teste, em um bairro-piloto, a flexibilização de usos de baixo impacto.
- **Acompanhe quem fica de fora.** Como o estudo apontou risco de segregação, observe se a melhora de acesso chega à periferia e se o aumento do comércio não expulsa moradores por valorização.

Cuidados e limites

O material lido é a página de resumo do artigo, e não o texto completo: os métodos e as limitações detalhadas ficam no periódico. Os números se referem a cidades dos Estados Unidos, com forte uso do carro, e não podem ser transpostos para o Brasil sem medição local. Dados de celular cobrem quem tem aparelho e aplicativos de localização, e isso pode deixar de fora justamente os mais pobres. 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 transformar medições em metas de bairro, veja o curso de planejamento de políticas públicas, o serviço de gestão de indicadores e resultados e o serviço de compras públicas e desenvolvimento local.

Fontes:
The 15-minute city quantified using human mobility data — Harvard Kennedy School (publicação em Nature Human Behaviour) (hks.harvard.edu)
Lei nº 10.257, de 10 de julho de 2001 (Estatuto da Cidade) — Planalto (planalto.gov.br)
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 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

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

Simplificação e Desburocratização de Procedimentos
Revisão de exigências, aprovações e etapas administrativas para tornar os processos mais ágeis, claros e previsíveis,…

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

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 250 (24 fev. 2026)
Redação	observatorio@evoluta.adm.br
ISSN	3086-9293

Número on-line