Vol. 0, nº 257 terça-feira, 17 de março de 2026 · ISSN 3086-9293

OBSERVATÓRIO

EVOLUTA

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

IDEIAS DE HARVARD

Central de atendimento para prevenir a falta de moradia: Detroit

O Government Performance Lab, da Harvard Kennedy School, descreve a central de atendimento habitacional de Detroit, criada em maio de 2023, que recebe cerca de 6.700 chamadas por mês. A lição é a porta única de entrada, a pergunta sobre…



Imagem ilustrativa

NESTE NÚMERO

Central de atendimento para prevenir a falta de moradia: Detroit 1

Prazos e expediente 2

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 257
00257 >
9 773086 929008

Uma **central de atendimento habitacional** única pode fazer diferença para quem está prestes a perder a casa. O Government Performance Lab (GPL), da Harvard Kennedy School (HKS), descreve o caso de Detroit em Coordinated Upstream Homelessness Prevention: Learnings from the City of Detroit's Centralized Access Model, publicado em 25 de junho de 2024. A página não traz autoria individual; os painelistas do seminário citado são David Bowser e Chelsea Neblett, do Departamento de Habitação e Revitalização da cidade.

A ideia em resumo

O texto trata do trabalho do GPL com a cidade de Detroit na Housing Resource HelpLine, lançada em maio de 2023, que recebe cerca de 6.700 chamadas por mês. O objetivo é conectar moradores em situação de moradia frágil a serviços que reduzam o risco de ficarem sem casa. O GPL trabalhou mais de um ano com a cidade em novos procedimentos de coleta de dados, novos fluxos de triagem e encaminhamento, uma análise dos caminhos de longo prazo até a falta de moradia e o fortalecimento da prevenção de despejos, com integração direta aos sistemas jurídicos e de assistência por advogado.

As três abordagens destacadas

- **Uma porta de entrada única e centralizada.** A central reúne vários parceiros e dá acesso a recursos antes fragmentados: auxílio habitacional, abrigo de emergência, serviços jurídicos, apoios econômicos e benefícios como alimentação e qualificação profissional. Segundo Bowser, a cidade busca autorização dos parceiros para preencher os formulários de cadastro ou fazer transferências diretas, porque barreiras como alfabetização, mobilidade e pouca internet fazem com que a prefeitura procure assumir a conexão, em vez de deixar o ônus com o morador;
- **Um conjunto variado de métodos e ferramentas.** Foram usados coleta e análise de dados, escuta das necessidades dos clientes, participação de partes interessadas (inclusive pessoas com experiência vivida) e disposição para iterar. A central pergunta sobre problemas de fundo, e não só a necessidade imediata, o que permite ações preventivas e foco nas causas;

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 257 (17 mar. 2026)

- **Dados da central para prevenir.** A cidade e o GPL usam os dados para identificar pessoas de maior risco, entender como se chega à situação de rua, achar pontos de intervenção mais cedo e identificar lacunas. Neblett disse que a equipe combinou vários conjuntos de dados para entender onde começa e termina a jornada de recursos habitacionais dos moradores.

O texto não apresenta resultados de avaliação, só o volume de chamadas.

Por que isso importa para o gestor

Quem precisa de ajuda costuma bater em portas diferentes: assistência social, defensoria, habitação, saúde, benefícios. A cada porta, repete a história e perde tempo. A ideia de Detroit é inverter a lógica: uma só entrada, que pergunta pelas causas, encaminha e, quando possível, conecta pela pessoa. A expectativa é reduzir o abandono no meio do caminho, embora o texto não meça isso, e produzir dados que mostram onde o sistema falha.

Como aplicar no Brasil

1. **Mapeie as portas existentes.** Liste canais (156, CRAS, ouvidoria, WhatsApp, balcões) e serviços de apoio a famílias em risco, e onde eles se desconectam.
2. **Escolha uma entrada principal.** Pode ser a central 156 ou um número de atendimento social, com roteiro único de triagem.
3. **Pergunte além da demanda imediata.** Inclua perguntas sobre renda, dívidas de aluguel, conflito familiar, saúde e vínculos, para encontrar a causa.
4. **Faça a conexão em vez de mandar o cidadão.** Use encaminhamento ativo e "transferência quente" entre serviços, com consentimento da pessoa.
5. **Integre apoio jurídico.** Combine fluxos com a defensoria pública e a assessoria jurídica gratuita para casos de despejo e conflitos de moradia.
6. **Analise os dados.** Use registros anonimizados da central para ver quem chega, de onde, e por que caminhos, e para ajustar a oferta.

Cuidados e limites

O texto é descrição de um programa e de um seminário, sem avaliação de resultados. Detroit tem sistema jurídico e rede de assistência diferentes dos brasileiros. Cruzar dados de atendimento exige consentimento ou base legal, finalidade definida e segurança, conforme a LGPD, com apoio da procuradoria. 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 estruturar a porta única, veja a solução de assistente de IA para atendimento ao munícipe, o sistema de ouvidoria, e-SIC e atendimento ao cidadão e o serviço de estruturação de catálogos de serviços.

Fontes:
Coordinated Upstream Homelessness Prevention: Learnings from the City of Detroit's Centralized Access Model — 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

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

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 257 (17 mar. 2026)
Redação	observatorio@evoluta.adm.br
ISSN	3086-9293

Número on-line