Vol. 0, nº 65 quarta-feira, 5 de julho de 2023 · ISSN 3086-9293

OBSERVATÓRIO

EVOLUTA

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

INSIGHTS E IDEIAS DE BOA GESTÃO

# Colocar o cliente no centro do serviço público

*Em Vestre Toten (Noruega), o lean no atendimento a idosos colocou o cidadão no centro: quadros visuais, reuniões diárias e padronização de curativos ajudaram a manter pessoas em casa por mais tempo.*



Imagem ilustrativa

NESTE NÚMERO

Colocar o cliente no centro do serviço público 1

Prazos e expediente 2

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 65
00065 >
9 773086 929008

O município norueguês de Vestre Toten começou em 2011 uma transformação lean para enfrentar custos crescentes e déficit, iniciando pelos centros de atendimento a idosos. O caso foi contado por quatro autores ligados ao município e à associação Lean Norge na Planet Lean, em outubro de 2020. Os números são os do artigo.

## Meta simples, efeito grande

O serviço de cuidado domiciliar começou o trabalho lean em 2012 e 2016 e unificou as equipes em 2018. A meta, "viver muito tempo em casa", mira cidadãos mais felizes e custo menor: segundo o texto, cada ano a mais em casa poupa ao município cerca de 600 mil coroas norueguesas.

## O que foi feito

- **Reuniões diárias** diante de quadros visuais, para planejar o dia, tratar problemas da véspera e coordenar necessidades dos pacientes.
- **Padronização de curativos:** a prática variava entre profissionais; a análise detalhada das etapas do trabalho reduziu complicações e, em alguns casos, evitou internações.
- **Acompanhamento de reabilitação e cicatrização**, com ajuste de abordagem quando o progresso não vem.

Os autores relatam equipes mais qualificadas e idosos que puderam permanecer em casa até o fim da vida.

## O que replicar no Brasil

1. Parta de um objetivo que faça sentido para o cidadão, e não só para o orçamento.
2. Reúna a equipe diariamente por 10 a 15 minutos em torno de um quadro simples.
3. Padronize os procedimentos mais frequentes, a partir das boas práticas das próprias equipes.
4. Cuide da proteção de dados dos usuários (LGPD) em quadros e registros.

**Fontes:**
Putting the customer at the heart of public service — Planet Lean (planet-lean.com)

## 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…

**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 65 (5 jul. 2023) |
| Redação | observatorio@evoluta.adm.br |
| ISSN | 3086-9293 |

Número on-line