OBSERVATÓRIO
EVOLUTA
ISSN 3086-9293
Vol. 0, nº 315, art. 2 (13 ago. 2026)
evoluta.adm.br/observatorio/

IDEIAS DE HARVARD

Atendimento a população em situação de rua: lição de Harvard GPL

Por Redação Observatório Evoluta · 13/08/2026 às 18h08



Imagem ilustrativa

EM RESUMO
O Government Performance Lab, da Harvard Kennedy School, trabalhou com a autoridade de serviços para pessoas em situação de rua de Los Angeles e, ouvindo equipes de linha de frente, apontou duas estratégias: incorporar sensibilidade cultural ao atendimento e usar linguagem que convide à adesão. O estudo gerou um guia de treinamento e um glossário em espanhol.

Como melhorar o **atendimento a pessoas em situação de rua** que, mesmo com serviços disponíveis, não chegam a usá-los? O Government Performance Lab (GPL), da Harvard Kennedy School (HKS), publicou em 26 de maio de 2026 o texto Where Systems Meet People: Closing the Engagement Gap for Latino People Experiencing Homelessness, de Camila de la Vega e Libby Doyle, com contribuição de Emma Kornetsky. O foco é a população latina em Los Angeles, mas a lição vale para qualquer grupo que o serviço público alcança mal.

A ideia em resumo

Segundo o texto, a falta de moradia entre latinos nos Estados Unidos cresce rápido: aumentou 89% de 2019 a 2024, contra 36% no total da população em situação de rua no mesmo período. Pesquisas citadas indicam que famílias latinas tendem a usar menos os serviços disponíveis, como auxílio de moradia, saúde mental e benefícios de alimentação. Os fatores apontados são estigma cultural, medo de fiscalização de imigração e barreiras de idioma. Como abordagem nas ruas e abrigos são portas de entrada para os serviços, quem não chega a elas fica sem acesso aos apoios para sair da rua.

O que o trabalho mostrou

Em 2023, o GPL começou a trabalhar com a autoridade de serviços para pessoas em situação de rua de Los Angeles (LAHSA) para conectar melhor esse público aos serviços. O laboratório pesquisou e entrevistou equipes de linha de frente para identificar as barreiras. O resultado identificou barreiras

significativas e destacou, a partir da experiência dessas equipes, duas estratégias promissoras:

- **Integrar a responsividade cultural** à prestação do serviço;
- **Usar uma linguagem que convide à participação.**

Para apoiar a prática, o GPL desenvolveu duas ferramentas, como ponto de partida para gestores do sistema: um **guia de treinamento e recursos** para atendimento culturalmente responsivo (em apresentação) e um **glossário em espanhol** para um atendimento acessível e acolhedor (em planilha). A página não traz o tamanho da amostra, os detalhes das barreiras nem o conteúdo das ferramentas, que estão no documento em PDF, não lido.

Por que isso importa para o gestor

A principal lição é que o acesso ao serviço depende de como ele conversa com quem precisa. Um programa pode existir, ter vaga e orçamento, e ainda assim não ser usado por medo, por desconfiança ou por falta de compreensão. A palavra com que o agente se apresenta, o formulário que pede documentos logo no início e a ausência de intérprete podem funcionar como barreiras invisíveis.

No Brasil, isso se aplica a migrantes e refugiados, povos indígenas, comunidades tradicionais, pessoas com baixa escolaridade e a quem desconfia do poder público por experiências anteriores. Muitas prefeituras já têm equipes de abordagem social, consultórios na rua e centros de referência; o que o texto propõe é treinar essas equipes para a linguagem e a cultura de quem atendem.

Como aplicar no Brasil

1. **Ouça a linha de frente.** Faça uma pesquisa curta ou rodas de conversa com agentes de abordagem, CRAS, CREAS, saúde e abrigos para descobrir por que certos grupos não aderem.
2. **Identifique os grupos sub-representados.** Compare quem aparece nos registros do serviço com o perfil de quem vive nas ruas no território.
3. **Revise a linguagem.** Troque termos técnicos por frases simples e convidativas, e teste os roteiros de abordagem com a equipe.
4. **Prepare materiais no idioma necessário.** Cartazes, folhetos e roteiros em outras línguas (espanhol, crioulo, línguas indígenas) conforme o público local.
5. **Treine as equipes.** Inclua oficinas sobre cultura, estigma e medos específicos (documentação, deportação, perda de guarda de filhos), com participação de integrantes das comunidades.
6. **Meça a adesão.** Acompanhe quantas pessoas de cada grupo aceitam o primeiro atendimento e o encaminhamento, e ajuste o método.

Cuidados e limites

O texto é de uma iniciativa em Los Angeles e traz poucos números além dos citados; não mede resultados do uso das ferramentas. A realidade brasileira de migração, de povos e comunidades e de organização do SUAS é distinta. A abordagem social e o tratamento de dados de pessoas vulneráveis devem respeitar a LGPD e as normas da assistência social, conferidas com a equipe jurídica. 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 melhorar a comunicação com o cidadão, veja o serviço de consultoria em linguagem simples no setor público, o curso de atendimento humanizado ao munícipe e o serviço de atendimento humanizado e experiência do usuário.

Fontes:
Where Systems Meet People: Closing the Engagement Gap for Latino People Experiencing Homelessness — Harvard Kennedy School Government Performance Lab
https://govlab.hks.harvard.edu/insight/closing-the-engagement-gap-for-latino-people-experiencing-homelessness/

COMO CITAR

REDAÇÃO OBSERVATÓRIO EVOLUTA. Atendimento a população em situação de rua: lição de Harvard GPL. **Observatório Evoluta**, Araraquara, v. 0, n. 315, art. 2, 13 ago. 2026. ISSN 3086-9293. Disponível em: https://evoluta.adm.br/observatorio/biblioteca/atendimento-populacao-em-situacao-de-rua-linguagem-que-convida-harvard-gpl/. Acesso em: 27 nov. 2026.

REGISTRO DA MATÉRIA
Observatório Evoluta · ISSN 3086-9293
Vol. 0, nº 315, art. 2 (13 ago. 2026)
Versão on-line:
https://evoluta.adm.br/observatorio/biblioteca/atendimento-populacao-em-situacao-de-rua-linguagem-que-convida-harvard-gpl/

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 315, art. 2
31502 >
9 7 7 3 0 8 6 9 2 9 3 0 0 8
Registro 30869293 00 0315 0002