OBSERVATÓRIO
EVOLUTA
ISSN 3086-9293
Vol. 0, nº 293, art. 1 (22 jun. 2026)
evoluta.adm.br/observatorio/

IDEIAS DE HARVARD

Quem não pede ajuda: dados em tempo real para reduzir desigualdade de acesso

Por Redação Observatório Evoluta · 22/06/2026 às 18h38



Imagem ilustrativa

EM RESUMO

Em Chicago, o auxílio-aluguel da pandemia chegava pouco aos moradores latinos. Ao olhar os pedidos por raça e etnia semana a semana, a prefeitura percebeu o problema a tempo, mudou a comunicação e elevou a participação do grupo. O Government Performance Lab, de Harvard, registrou o método, que serve a qualquer benefício municipal.

Todo gestor de política social conhece a suposição silenciosa: quem mais precisa vai procurar o benefício. O Government Performance Lab (GPL), da Harvard Kennedy School (HKS), mostrou em Chicago, nos Estados Unidos, o que acontece quando o órgão decide testar essa suposição com dados. O caso está no Project Feature sobre o auxílio-aluguel emergencial de Chicago, publicado em março de 2021, e é uma aula de **acesso a benefícios sociais** com método simples.

A ideia em resumo

Com a perda de empregos na pandemia, mais inquilinos de baixa renda não conseguiam pagar o aluguel. O Departamento de Serviços Familiares e de Apoio de Chicago (DFSS) recebeu US$ 15 milhões adicionais de recursos federais, ampliou o programa de auxílio-aluguel e passou a receber pedidos por um sistema on-line. O departamento escolheu um sistema que dava acesso flexível a dados em tempo real e fez reuniões semanais para revisar os pedidos e ajustar o programa na hora.

Essa rotina revelou algo que um relatório final jamais mostraria a tempo. Os moradores latinos eram cerca de 43% da população dos bairros mais atingidos pela pandemia, mas apenas 12% dos pedidos vindos desses bairros. Olhando quem abria e quem concluía o formulário, o DFSS viu que a desigualdade começava na porta: o grupo não chegava nem a abrir o pedido. Segundo o GPL, esperar o fim do programa para ver quem foi atendido teria sido tarde demais para corrigir.

O que a pesquisa mostrou

A equipe ouviu organizações comunitárias e encontrou duas

barreiras principais. A primeira era a língua: o formulário e o guia de perguntas frequentes não estavam em espanhol quando o prazo abriu, e traduzir não bastava, porque parte do público tinha baixa escolaridade mesmo no próprio idioma e o texto copiava o jargão do programa federal. A segunda era a desconfiança. Muitos acreditavam que o benefício era só para quem tinha situação migratória regular, temiam que os dados fossem repassados a autoridades de imigração e que receber ajuda prejudicasse um futuro pedido de residência. Os senhorios, que precisam participar do programa, tinham os mesmos receios.

Como as inscrições eram feitas em períodos distintos, houve uma janela entre o primeiro e o segundo período para mudar a comunicação. O departamento recorreu a mensageiros de confiança: as escolas públicas, que passaram a incluir o aviso nos e-mails às famílias; entidades já contratadas que fazem visitas porta a porta; o banco de alimentos, que distribuiu folhetos impressos nas cestas; a TV em espanhol, por meio de uma entrevista; e os vereadores dos bairros prioritários. Também simplificou os materiais, traduziu o formulário, a página de apoio e as perguntas frequentes, criou vídeos curtos de passo a passo e deixou explícito que a elegibilidade independia da situação migratória.

O resultado, segundo o relatório: um aumento de 26% na participação de pedidos de moradores latinos nos bairros prioritários ao fim do segundo período, o equivalente a cerca de 50 pedidos a mais do que o esperado sem mudanças. O departamento também decidiu passar a analisar os dados por raça e etnia em todos os seus programas.

Como aplicar no Brasil

O método vale para qualquer benefício municipal: tarifa social, cadastro habitacional, programa de reforma, bolsa, vagas em cursos. Passos concretos:

1. **Defina o público prioritário e uma linha de base.** Compare o perfil de quem pede (bairro, idade, gênero, raça ou cor, zona rural, deficiência) com o perfil de quem deveria ser atendido, usando o Cadastro Único e dados do município.
2. **Leia os pedidos toda semana.** Registre quantos começam e quantos concluem, e onde as pessoas desistem.
3. **Abra janelas para corrigir.** Se o programa tem etapas ou períodos, reserve um intervalo para ajustar a comunicação antes da fase seguinte.
4. **Use mensageiros de confiança.** Escolas, agentes comunitários de saúde, CRAS, igrejas, associações de bairro, rádio comunitária e câmara municipal costumam chegar onde o site da prefeitura não chega.
5. **Escreva em linguagem simples.** Explique em poucas linhas quem pode pedir, o que precisa levar e o que acontece depois. Quem tem pouca escolaridade ou pouco acesso à internet precisa de balcão presencial e folheto.
6. **Cuide dos dados pessoais.** A LGPD (art. 6º) exige finalidade, necessidade e transparência. Informe com clareza para que os dados serão usados, o que ajuda a reduzir o medo de quem hesita em pedir.
7. **Divulgue.** O art. 37, § 16, da Constituição Federal prevê a avaliação de políticas públicas, com divulgação do objeto avaliado e dos resultados. Publicar o recorte de quem foi atendido é um bom ponto de partida.

Cuidados e limites

O relatório descreve um esforço de poucas semanas e uma melhora medida na participação dos pedidos, não na concessão final do benefício; o próprio GPL diz que os próximos passos seriam acompanhar os novos candidatos até o fim do processamento. O caso é de um público específico e de um contexto migratório dos Estados Unidos, que não se transfere diretamente ao Brasil, onde as barreiras variam (distância, documentação, informalidade, falta de internet). Desagregar dados por raça ou etnia exige cuidado com amostras pequenas e com a proteção dos dados. 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 pôr a ideia em prática, veja o serviço de atendimento humanizado e experiência do usuário, o de consultoria em linguagem simples e o de gestão de indicadores e resultados.

Fontes:

Addressing Racial Disparities in Chicago's Emergency Rental Assistance Applications During COVID-19 — Harvard Kennedy School Government Performance Lab
https://govlab.hks.harvard.edu/insight/addressing-racial-disparities-in-chicagos-emergency-rental-assistance-applications-during-covid-19/

Project Feature: Chicago rental assistance (relatório em PDF) — Harvard Kennedy School Government Performance Lab
https://govlab.hks.harvard.edu/wp-content/uploads/2021/12/chicago_rental_assistance_project_feature.pdf

Lei nº 13.709/2018 (LGPD), art. 6º — Planalto
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

Constituição Federal, art. 37, § 16 — Planalto
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

COMO CITAR

REDAÇÃO OBSERVATÓRIO EVOLUTA. Quem não pede ajuda: dados em tempo real para reduzir desigualdade de acesso. **Observatório Evoluta**, Araraquara, v. 0, n. 293, art. 1, 22 jun. 2026. ISSN 3086-9293. Disponível em: https://evoluta.adm.br/observatorio/biblioteca/desigualdade-acesso-beneficios-dados-tempo-real-chicago-harvard-gpl/. Acesso em: 29 nov. 2026.

REGISTRO DA MATÉRIA

Observatório Evoluta · ISSN 3086-9293
Vol. 0, nº 293, art. 1 (22 jun. 2026)
Versão on-line:
https://evoluta.adm.br/observatorio/biblioteca/desigualdade-acesso-beneficios-dados-tempo-real-chicago-harvard-gpl/

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 293, art. 1
29301 >
9 7 7 3 0 8 6 9 2 9 0 0 5
Registro 30869293 00 0293 0001