OBSERVATÓRIO
EVOLUTA
ISSN 3086-9293
Vol. 0, nº 22, art. 1 (3 maio 2023)
evoluta.adm.br/observatorio/

INSIGHTS E IDEIAS DE BOA GESTÃO

Seis perguntas para diagnosticar falhas no encaminhamento de serviços sociais

Por Redação Observatório Evoluta · 03/05/2023 às 10h38



Imagem ilustrativa

EM RESUMO
Quando um programa social não alcança quem precisa, o problema costuma estar no caminho entre a identificação da pessoa e o início do atendimento. Seis perguntas, propostas pelo Government Performance Lab de Harvard, ajudam a achar onde esse caminho quebra.

Prefeituras gastam energia criando programas e vagas, mas poucas medem o que acontece entre o momento em que alguém precisa de um serviço e o dia em que ele começa a ser atendido. É nesse trecho que muita gente se perde. O Government Performance Lab (GPL), da Harvard Kennedy School, organizou esse trecho em seis perguntas de diagnóstico, que servem para qualquer política em que um órgão encaminha pessoas a prestadores de serviço.

As seis perguntas, em linguagem de prefeitura

- **Identificar:** quem poderia se beneficiar e não está aparecendo? Serviços que esperam a pessoa bater à porta tendem a atender os casos mais fáceis.
- **Avaliar:** a triagem descobre de verdade o que a pessoa precisa, ou apenas preenche um formulário?
- **Combinar:** o encaminhamento segue a necessidade da pessoa ou o que a equipe já conhece e costuma oferecer?
- **Conectar:** a pessoa sai do atendimento sabendo o próximo passo, e o prestador sabe que ela vai chegar?
- **Inscrever:** quanto tempo passa entre o encaminhamento e o primeiro atendimento?
- **Sustentar:** alguém procura a pessoa quando ela falta?

Por que isso importa

O GPL relata que trabalhou com dezenas de agências estaduais e locais e encontrou o mesmo padrão: vagas financiadas sem critério claro de quem deve ocupá-las, filas, transferências que se perdem. O problema raramente é falta de serviço; é falta de ligação entre as partes. As áreas em que a equipe aplicou o roteiro incluem proteção à infância, saúde comportamental,

primeira infância, moradia e justiça criminal.

Como aplicar no seu município

1. Escolha um serviço com fila ou baixa adesão (por exemplo, um programa de qualificação, um serviço de saúde mental ou o atendimento a famílias em acompanhamento social).
2. Desenhe o caminho da pessoa, da identificação ao primeiro atendimento, e anote quantos dias cada etapa leva. Os fluxos de processo ajudam a enxergar isso.
3. Responda às seis perguntas com dados reais do cadastro e com a escuta de quem atende na ponta.
4. Corrija primeiro o ponto mais barato de resolver: um telefone de retorno, uma data marcada antes de a pessoa sair, um responsável nomeado para acompanhar as faltas.
5. Meça de novo em 60 a 90 dias e compare.

Fontes:
Six Powerful Questions Every Government Ought to Ask to Diagnose Problems in Social Service Referral Systems — Harvard Kennedy School Government Performance Lab
https://govlab.hks.harvard.edu/blog/six-powerful-questions-every-government-ought-ask-diagnose-problems-social-service

COMO CITAR
REDAÇÃO OBSERVATÓRIO EVOLUTA. Seis perguntas para diagnosticar falhas no encaminhamento de serviços sociais. **Observatório Evoluta**, Araraquara, v. 0, n. 22, art. 1, 3 maio 2023. ISSN 3086-9293. Disponível em: https://evoluta.adm.br/observatorio/biblioteca/seis-perguntas-poderosas-que-todo-governo-deveria-fazer-para-diagnosticar-problemas-nos-sistemas-de-encaminhamento-de-servicos-sociai/. Acesso em: 27 nov. 2026.

REGISTRO DA MATÉRIA
Observatório Evoluta · ISSN 3086-9293
Vol. 0, nº 22, art. 1 (3 maio 2023)
Versão on-line:
https://evoluta.adm.br/observatorio/biblioteca/seis-perguntas-poderosas-que-todo-governo-deveria-fazer-para-diagnosticar-problemas-nos-sistemas-de-encaminhamento-de-servicos-sociai/

ISSN 3086-9293 · Vol. 0, nº 22, art. 1
02201 >
9 773092 9000
Registro 30869293 00 0022 0001