

## **Coping e Narrativas Agente-Estatal e Agente-Cidadão: Atuação dos Burocratas de Nível de Rua na Implementação de Políticas Públicas no Contexto Brasileiro**

**ANA FLÁVIA DE ALMEIDA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS (UFG)

**VICENTE DA ROCHA SOARES FERREIRA**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE GOIÁS (UFG)

Agradecimento à orgão de fomento:

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES), por meio da disponibilização de bolsa de Pós-Graduação.

## **Coping e Narrativas Agente-Estatal e Agente-Cidadão: Atuação dos Burocratas de Nível de Rua na Implementação de Políticas Públicas no Contexto Brasileiro**

### **Introdução**

As estratégias de coping (ou de enfrentamento) podem ser entendidas como o conjunto de esforços comportamentais utilizados pelos burocratas de nível de rua (BNRs) para lidarem com situações de tensão e conflito ao interagirem com os beneficiários das políticas públicas, durante a prestação de serviços públicos (Tummer et al., 2015). Os implementadores podem tanto agir de acordo com as leis e o conjunto de regras (narrativa agente-estatal), como proceder em conformidade com as demandas dos indivíduos e das circunstâncias (narrativa agente-cidadão) (Maynard-Moody & Musheno, 2003).

### **Problema de Pesquisa e Objetivo**

Com isso, este estudo coloca a seguinte questão de pesquisa: quais são as estratégias de enfrentamento adotadas pelos burocratas de nível de rua, como isso se desenha e influencia na implementação de política pública no contexto brasileiro? Elas são construídas a partir de uma perspectiva agente-estatal ou agente-cidadão? Para compreender isto, propõe-se identificar e discutir quais estratégias de enfrentamento utilizadas pelos burocratas de nível de rua vêm influenciando a implementação de políticas públicas no contexto brasileiro e qual tem sido a narrativa adotada.

### **Fundamentação Teórica**

A pesquisa foi realizada a partir dos conceitos de “coping” e “narrativas agente-estatal e agente cidadão” presentes na literatura sobre a implementação de políticas públicas à luz da Burocracia de Nível de Rua. Este estudo sugere que essas perspectivas teóricas podem dialogar e que são subjacentes. A ideia foi aprofundar as discussões sobre os mecanismos de coping, desenvolvidos pelos burocratas de nível de rua no momento da implementação de políticas públicas, ou entrega de serviços públicos, e qual narrativa adotam (Hill & Hupe, 2022; Tummers, et al., 2015; Maynard-Moody & Musheno, 2003).

### **Discussão**

A análise e interpretação dos estudos empíricos demonstraram que: a) existem variáveis, tais como aspectos relacionais e contextuais e parâmetros normativos e institucionais, que influenciam diretamente na construção de mecanismos de coping pelos burocratas de nível de rua; b) tais mecanismos definem qual narrativa (agente-cidadão ou agente-estatal) o agente público irá adotar na prestação dos serviços públicos. Os resultados dos estudos permitiram elaborar proposições e construir uma estrutura analítica para análise e interpretação dos comportamentos de coping e das narrativas.

### **Conclusão**

Conclui-se que a realidade brasileira carece de ser mais estudada por meio de pesquisas empíricas que se aprofundem nas estratégias de enfrentamento desenvolvidas por trabalhadores de linha de frente na implementação de políticas públicas, investigando os porquês de se adotar uma ou outra narrativa. Sabe-se que quanto mais estruturadas e hierarquizadas são as organizações públicas, mais os executores das políticas estão propensos a seguirem regras. Contudo, mesmo nestas organizações identifica-se a adoção de conduta agente-cidadão, sinalizando a necessidade de investigação dessas realidades.

### **Referências Bibliográficas**

Hill, M., & Hupe, P. (2022). *Implementing public policy* (4th ed.). Sage Publications. Maynard-Moody, S., & Musheno, M. (2003). *Cops, Teachers, Counselors: Stories from the Front Lines of Public Service*. (3-92). University of Michigan Press. Tummers, L.; et al. (2015). Coping During Public Service Delivery: A Conceptualization and Systematic Review of the Literature. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(4), 1099-1126.