

Burocrata de Nível de Rua (Street-Level Bureaucrat): Produção Científica no período de 2014 a 2017**ALINE CORREIA**Universidade Federal do ABC
aline.correia@ufabc.edu.br



BUROCRATA DE NÍVEL DE RUA (*STREET-LEVEL BUREAUCRAT*): PRODUÇÃO CIENTÍFICA NO PERÍODO DE 2014 A 2017

Resumo

Baseando-se em 51 estudos que tratam sobre o Burocrata de Nível de Rua (BNR) em diferentes contextos e culturas, o presente artigo é um exercício de análise quantitativa que busca compreender o que vem sendo estudado sobre esse profissional nos últimos anos. O estudo discorre, de forma breve, quem são esses burocratas que apresentam conhecimentos e habilidades substanciais nos procedimentos diários do serviço público. Posteriormente, apresenta-se a técnica bibliométrica, utilizada para realizar a pesquisa e, na sequência, a análise dos resultados. O levantamento indica que, no período de 2014 até 2017, aumentou o número de artigos publicados sobre o BNR. Destaca-se também que, os profissionais mais estudados no período foram os assistentes sociais, professores e policiais. Foi observado que os artigos apresentam uma diversidade de perspectivas e cenários que envolvem o BNR. Esse breve levantamento, possibilita compreender o que vem sendo estudado sobre esse burocrata de grande importância no serviço público, assim como perceber diretrizes para novos estudos.

Palavras-chave: Bibliometria, Burocrata de Nível de Rua, Políticas Públicas.

Abstract

Based on 51 studies that deal with the Street-Level Bureaucrat (SLB) in different contexts and cultures, this article is an exercise in quantitative analysis that seeks to understand what has been studied about this professional in recent years. The study briefly discusses who these bureaucrats are, bureaucrats with substantial knowledge and skills in daily public service procedures. Subsequently, the bibliometric technique used to perform the research is presented, followed by the analysis of the results. The survey indicates that, in the period from 2014 to 2017, the number of articles published on the SLB increased. It is important to highlight that the professionals most studied in the period were social workers, teachers and cops. It was observed that the articles present a diversity of perspectives and scenarios that involve the SLB. This brief survey makes it possible to understand what has been studied about this bureaucrat of great importance in the public service, as well as perceive guidelines for new studies.

Keywords: Bibliometrics, Street-Level Bureaucrats, Public Policies.



1. Introdução

De acordo com Barrett (citado em Lotta, 2015), a origem da implementação de políticas se deu na valorização do olhar para os governos nos anos 1970. Aponta-se que, a implementação era identificada como um processo hierárquico. Com políticas formuladas e decididas por políticos, e posteriormente, executadas pelos burocratas.

No decorrer dos anos, identificou-se que a implementação, realizada por processos hierárquicos, apresentava falhas. Essas falhas eram perceptíveis ao comparar o planejamento da política com o seu resultado final. Assim, emergiram abordagens analíticas que buscavam entender o que de fato acontecia no local da implementação. Duas perspectivas se destacaram: a abordagem *Top-Down* e a *Bottom-Up*.

A abordagem *Top-Down* reflete as estruturas tradicionais de governança, com foco no controle e hierarquia, enfatizando a separação entre a política e a administração. A política é idealizada no topo, de forma centralizada, e depois executada de acordo com os objetivos planejados. Visa um alto grau de previsibilidade e precisão no mapeamento das ações, buscando controlar e limitar o comportamento dos burocratas e públicos da política.

Na abordagem *Bottom-Up*, autores defendem que supor muito controle e autoridade causa problemas na implementação. Essa perspectiva busca compreender o ambiente no qual a política é implementada, assim como as burocracias que estarão envolvidas no processo. Assim, verifica-se a implementação de “baixo para cima”, realizada pelo burocrata que realmente opera os trâmites necessários para que a política funcione.

Conforme Lotta (2010, p. 31), “essa perspectiva vê a política pública como flexível e apta a se adaptar a possíveis contingências e alterações, e são justamente esses fatores que levam aos diferentes resultados possíveis”. Como os resultados da política não são previsíveis e os diversos fatores envolvidos na implementação possibilitam diferentes resultados, entende-se que o sucesso ou fracasso da política pública também depende do seu processo de implementação.

É na abordagem *Bottom-Up* que se destaca a atuação dos atores de níveis organizacionais da instituição. São esses burocratas que apresentam capacidade em gerir problemas, conhecimento sobre os regulamentos, planejamento da execução do trabalho, habilidade nos procedimentos e entendimento sobre o público. O presente estudo discutirá sobre os BNRs, aqueles funcionários que trabalham em contato direto com os usuários do serviço público, como por exemplo, os professores e policiais (Lipsky, 2010).

De acordo com Lotta (2015) existe uma lacuna nos estudos empíricos sobre a fase de implementação e nos diferentes elementos e fatores que a influenciam, assim como há a falta de trabalhos empíricos sobre os BNRs e suas características. Assim, a fim de compreender essa lacuna e subsidiar pesquisas futuras, busca-se realizar um levantamento quantitativo do que vem sendo estudado, nos últimos anos, sobre o BNR.

É um exercício de análise baseado na investigação de 51 artigos que apresentam a atuação desse burocrata em diferentes contextos. Além da introdução, o estudo percorrerá, de forma breve, sobre quem são os BNRs, apresentando algumas referências importantes sobre esse profissional. Posteriormente, será exposto o método utilizado para realizar a pesquisa e, na sequência, a análise dos resultados.

Esse breve levantamento, busca compreender a quantidade de artigos publicados nos últimos anos, conhecer os BNRs mais estudados, assim como entender quais são os principais fatores, apontados nos artigos, que influenciam nas ações desses burocratas. Possibilitando assim, conhecer o que está sendo estudado sobre esse burocrata tão importante no serviço público, e quais diretrizes podem ser traçadas para novos estudos.



2. Quem são os BNRs?

Conforme definido por Lipsky (2010), o BNR é aquele funcionário que interage diretamente com o cidadão. Esses profissionais para Meyers e Vorsanger (2010, p. 249), “controlam o acesso a programas públicos ou fazem cumprir leis e regulamentos”. Assim, o BNR é quem executa a política na prática, realizando os procedimentos administrativos necessários para o seu funcionamento.

Como exemplo de BNR, pode-se citar: professores, policiais, profissionais da área da saúde, profissionais que atuam no “balcão” de atendimento, entre outros. São aqueles profissionais que estão em contato direto com o usuário do serviço público. No caso dos professores, por exemplo, estão vinculados às políticas educacionais, e precisam colocar em prática o que consta na formulação dessas políticas com a realidade em sala de aula.

O BNR é a representação do Estado, é ele quem cria linha mútua de relacionamento com o cidadão, pois conhece o contexto local no qual está inserido, e exerce suas ações adequando-se as complexidades diárias. Abaixo, Lipsky (2010) ressalta a importância de compreender e estudar esses burocratas.

- “a) Eles são muitos e ocupam parte considerável da burocracia estatal – o que foi fortemente impactado pelo crescimento recente dos serviços sociais.
- b) Muitos recursos são alocados para pagá-los.
- c) Eles têm grande influência sobre as pessoas de baixa renda, porque servem para garantir que elas tenham acesso aos serviços.
- d) Esses profissionais estão cada vez mais fortalecidos pelos sindicatos, por meio dos quais têm grande poder de barganha”.(citado em Lotta, 2015, p. 45)

Segundo Maynard-Moody e Musheno (2003), as decisões na linha de frente são mais orientadas por crenças e valores, do que por regras e procedimentos. O profissional que interage diretamente com o beneficiário da política, tem conhecimento substancial sobre as facilidades e dificuldades enfrentadas durante a fase de implementação. Acaba por interpretar a política pública de acordo com seus valores e conhecimentos, assim como utiliza a discricionariedade para suas decisões diárias.

“A discricionariedade desses agentes está em determinar a natureza, a quantidade e a qualidade dos benefícios, além das sanções fornecidas por sua agência. Mesmo que dimensões políticas oficiais moldem alguns padrões de decisão e normas comunitárias e administrativas, esses agentes ainda conseguem ter autonomia para decidir como aplicá-las e inseri-las nas práticas de implementação”. (Lotta, 2015, p. 46)

Como uma das características do BNR, a discricionariedade é utilizada para lidar com as pressões e incertezas do ambiente de trabalho, pois criam estratégias para lidar com as atividades diárias, a fim de melhorar suas atividades. Desenvolvem rotinas e atitudes próprias, o que pode gerar diferença no resultado esperado pelos formuladores da política. Diante da complexidade do ambiente, os BNRs acabam por aplicar as decisões de forma seletiva ou até de forma contrária aos regulamentos.

Para Hupe e Hill (2007), os BNRs tem participação no processo de implementação, pois as decisões realizadas por eles têm consequências públicas. Em suma, esses burocratas não participam da formulação da política, e a compreendem de acordo com suas próprias interpretações, carregadas de interferência de diversos fatores. Os BNRs são profissionais estratégicos para o sucesso da política, pois possuem conhecimentos substanciais para um serviço público de qualidade. A fim de compreender os estudos sobre os BNRs, no próximo item será apresentada a estrutura da pesquisa.



3. Metodologia

O trabalho tem como objetivo geral identificar e analisar artigos recentes que abordam o tema dos BNRs e os tópicos centrais sobre esses burocratas, utilizando como base de dados o Portal de Periódicos da Capes. Tomou-se como objetivos específicos do trabalho, (1) avaliar o quantitativo de artigos publicados sobre o tema de 2014 a julho de 2017, (2) identificar quais são as áreas de atuação dos BNRs mais estudadas, (3) verificar quais são os principais fatores que influenciam os BNRs na realização de suas atividades.

Assim, por meio de uma abordagem quantitativa, foi utilizada a técnica de análise bibliométrica. Essa análise trata da medição da comunicação escrita por meio da contagem de diferentes indicadores.

“Bibliometria é o estudo dos aspectos quantitativos da produção, disseminação e uso da informação registrada. Usada pela primeira vez por Pritchard⁴ em 1969, a bibliometria desenvolve padrões e modelos matemáticos para medir esses processos, usando seus resultados para elaborar previsões e apoiar tomadas de decisão”. (Tague-Sutcliffe citado por Macias-Chapula, 1998, p. 134)

Assim, trata-se de utilizar métodos quantitativos na busca por uma avaliação objetiva da produção científica. “[...] deixando de lado os julgamentos de valor, parece clara a importância de se dispor de uma distribuição que nos informe sobre o número de autores, trabalhos, países ou revistas que existem em cada categoria de produtividade, utilidade ou o que mais desejarmos saber”. (Price, 1976, p.39).

De acordo com Guedes e Borschiver (2005), por meio da pesquisa bibliométrica é possível mapear diferentes indicadores na gestão da informação e do conhecimento, tornando-se possível recuperar informações e produzir conhecimento. A técnica possui diferentes leis e princípios empíricos por meio de métodos matemáticos e estatísticos. Algumas das leis mais utilizadas são de Bradford (produtividade dos periódicos), Lotka (produtividade dos autores) e Zipf (frequência das palavras).

Assim, a partir da frequência de palavras e conceitos, os objetivos específicos da presente pesquisa estão de acordo com algumas das possibilidades de aplicação da bibliometria, de acordo com Vanti (2002), como: (1) a identificação das tendências e crescimento do conhecimento em uma área, e (2) avaliar os aspectos estatísticos da linguagem, das palavras e das frases.

O Portal de Periódicos da Capes é a base de dados na qual será realizada a pesquisa. Essa base de dados apresenta estudos de importantes fontes de informação científica e tecnológica de acesso gratuito na internet.

“O Portal de Periódicos, da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), é uma biblioteca virtual que reúne e disponibiliza às instituições de ensino e pesquisa no Brasil o melhor da produção científica internacional. Ele conta com um acervo de mais de 38 mil títulos com texto completo, 134 bases referenciais, 11 bases dedicadas exclusivamente a patentes, além de livros, enciclopédias e obras de referência, normas técnicas, estatísticas e conteúdo audiovisual”. (Portal de Periódicos Capes/Mec)

Membros da comunidade acadêmica, vinculados às instituições participantes, tem acesso ao conteúdo assinado do Portal por meio de computadores localizados ou autorizados por essas instituições. Para acessar o conteúdo gratuito, é possível realizar a pesquisa na página do Portal por meio de qualquer computador com acesso à internet. A fim de definir por qual meio o estudo seria iniciado, primeiramente, foi realizada a filtragem dos dados no



conteúdo assinado, em uma instituição de ensino federal, e posteriormente no conteúdo gratuito. Verificou-se que, em ambos os acessos, e adicionando filtros iguais, a pesquisa retornou a mesma quantidade de artigos.

Os dados foram coletados na base de dados do Portal de Periódicos da Capes, da seguinte forma: Após conectar-se ao Portal (<http://www.periodicos.capes.gov.br>), foi acessada a página “Busca avançada”. No formulário para preenchimento, completou-se com o termo “*Street-level Bureaucrat*”. Em seguida, no tipo de material optou-se pelo termo “Artigos” e o período selecionado foi “de 01/01/2014 a 31/07/2017”.

Houve a tentativa de selecionar como palavra-chave “Burocracia de nível de rua”, “Burocracia nível de rua” e “Burocracia nível rua”, porém poucos ou nenhum artigo foi encontrado na base de dados. Para conseguir um número substancial de artigos para a pesquisa, que tratassem sobre o tema, optou-se por utilizar o termo “*Street-level bureaucrat*”, termo frequentemente utilizado na literatura e presente no *abstract* de artigos científicos.

Assim, a partir da busca no sistema, foi identificado um total de 76 artigos no período. Cada um dos artigos foi analisado, inicialmente, a partir do título, palavras-chave e resumo, com a finalidade de selecionar apenas aqueles que tivessem relação direta com a discussão do tema. Com a triagem, identificou-se 51 artigos que foram analisados na presente pesquisa.

As informações extraídas de cada um dos artigos, necessárias para a presente análise bibliométrica da produção científica sobre os BNR, foram: (1) Ano da Publicação; (2) Autor (es); (3) Local de publicação; (4) Título do Artigo; (5) Resumo; (6) Palavras-chave; (7) Abstract; (8) Keywords. Foi realizada a tabulação dos dados por meio do programa Microsoft Excel (versão 2010), e a partir dele, foi realizada a análise e discussão dos resultados.

Dessa forma, na expectativa de construir uma possível análise bibliométrica e estruturar uma base de dados para subsidiar pesquisas futuras, o presente exercício compreende uma análise sobre a produção científica referente aos BNRs, visando entender como essa temática é abordada nas recentes pesquisas e qual o seu direcionamento no campo científico. Os artigos, que são as unidades de pesquisa, estão indicados nas referências do presente estudo.

4. Análise dos resultados

A fim de avaliar o quantitativo de artigos publicados por ano, quanto à identificação das tendências e crescimento do conhecimento sobre os BNRs, constam na base de dados do Periódico da Capes cerca de 13 artigos correspondentes ao ano de 2014, um total de 13 artigos no ano de 2015, frente a 15 artigos no ano de 2016 e 10 artigos até a metade de 2017. São artigos científicos que abordam o papel do BNR em diferentes países e contextos.

No decorrer da pesquisa, foram identificadas diferentes áreas de atuação desses burocratas. No ano de 2014, a maioria dos artigos pesquisados apontou para a área da saúde. Em 2015, os BNRs pesquisados eram mais presentes na área social e da educação; em 2016 na área de segurança e em 2017 também na área da educação. Os BNRs que atuam em outras áreas também foram encontrados nos artigos, porém com menos frequência, como na área de questões ambientais, imigração e transporte, por exemplo.

Houve, também, artigo com estudo de mais de uma área de atuação do BNR, como na pesquisa em que foram pesquisados burocratas nas áreas da educação, saúde e social. Destaca-se que, em todos os anos pesquisados, houve pesquisa sobre os burocratas das áreas da educação, saúde, segurança e social. Abaixo seguem alguns dados reunidos no decorrer da pesquisa, como o ano de publicação, a área de atuação do burocrata e a quantidade de artigos publicados no ano correspondente.



ANO	ÁREA DE ATUAÇÃO DO BNR	QUANTIDADE DE ARTIGOS
2014	Educação, saúde e social	1
	Imigração	1
	Saúde	4
	Segurança	2
	Social	3
	Transporte	1
	Outros	1
2015	Educação	4
	Saúde	1
	Segurança	1
	Social	4
	Outros	3
2016	Ambiental	1
	Educação	1
	Imigração	1
	Saúde	2
	Segurança	3
	Social	2
	Outros	5
2017	Ambiental	1
	Educação	4
	Saúde	1
	Segurança	2
	Social	1
	Outros	1
Total	-	51

Figura 1. Relação entre a área de atuação do BNR e a quantidade de artigos publicados por ano.

Os fatores que influenciam as ações dos BNRs foi outro ponto observado na pesquisa. Cerca de 27 artigos fizeram referência a questão da discricionariedade do BNR. Conforme mencionado anteriormente, a discricionariedade é a liberdade dos burocratas para agir conforme a conveniência e oportunidade em determinada circunstância. De acordo com Lipsky (2010), a discricionariedade trata de ações de livre escolha do BNR para a realização de suas tarefas.

A discricionariedade surge da necessidade do burocrata em resolver determinada situação de sua realidade, como por exemplo, resolver questões que envolvem normas ambíguas ou conflituosas, quando existem muitas normas ou falta de normas sobre um determinado procedimento. São aqueles profissionais que compreendem o comportamento discricionário na interação com o usuário, julgam o mérito dos beneficiários, tem percepções individuais e organizacionais, controlam as contingências, tem interpretação das regras e fatores que influenciam a tomada de decisão.

De acordo com Meyers e Vorsanger (2010), a complexidade aumenta a necessidade de decisões discricionárias pelos BNRs. Com a definição de regras pode-se gerar efeitos contrários, forçando os burocratas a selecionar quais regras devem ser aplicadas. Certa liberdade para que o burocrata tome uma decisão, é importante e necessária para o desenvolvimento das atividades. Porém, em determinadas situações essa prática pode ir de encontro à legitimidade democrática gerando questionamentos sobre suas consequências, pois causa alteração na política pública definida por seus formuladores, aqueles governantes eleitos e representantes da população, que prestam contas pelos resultados da política.

Além desses apontamentos, outras questões influenciam as ações do BNRs como fatores organizacionais, quanto à escassez de tempo, recurso, informação e demanda; da mesma forma, também sofre influência de instituições externas ou valores individuais. Ainda



sobre essa questão dos fatores que influenciam as ações dos burocratas, apontou-se, também, um total de oito artigos que abordaram a questão da interação do BNR com os usuários do serviço público. E, aproximadamente, sete artigos apresentaram sobre a responsabilidade dos BNRs em oferecer um serviço público de qualidade.

Outros temas sobre esse profissional, atuante na linha de frente da implementação da política, foram mencionados nos artigos pesquisados, porém apareceram em menor frequência e em conjunto com outros temas. Como exemplo, a questão dos interesses políticos e pessoais do BNR, pois os objetivos desse profissional também podem afetar suas ações. Apontou-se a questão da percepção dos BNRs sobre a política, pois assumem uma posição mais crítica sobre a implementação e conseguem observar quais são os desafios e as barreiras impostas para colocar em prática a política pública.

Também houve a discussão sobre seus conhecimentos e habilidades profissionais, o acesso ao poder político e social, a capacidade de contestar aos vários aspectos da política e suas modalidades de execução, gerenciar dilemas morais, foco explícito no que acontece no nível da rua, e a atuação desses atores que pode contribuir para as mudanças institucionais e políticas. Na questão das condições de trabalho, foi apontada a questão da socialização profissional, que trata da interação entre os burocratas, do mesmo nível ou de outros níveis.

Da mesma forma, foram apresentados pontos sobre pressões no ambiente, falta de controle sobre a tomada de decisão, falta de recursos necessários para realizar as atividades, ou seja, itens que são prejudiciais para a motivação e satisfação no trabalho. Assim, nos últimos anos, os artigos apresentaram a figura do BNR em diferentes perspectivas e contextos, tornando-se possível um entendimento geral sobre a área de atuação e os aspectos que mais estão presentes nos estudos sobre esse burocrata.

5. Considerações

O presente exercício de análise foi idealizado, principalmente, com a ideia de auxiliar pesquisas futuras sobre os BNRs. Buscando assim, identificar a recente produção científica sobre o tema, além de entender quais são as atuais discussões propostas por diferentes autores. Compreender, de forma quantitativa, o que está sendo pesquisado, permite ampliar a visão da pesquisa, além de proporcionar uma busca por outros recortes que contribuam para o desenvolvimento da área e da sociedade.

O levantamento mostra que, a quantidade de artigos sobre o BNR vem aumentando, aos poucos, no decorrer dos anos. Os artigos apresentaram diferentes abordagens, com burocratas atuantes em diferentes contextos e culturas, como por exemplo, na África do Sul, China, Estados Unidos e Finlândia. Importante destacar que, os profissionais mais estudados foram os assistentes sociais, professores e policiais. De uma forma geral, no decorrer da análise também foi possível identificar os fatores que mais influenciam as ações do BNR.

Este estudo constatou que há muitas pesquisas que abordam um burocrata de nível de rua de forma geral, como um professor que está inserido em uma escola com diferentes interações e contextos. Porém, há a falta de pesquisas que tratam sobre esse burocrata com atribuições específicas, como um professor que atua de forma exclusiva na educação especial, por exemplo. É um burocrata que além das características gerais de sua atuação na linha de frente, lida com outras especificidades ainda pouco conhecidas, que apresenta situações de preconceitos, diversidade de opiniões, questões sobre inclusão educacional e social, acessibilidade em materiais didáticos e estruturas, entre outros fatores.

Iniciou-se a pesquisa por “Street-level bureaucrat”, porém a fim de abranger mais artigos e pesquisas sobre o tema, entende-se que para pesquisas futuras é interessante utilizar outros termos de busca, que retornem assim mais artigos da área, como utilizar o termo “Street-level bureaucracy” ou “Street-level Bureaucracies”. Assim, o presente exercício,



realizado em caráter inicial, poderá ser aprofundado a fim de buscar mais informações sobre o tema.

Em suma, o estudo proporcionou uma breve análise sobre pesquisas que tratam os BNRs. São servidores de grande importância para a implementação das políticas públicas, pois são a representação do Estado frente aos usuários do serviço. E, essa linha mútua de relacionamento que se cria entre Estado-cidadão só é possível por meio da contribuição desses profissionais. Pesquisá-los não se trata de apenas mais um ponto de vista, mas sim de contribuir para o desenvolvimento do serviço público e da sociedade como um todo.

6. Referências

- Abuya, B. A., Admassu, K. Ngware, M., Onsomu, E. O. & Oketch, M. (2015). Free Primary Education and Implementation in Kenya. *Sage Open*, 5(1). doi:10.1177/2158244015571488
- Alden, S. L. (2015). Welfare reform and the street level bureaucrat in homelessness services. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 35(5/6), pp. 359-374. doi: <https://doi.org/10.1108/IJSSP-10-2013-0102>
- Alden, S. L. (2015). Discretion on the Frontline: The Street Level Bureaucrat in English Statutory Homelessness Services. *Social Policy & Society*, 14(1), pp. 63-77. doi:10.1017/S1474746414000402
- Anders, B. (2015). Changing Occupational Roles in Audit Society—The Case of Swedish Student Aid Officials. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 5(1), pp. 31-50. doi: 10.19154/njwls.v5i1.4764
- Antonson, H. (2014). Public participation and written submissions: A transport infrastructure planning case study. *Transportation Research Part A*, 70, pp. 59-66. doi: 10.1016/j.tra.2014.09.015
- Bailey, S., Checkland, K., Hodgson, D., McBride, A., Elvey, R., Parkin, S., Rothwell, K., Pierides, D. (2017). The policy work of piloting: Mobilising and managing conflict and ambiguity in the English NHS. *Social Science & Medicine*, 179, p. 210.
- Baker Collins, S. (2016). The Space in the Rules: Bureaucratic Discretion in the Administration of Ontario Works. *Social Policy and Society*, 15(2), pp. 221-235. doi: 10.1017/S1474746415000251
- Boateng, F. D., Makin, D. A. & Yoo, J. (2014). Let Me Speak. *International Criminal Justice Review*, 24(1), pp. 22-38. doi: 10.1177/1057567714523780
- Bruns, H. (2014). Accounting change and value creation in public services - Do relational archetypes make a difference in improving public service performance? *Critical Perspectives on Accounting*, 25(4-5), pp. 339-367. doi: 10.1016/j.cpa.2013.05.005
- Carroll, K. (2017). Ambition Is Priceless. *The American Review of Public Administration*, 47(2), pp. 209-229. doi: 10.1177/0275074016671602
- Dobson, R. (2015). Power, Agency, Relationality and Welfare Practice. *Journal of Social Policy*, 44(4), pp. 687-705. doi: 10.1017/S0047279415000318
- Ellis, K. (2014). Professional Discretion and Adult Social Work: Exploring Its Nature and Scope on the Front Line of Personalisation. *The British Journal of Social Work*, 44(8), pp. 2272-2289. doi: 10.1093/bjsw/bct076
- Fenster, M. (2015). Transparency in search of a theory. *European Journal of Social Theory*, 18(2), pp. 150-167. doi: 10.1177/1368431014555257
- Gray, C. (2015). Implementing English Further/Higher Education Partnerships: the Street Level Perspective. *Higher Education Quarterly*, 70(1), pp.43-58. DOI: 10.1111/hequ.12078



- Gofen, A. (2014). Mind the Gap: Dimensions and Influence of Street-Level Divergence. *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 24(2), pp. 473-493. doi: 10.1093/jopart/mut037
- Hamasaki, A. (2017). The educational administration management through administrative control by public ombudsman in the "bullying" problem. *Japan Science and Technology Agency* 53(1), p. 187. doi:10.20816/jalps.53.1_187
- Harris, B., Eyles, J., Penn - Kekana, L., Fried, J., Nyathela, H., Thomas, L. & Goudge, J. (2014). Bringing Justice to Unacceptable Health Care Services? Street-Level Reflections from Urban South Africa. *International Journal of Transitional Justice*, 8(1), pp. 141-161. doi: 10.1093/ijtj/ijt028
- Hepworth, D.P. & White, D.R. (2016). Assessing the use of a Traffic Enforcement Unit. *Policing*, 39(1), pp. 95-108. doi: 10.1108/PIJPSM-08-2015-0101
- Horne, R., Strengers, Y. & Strempel, A. (2016). Policing and polluting: The role of practices in contemporary urban environmental pollution governance. *Environmental Science and Policy*, 66, pp. 112-118. doi: 10.1016/j.envsci.2016.08.006
- Hupe, P. & Hill, M. (2007). Street-level bureaucracy and public accountability. *Public Administration*, 85(2), pp. 279-299. Recuperado em 10 junho, 2017, de <https://core.ac.uk/download/pdf/5222635.pdf>
- Hupe, P. L. & Hill, M. J. (2016). And the rest is implementation. Comparing approaches to what happens in policy processes beyond Great Expectations. *Public Policy and Administration*, 31(2), pp. 103-121. doi: 10.1177/0952076715598828
- Johnson, R. (2015). Examining the Effects of Agency Accreditation on Police Officer Behavior. *Public Organization Review*, 15(1), pp. 139-155. doi: 10.1007/s11115-013-0265-4
- Kallio, J. & Kouvo, A. (2015). Street-level Bureaucrats and the General Public's Deservingness Perceptions of Social Assistance Recipients in Finland. *Social Policy & Administration*, 49(3), pp. 316-334. doi: 10.1111/spol.12094
- Karadaghi, G. & Willott, C. (2015). Doctors as the governing body of the Kurdish health system: exploring upward and downward accountability among physicians and its influence on the adoption of coping behaviours. *Human Resources for Health*, 13, p. 43.
- Koduah, A., Van Dijk, H. & Agyepong, I. A. (2016). Technical analysis, contestation and politics in policy agenda setting and implementation: The rise and fall of primary care maternal services from Ghana's capitation policy. *BMC Health Services Research*, 16(1). doi: 10.1186/s12913-016-1576-2
- Kornberger, M., Meyer, R. E., Brandtner, C. & Höllerer, M. A. (2017). When Bureaucracy Meets the Crowd: Studying "OpenGovernment" in the Vienna City. *Administration. Organization Studies*, 38(2), pp. 179-200. doi: 10.1177/0170840616655496
- Kras, K. R., Portillo, S. & Taxman, F. S. (2017). Managing from the middle: frontline supervisors and perceptions of their organizational power. *Law & Policy*, 39(3), pp. 215-222. doi: 10.1111/lapo.12079
- Križ, K. & Skivenes, M. (2014). Street-level policy aims of child welfare workers in England, Norway and the United States: An exploratory study. *Children and Youth Services Review*, 40, pp. 71-78. DOI: 10.1016/j.childyouth.2014.02.014
- Landau, J. (2016). Bureaucratic administration: experimentation and immigration law. (III. Immigration as Laboratory for Executive Experimentation B. Immigration Innovation in Action through Conclusion). *Duke Law Journal*, 65(6), pp. 1199-1240.
- Lara-Millán, A. Public Emergency Room Overcrowding in the Era of Mass Imprisonment. *American Sociological Review*, 79(5), pp. 866-887. doi: 10.1177/0003122414549552
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: The Russell Sage Foundation.



- Lotta, G. S. (2010). *Implementação de Políticas Públicas: o impacto dos fatores relacionais e organizacionais sobre os Burocratas de Nível de Rua no Programa Saúde da Família*. (Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo, Programa de Pós-graduação em Ciência Política). Recuperado em 01 junho, 2017, de http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8131/tde.../2010_GabrielaSpangheroLotta.pdf
- Lotta, G. S. (2012). O papel das burocracias do nível da rua na implementação de políticas públicas: entre o controle e a discricionariedade. In: FARIA, C. A (org). *Implementação de Políticas Públicas. Teoria e Prática*. Belo Horizonte: PUCMINAS.
- Lotta, G. S. (2015). *Burocracia e implementação de políticas de saúde: os agentes comunitários na Estratégia Saúde da Família*. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz.
- Lutge, E., Lewin, S. & Volmink, J. (2014). Economic support to improve tuberculosis treatment outcomes in South Africa: a qualitative process evaluation of a cluster randomized controlled trial. *Trials*, 15, p. 236. doi: 10.1186/1745-6215-15-236
- Macias-Chapula, C. A. (1998). O papel da informetria e da cienciometria e sua perspectiva nacional e internacional. *Ciência da Informação*, 27(2), pp. 134-140. doi:10.1590/S0100-19651998000200005
- Maier, C. Winkel, G. (2016). Implementing nature conservation through integrated forest management: A street-level bureaucracy perspective on the German public forest sector. *Forest Policy and Economics*, 82, pp. 14-29. doi: 10.1016/j.forpol.2016.12.015
- Maroulis, S. (2017). The Role of Social Network Structure in Street-Level Innovation. *The American Review of Public Administration*, 47(4), pp. 419-430. doi: 10.1177/0275074015611745
- Marvel, J. D & Resh, W. G. (2015). Bureaucratic Discretion, Client Demographics, and Representative Bureaucracy. *The American Review of Public Administration*, 45(3), pp. 281-310. doi: 10.1177/0275074013492008
- Mastrofski, S. D., Jonathan-Zamir, T., Moyal, S. & Willis, J. J. (2016). Predicting Procedural Justice in Police–Citizen Encounters. *Criminal Justice and Behavior*, 43(1), pp. 119-139. doi: 10.1177/0093854815613540
- Meyers, M. K. & Vorsanger, S. (2010). Burocratas de nível de rua e a implementação de políticas públicas. In: Peters, G.; Pierre, J. (Org.). *Administração pública: coletânea*. São Paulo: Editora Unesp, pp. 249-270.
- Moletsane, R., Juan, A., Prinsloo, C. & Reddy, V. (2015). Managing Teacher Leave and Absence in South African Rural Schools: Implications for Supporting Schools in Contexts of Multiple-Deprivation. *Educational Management Administration & Leadership*, 43(3), pp. 386-399. doi: 10.1177/1741143215574508
- Morris, J. & Polese, A. (2016). Informal health and education sector payments in Russian and Ukrainian cities: Structuring welfare from below. *European Urban and Regional Studies*, 23(3), pp. 481-496. doi: 10.1177/0969776414522081
- O'Sullivan, D. (2015). Power, politics and the street-level bureaucrat in Indigenous Australian health. *Journal of Sociology*, 52 (4), pp. 646-660. doi: <https://doi.org/10.1177/1440783315575170>
- O'laughlin, L. & Lindle, J. C. (2015). Principals as Political Agents in The Implementation of IDEA's Least Restrictive Environment Mandate. *Educational Policy*, 29(1), pp. 140-161. doi: 10.1177/0895904814563207
- Peltomaa, J., Hildén, M. & Huttunen, S. (2016). Translating institutional change - forest journals as diverse policy actors. *Forest Policy and Economics*, 70, pp. 172-180. doi: 10.1016/j.forpol.2016.06.029
- Phillips, S. W. (2016). Police Discretion and Boredom. *Journal of Contemporary Ethnography*, 45(5), pp. 580-601. doi: 10.1177/0891241615587385



- Portal de Periódicos da Capes. Recuperado em 31 julho, 2017, de <http://www.periodicos.capes.gov.br>
- Portillo, S. & Rudes, D. S. (2014). Construction of Justice at the Street Level. *Annual Review of Law and Social Science*, 10, pp. 321-334. doi: 10.1146/annurev-lawsocsci-102612-134046
- Reid, D. (2017). U.S. Principals' Interpretation and Implementation of Teacher Evaluation Policies. *The Qualitative Report*, 22(5), pp. 1457-1470.
- Rossi, P. (2016). Looking for an emergency door: The access to social services between informational asymmetries and sensegiving processes. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 36(1-2), pp. 102-118. doi: 10.1108/IJSSP-12-2014-0121
- Saltsman, A. (2014). Beyond the Law: Power, Discretion, and Bureaucracy in the Management of Asylum Space in Thailand. *Journal of Refugee Studies*, 27(3), pp. 457-476. doi: 10.1093/jrs/feu004
- Shi, Y. & Kennedy, J. J. (2016). Delayed Registration and Identifying the “Missing Girls” in China. *The China Quarterly*, 228, pp. 1018-1038. doi: 10.1017/S0305741016001132
- Taylor, T., Gross, C. L. & Towne-Roese, J. K. (2016). Program Barriers and Challenges to Self-Sufficiency: A Qualitative Analysis of Ohio Welfare-to-Work Program Manager Identity. *Critical Sociology*, 42(7-8), pp. 1125-1141. doi: 10.1177/0896920515569084
- Thunman, E. (2016). Coping With Moral Stress in the Swedish Public Services. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 6(3), pp. 59-77. doi: 10.19154/njwls.v6i3.5528
- Tummers, L. (2017). The Relationship Between Coping and Job Performance. *Journal Of Public Administration Research And Theory*, 27(1), pp. 150-162. doi: 10.1093/jopart/muw058
- Van Der Woude, M. & Van Der Leun, J. (2017). Crimmigration checks in the internal border areas of the EU: Finding the discretion that matters. *European Journal of Criminology*, 14(1), pp. 27-45. doi: 10.1177/1477370816640139
- Vanti, N. A. P. (2002). Da bibliometria à webometria: uma exploração conceitual dos mecanismos utilizados para medir o registro da informação e a difusão do conhecimento. *Ciência da Informação*, 31(2), pp. 152-162. doi: 10.1590/S0100-19652002000200016
- Wessels, J. S. (2015). Thinking public servants for a better society. *Tydskrif Vir Geesteswetenskappe*, 55(4), pp. 556-569. doi: 10.17159/2224-7912/2015/v55n4a4
- Wilberforce, M., Jacobs, S., Challis, D., Manthorpe, J., Stevens, M., Jasper, R., Fernandez, J.; Glendinning, C., Jones, K., Knapp, M. Moran, N. & Netten, A. (2014). Revisiting the Causes of Stress in Social Work: Sources of Job Demands, Control and Support in Personalised Adult Social Care. *British Journal of Social Work*, 44(4), pp. 812-830. doi: 10.1093/bjsw/bcs166