



Linha de Frente na Assistência Social

Gabriela Lotta
FGV

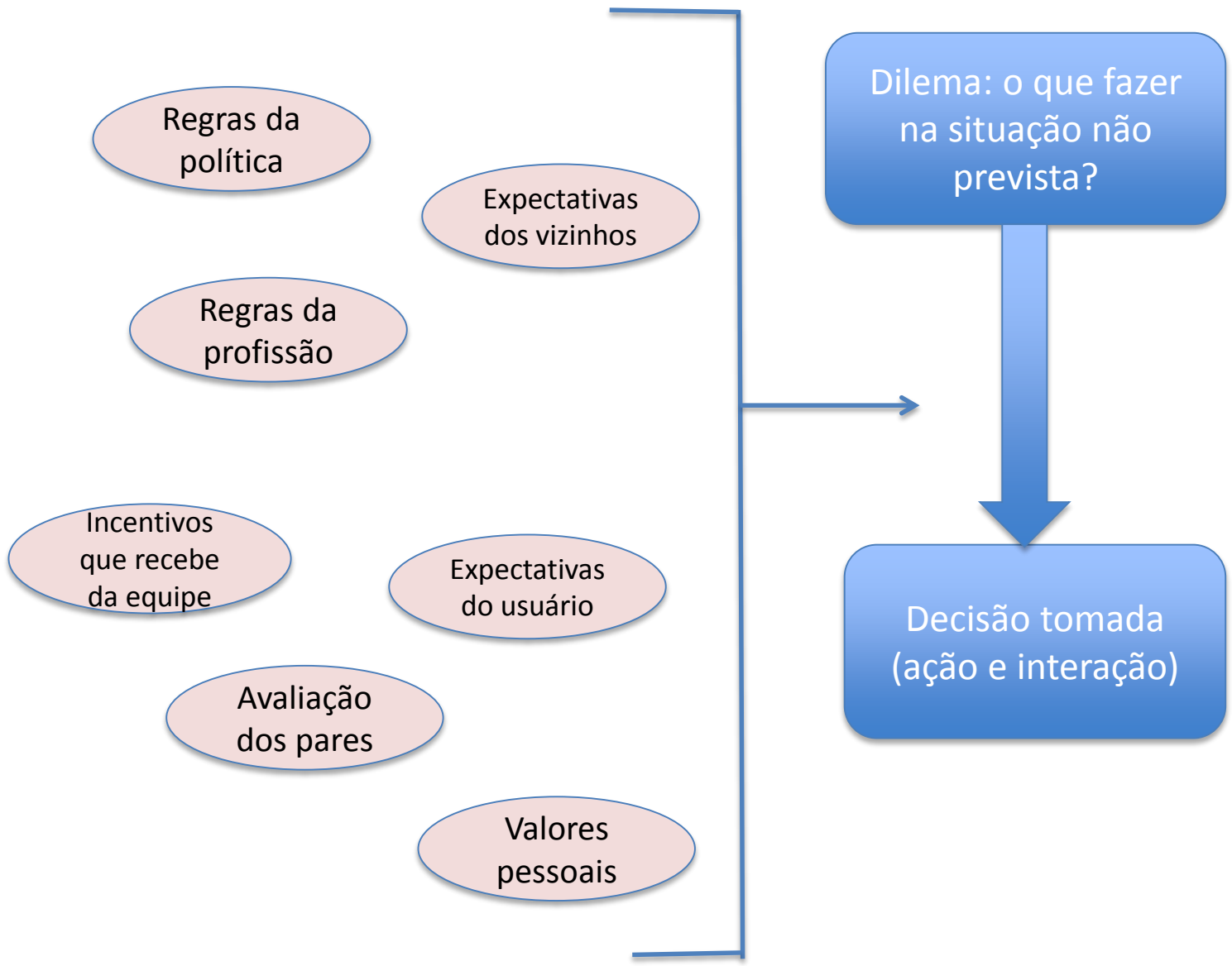
Linha de Frente dos Serviços Públicos

- Burocracia de Nível de Rua: Lipsky (1980)
- São funcionários que trabalham diretamente no contato com os usuários dos serviços públicos
 - Ex: policiais, professores, profissionais de saúde, entre outros.
- Determinam o acesso do público a direitos e benefícios governamentais
- São a materialização do Estado e dos direitos
- São o foco da controvérsia política:
 - Pressionados pelas demandas de serviços para aumentarem eficiência e responsividade;
 - Pressionados pelos cidadãos para atendimento individualizado e resolutividade.

Atuação dos Profissionais da Linha de Frente

- Categorizar: transformar demandas individualizadas em categorias previamente existentes nas políticas
- Distribuir benefícios e sanções, afetando o bem-estar dos clientes.
- Estruturar o contexto de interação, determinando quando, com que frequência e sob quais circunstâncias a ação ocorrerá
- Ensinar o papel de ser um cliente: procedimentos, forma de comportamento, grau de deferência esperada, penalidades possíveis, o que esperar dos burocratas e como adquirir informações no sistema
- Atuam exercendo discricionariedade (liberdade de agir)

Discrecionalidade na prática



Discricionariedade da Linha de Frente

- Discricionariedade não é, por princípio, boa ou má. Mas seus efeitos sim.
- Exercício da Discricionariedade pode ter vários efeitos:
 1. Para as políticas:
 - Levar ao alcance ou não das metas
 - Personalizar e adaptar políticas, ou tratar todos como iguais
 2. Para os usuários:
 - Garantir ou restringir direitos e acesso a bens e serviços
 - Gerar efeitos sociais perversos ou positivos
- Implementação pode interferir nas desigualdades:
 - Resistências e divergências – ignorar prescrições formais
 - Classificações e julgamentos no acesso a bens e serviços públicos
 - Regulação moral nas interações em torno da manutenção

Gestão da linha de frente?

- Regular e limitar as decisões (garantindo legitimidade) ou Aceitar e estimular (apostando na efetividade)?
- **Gerir a Linha de Frente**
 - Quais são os padrões desejados para implementação da política?
 - Como a linha de frente precisa agir para estes padrões serem alcançados?
 - Qual espaço para discricionariedade ideal?
 - Qual direcionamento para uso da discricionariedade?
 - Qual perfil requerido de linha de frente?
 - Como selecionar, formar e capacitar de acordo com perfil?
 - Como estimular e controlar para garantir a implementação desejada?

