

Framework para estudos de Coprodução de Serviços Públicos: uma Lente Prática

Autoria

DÊNIS ALVES RODRIGUES - denrogp@gmail.com

Mestr e Dout em Admin de Empresas /FGV/EAESP - Fundação Getulio Vargas/Esc de Admin de Empresas de São Paulo

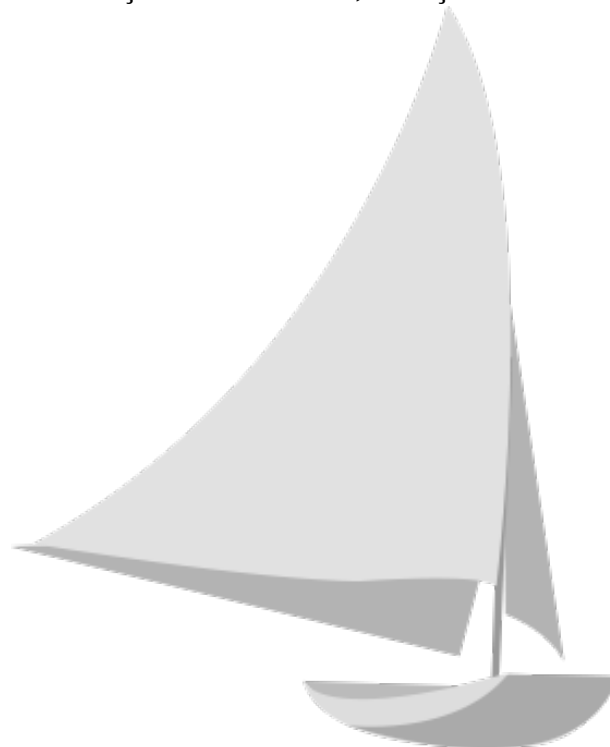
Lizandro Lui - lizandrolui@gmail.com

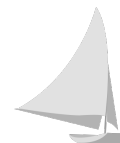
Agradecimentos

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001

Resumo

Os estudos sobre coprodução de serviços públicos (CSP) têm aumentado no Brasil, ancorados por uma crescente literatura internacional sobre o tema. Todavia, essas investigações ainda carecem de um modelo teórico que permita melhor avançar sobre a compreensão do tema, considerando perspectivas macro e micro, envolvidos no contexto de CSP brasileiro e focados na prática. Assim, este trabalho propõe que para os estudos sobre CSP, no Brasil, seja utilizada a Teoria da Estruturação de Giddens (TEG), definindo um modelo teórico analítico que inclua os principais atores envolvidos neste processo. Argumentamos que a TEG apresenta um potencial analítico para estes casos devido ao fato dela apontar para uma relação recursiva entre agentes e estrutura que, portanto, só ocorre na prática, gerando estruturas dinâmicas e específicas nessas relações, o que contribui para compreensão e explicação das similaridades e diferenças entre os casos, avançando sobre o conhecimento deste tema.





Framework para estudos de Coprodução de Serviços Públicos: uma Lente Prática

Resumo

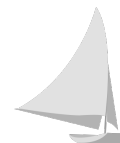
Os estudos sobre coprodução de serviços públicos (CSP) têm aumentado no Brasil, ancorados por uma crescente literatura internacional sobre o tema. Todavia, essas investigações ainda carecem de um modelo teórico que permita melhor avançar sobre a compreensão do tema, considerando perspectivas macro e micro, envolvidos no contexto de CSP brasileiro e focados na prática. Assim, este trabalho propõe que para os estudos sobre CSP, no Brasil, seja utilizada a Teoria da Estruturação de Giddens (TEG), definindo um modelo teórico analítico que inclua os principais atores envolvidos neste processo. Argumentamos que a TEG apresenta um potencial analítico para estes casos devido ao fato dela apontar para uma relação recursiva entre agentes e estrutura que, portanto, só ocorre na prática, gerando estruturas dinâmicas e específicas nessas relações, o que contribui para compreensão e explicação das similaridades e diferenças entre os casos, avançando sobre o conhecimento deste tema.

Palavras-chave: Coprodução de Serviços Públicos; Teoria da Estruturação de Giddens; *Framework*; burocrata de nível de rua; modelo teórico.

Introdução

Dentre os debates sobre serviços públicos, a literatura internacional tem se debruçado sobre os casos de coprodução, como nas pesquisas de Voorberg, Bekkers e Tummers (2015), em Farr (2016), e na de Osborne, Radnor e Strokosch (2016), da mesma forma, pesquisas brasileiras também estão se preocupando em compreender este fenômeno, como em Soares e Farias (2018) e Ribeiro, Andion e Burigo (2015). Contudo, há uma importante lacuna que precisa ser preenchida, que é o desenvolvimento de um modelo teórico (*framework* analítico) que dê conta da compreensão de visões micro e macro, contextualizadas, voltadas para a prática, integrando estruturas e agências, além de permitir avançar nestas pesquisas, principalmente nos casos brasileiros. A necessidade de desenvolvimento de um *framework* para estas pesquisas é reforçado pelo fato de ser um tema relativamente recente, onde os próprios conceitos atinentes a ele ainda estão incertos, como mostra os esforços para tal adequação de Chaebou e Medeiros (2017), ou seja, é salutar contribuir com modelos teóricos que permitam compreender este fenômeno complexo, para que os resultados das pesquisas convirjam para além dos propósitos individuais ou setoriais (cada pesquisa ou cada caso estudado), ou seja, para que tenham uma orientação de forma a gerar conhecimentos mais estruturados sobre coprodução de serviços públicos (CSP), em termos de resultados, limites, potencialidades, barreiras, objetivos, formatos, interesses e envolvimento dos atores atuantes no processo de CSP, adequação de recursos, entre outros.

Portanto, procurando contribuir para preencher a lacuna de pesquisa identificada, desenvolvemos um modelo teórico que contribua com as pesquisas sobre coprodução de serviços públicos no Brasil, desenvolvida a partir da Teoria da Estruturação de Giddens - TEG (Giddens, 1979; 2000; 2009). Para atingirmos este objetivo apresentamos a definição e o debate acadêmico internacional e brasileiro sobre coprodução de serviços públicos, identificando algumas potencialidades e fragilidades. Na sequência apresentamos a TEG, considerando seu potencial para contribuir com as pesquisas voltadas para a prática. Por fim, propomos uma lente prática, através de um *framework*, para que seja possível compreender de forma mais completa (macro, micro, estrutura e atores envolvidos, além de suas relações na



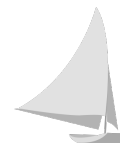
prática e resultados) a coprodução de serviços públicos no Brasil, o que objetiva atender a necessidade de uma visão mais integrada (Chaebo & Medeiros, 2017).

1. Coprodução de serviços públicos

O conceito de “coprodução de serviços públicos” (CSP) existe há muitas décadas na academia internacional (Whitaker, 1980), porém, nos últimos anos ele voltou a ser utilizado e o respectivo fenômeno voltou a ser estudado, conforme pode-se verificar nos estudos de Voorberg, Bekkers e Tummers (2015), de Farr (2016) e de Osborne e Strokosch (2013). Este último apresenta três tipos de CSP: a) o primeiro tipo refere-se ao que os autores chamam de “*consumer co-production*”, ou seja, coprodução voltada ao usuário. Neste caso o objetivo da coprodução estaria ligado à melhoria da qualidade e ao impacto do serviço público já existente; b) os autores classificam um segundo tipo chamado “*participative co-production*”, ou seja, coprodução participativa. Nesta, o objetivo é melhorar o planejamento dos serviços públicos existentes através do envolvimento dos cidadãos; c) o terceiro tipo de coprodução é a “*enhanced co-production*”, ou seja, coprodução melhorada, onde, o objetivo é trazer a experiência do usuário a fim de combinar o planejamento participativo a fim de gerar novas abordagens para os serviços públicos e, com isso, produzir inovação.

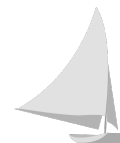
No Brasil, o debate em torno desse tema vem aos poucos ganhando mais espaços, como em Mattia e Zappellini (2014) ou em Ribeiro, Andion e Burigo (2015), para estes últimos autores a coprodução estaria associada ao compartilhamento de poderes e responsabilidades entre agente públicos e cidadãos na produção de bens e serviços públicos. Desse modo, ela ocorre quando o Estado não está sozinho na tarefa de planejar e executar a entrega dos serviços à sociedade, dividindo essa responsabilidade com organizações do setor privado, do terceiro setor ou de ambos, simultaneamente. Adicionalmente, Chaebo e Medeiros (2017) produzem um ensaio a partir de uma revisão de literatura discutindo o conceito CSP, seu desenvolvimento ao longo das décadas e seu potencial analítico para a pesquisa no Brasil. Os autores atentam para o fato de que a produção científica (nacional e internacional) sobre o tema não tem caminhado em direção a uma abordagem integrada ou a produção de um conhecimento mais cumulativo sobre o tema. Desse modo, os prolongamentos conceituais da ideia de “coprodução” e os modelos teóricos ainda estão sendo desenvolvidos, esse processo é chamado por Sartori (1970) de alargamento conceitual (*conceptual stretching*, no original), ou seja, a fase em que os pesquisadores estão testando e definindo as potencialidades dos conceitos. Chaebo e Medeiros (2017) afirmam, ainda, que não estão claras ainda algumas nomenclaturas, visto que dependendo do autor usa-se termo cidadãos, usuários, consumidores e até clientes, por exemplo. Além disso, questiona-se a respeito de quem entregaria o bem público para a população quando se discute coprodução: seria somente o Estado ou também agentes não estatais frutos de parcerias público-privadas, ONGs? Essas indefinições conceituais, como visto, ainda permeiam o debate na academia, o que dificulta a estruturação do conhecimento sobre CSP.

Soares e Farias (2018) apontam que são poucos os estudos que se dedicam a pensar e aplicar o conceito de coprodução no Brasil, o que é um problema, pois o modelo tem o potencial de gerar valor público (Osborne, Radnor & Strokosch, 2016; Ostrom 1996; 2015) para a sociedade. Segundo os autores, a ideia do envolvimento dos cidadãos, não simplesmente como atores passivos, mas como agentes diretos no processo de produção dos serviços públicos, ainda carece de desenvolvimento, tanto em termos de pesquisa empírica, como também teórica. Assim, percebe-se que um conjunto de trabalhos apresentam a ideia de que a coprodução é um *mix* de atividades entre agentes sociais e estatais na tentativa de



promover a eficiência e a qualidade de um serviço público, gerando a CSP. Procurando delimitar, embora não tenhamos o fulcro de esgotar o debate sobre a correta ou devida definição sobre CSP, é importante entender em quais momentos ou em quais serviços públicos este conceito está sendo utilizado. Por exemplo, Soares e Farias (2018), consideram que ocorre CSP na educação, destacam a importância dos pais, para além da escola (professores e estrutura pública) e do incentivo dos pais à educação dos filhos. Há, nesse caso, uma sintonia entre o que o trabalho desenvolvido pelo Estado (representado pela escola e professores) e as famílias na consecução do serviço público. De outra forma, na pesquisa Age e Schommer (2017) estudam-se o processo de elaboração de proposta de Certificação e Classificação por Qualidade Nutricional para restaurantes aplicada pelos serviços de vigilância sanitária em um município no Sul do Brasil, onde é enfatizada a forma como os agentes sociais e as organizações interessadas participaram de reuniões a fim de construir coletivamente o roteiro e critérios de inspeção de restaurantes. Observa-se nesses estudos o caráter mais localizado da coprodução e que as diretrizes gerais da política (educação e vigilância sanitária) seguem estritamente as mesmas, apenas a entrega do serviço é pensado de forma conjunta, conciliando usuários e os burocratas locais. Em outro caso, foi utilizado o conceito de CSP para estudar ação promovida pelo Colegiado de Desenvolvimento Territorial em Santa Catarina, analisando se tal ação ajudou para desenvolver um processo de coprodução do bem público, que é o planejamento e gestão do desenvolvimento rural em sua região. O conceito de CSP também pode ser aplicado a alguns serviços do poder Judiciário, tais como a solução de litígio via processo especial e os mecanismos alternativos de solução de conflitos (Gomes & Moura, 2018). Assim, percebemos que embora haja alguma diferenciação entre os serviços, os conceitos aqui utilizados sobre CSP permitem a identificação de uma linha comum entre eles, relacionando funcionários públicos, equipamento público e cidadãos atuando de forma ativa na execução de um dado serviço público ou o seu planejamento, o que diferenciaria, por exemplo, da realização de outros tipos de serviços, como emissão de um registro geral (RG), da segunda via do documento de habilitação de condutores (CNH), do registro de veículo, serviços estes prestados, muitas vezes, em centrais de atendimento ao cidadão, como o SAC (Bahia), o Poupatempo (São Paulo), o “UAI” (Minas Gerais), o Tudo Fácil (Rio Grande do Sul) e o Vapt-Vupt (Goiás), entre outros (Cunha & Miranda, 2013), ou, ainda, a execução destes serviços em formato digital, pela internet, o que é conhecido como e-serviços públicos (Cunha & Miranda, 2013), e realizados, por exemplo, pelo Detran (Rodrigues & Lotta, 2017).

Por fim, diante da revisão de literatura sobre CSP, é importante não apenas fomentar a discussão e definição de conceitos dentro do tema, como também elaborar modelos teóricos e analíticos para gerar conhecimento mais estruturado, questão apontada por Chaebo e Medeiros (2017), assim, percebe-se a necessidade da construção de *frameworks* capazes de pensar o tema da coprodução e suas relações com os recursos, as regras do jogo (da política pública), os burocratas e os cidadãos. Além disso, ressalta-se a necessidade de construir um modelo que permita pensar nos diferentes resultados de suas aplicações, pois, em suma, conforme os estudos nacionais apontados, as análises restritas e o levantamento do estado da arte, ainda não permitem aporte teórico mais sólido, robusto, com maior capacidade de extrapolação dos resultados ou definindo modelos e relações. Portanto, apresentar um aporte teórico capaz de pensar de forma mais aprofundada a temática, levando em consideração a atuação dos agentes sociais e estrutura no processo de coprodução de serviços públicos é relevante.



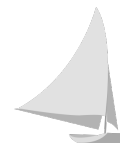
2. Teoria da Estruturação de Giddens: uma visão geral

Dentro da área de Ciências Sociais foram desenvolvidas várias teorias que procuraram compreender as relações sociais, tais como a hermenêutica, estruturação, funcionalista, interacionista entre outras (Giddens, 1979). A maioria dessas abordagens estava preocupada em responder à polarização entre agente e estrutura social, debate esse que perdurou até as últimas décadas do século XX. Propondo-se a superar esse dilema teórico, Giddens elaborou uma nova forma de analisar e compreender estas relações, a qual denominou Teoria da Estruturação (TEG) (Giddens, 1979; 2000; 2009; Jones & Karsten, 2008; Galindo, 2015; Dolci et al., 2015). Nessa teoria, o autor considera que, nas sociedades modernas, a interação entre o sujeito e a estrutura social ocorre na prática, não podendo ser determinadas *a priori* pelas regras ou tecnologias institucionais que serão adotadas, pois o poder de ação dos agentes é relevante e interage de forma recursiva com os recursos colocados à sua disposição (Giddens, 1979; 2000; 2009; Jones & Karsten, 2008; Pozzebon & Pinsonneault, 2005), assim, desenvolve-se uma lente de análise prática ou lente prática.

Em contraponto com algumas correntes teóricas anteriores, predominantemente estruturalistas, Giddens concebe um papel fundamental à ação reflexiva dos agentes sociais de compreender e transformar constantemente as estruturas sociais (Giddens, 1979; 2000; 2009; Galindo, 2015). Por conta destas concepções, estas teorias têm sido adotadas em vários campos de pesquisas, como na área de organizações (Dolci et al., 2015; Pozzebon & Pinsonneault, 2005), na área de Administração da Informação (Jones & Karsten, 2008; Orlikowski, 2000), e também no setor público (Puron-Cid, 2013), o que reforça a possibilidade de contribuições da TEG para aplicações que envolvam o “campo de públicas”. Exemplificando estas adoções da TEG, tem-se o modelo de estudo chamado de “tecnologia na prática”, desenvolvido por Orlikowski (2000) para estudar a estruturação que ocorre na prática a partir do uso de tecnologia da informação em organizações.

De maneira geral, pode-se dizer que a TEG traz alguns pontos fundamentais: a estrutura social e agentes, além de sua relação recursiva. A TEG considera como ‘estrutura’ o conjunto de regras (como normatizações e regramentos institucionais) e recursos (tecnologias, sistemas, equipamentos, etc.) envolvidos, de forma recursiva, na prática social (Giddens, 1979; 2009). Todavia, entende-se que a estrutura sozinha não é capaz de gerar ou garantir a estruturação, uma vez que existe a parte que cabe aos agentes sociais nesta equação, ou seja, não se considera uma visão de dualismo estanque entre agente e estrutura, mas, sim uma visão integrativa, dualista, de interdependência relacional, em um formato recursivo e dentro de um espaço-tempo, entre agentes e as estruturas sociais (Giddens, 1979; 2009; Pozzebon & Pinsonneault, 2005; Hossain et al., 2011), ou seja, “...as propriedades estruturais de sistemas sociais são, ao mesmo tempo, meio e fim das práticas que elas recursivamente organizam.” (Giddens, 2009, p. 30), ou seja, ocorre um processo de retroalimentação.

Quanto à agência, um ponto importante é que ela não se refere apenas às intenções do agente, o que remeteria à uma matriz mais weberiana (Weber, 2004) e nos levaria a uma análise complexa de intencionalidade das ações, mas, a agência em Giddens (TEG) se refere à capacidade dos agentes sociais em realizar ações e interagir reflexivamente com a estrutura social (Giddens, 2009, pp. 10). Para detalhar, Giddens aponta que o agente possui uma consciência discursiva e uma consciência prática, todavia, as diferenças entre elas não são estanques, portanto, deve-se entender que há diferença entre o que pode ser dito e o que se faz (a ação prática) (Giddens, 2009; Galindo, 2015), o que pode levar a consequências impensadas e estas a novas ações, gerando um processo circular de realimentação entre eles. Neste contexto, a cognoscitividade humana é reflexiva, dentro da relação espaço-tempo (Galindo, 2015).



Para compreender a estruturação a partir de Giddens (TEG) é importante compreender o papel das estruturas (Dolci et al., 2015), as quais embora não sejam as únicas a determinar o resultado da teia social (estruturação), são indispensáveis à sua análise, pois embora a estrutura “...não deva ser equiparada a restrição, a coerção, mas sempre é, simultaneamente, restritiva e facilitadora.” (Giddens, 2009, pp. 30). Esta compreensão significa que as regras e recursos colocados pelas instituições impactam decisivamente a estruturação e contribuem de forma a restringir ou facilitar uma determinada atividade (ação) ou agência. Portanto, a TEG reconhece a relação indissociável entre regras e recursos, uma vez que em suas relações transformadoras são incorporadas na produção e reprodução das práticas sociais, desta forma, as estruturas contribuem, inclusive, para expressar formas de dominação e poder (Jones & Karsten, 2008; Giddens, 2009, pp. 21; Dolci et al., 2015).

3. Como a teoria de Giddens e os estudos sobre burocracia de nível de rua podem contribuir para os estudos sobre coprodução de serviços públicos?

Os estudos sobre coprodução de serviços públicos (CSP) abordam como os burocratas locais e os usuários dos serviços públicos dialogam e constroem propostas de implementação dos serviços públicos, utilizando, muitas vezes, as regras e recursos públicos. Nesse sentido, é preciso apontar que esses estudos não se preocupam em pensar como a política é construída ou como as demandas da sociedade civil entram na agenda, mas sim como os ajustes necessários à implementação das políticas já existentes ocorrem. A partir da lente prática oferecida por Giddens, podemos pensar que a estrutura social é tanto as regras do jogo, no caso as diretrizes da política (Ex: leis, normas, regras, etc.), quanto a realidade social que a política deseja intervir e os recursos públicos (equipamentos públicos, tecnologias, materiais, sistemas informatizados, etc.), como no caso do ensino que temos as escolas públicas (recursos), professores (ator), regras (Ex: lei nº 9.394/1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional) envolvidos, além dos alunos e suas famílias (cidadãos). Em relação aos atores reflexivos, podemos situar nesse caso os burocratas e os cidadãos que, a partir de sua capacidade reflexiva, agem de modo construir de forma conjunta a execução dos serviços públicos (CSP) que seja sentido e benéfico para as partes. Desse modo, a interação entre os cidadãos e os burocratas alia o que Giddens chama de consciência discursiva com consciência prática.

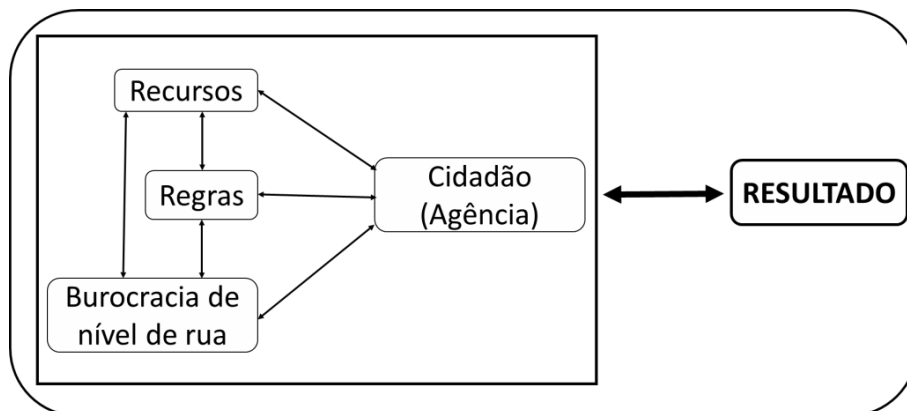
Aprofundando o debate, ao propormos um modelo analítico para estudar a coprodução de serviços públicos não podemos deixar de considerar o papel do burocrata de nível de rua, que é o ator responsável pela realização dos serviços junto ao cidadão (no caso da CSP), e que tem sido investigado em diversas pesquisas na área de implementação de políticas públicas (Barrett, 2004; Lotta, 2012; Lima & D’Ascenzi, 2013; Hupe, 2014, Lima, & D’Ascenzi, 2017) ou, especificamente, em reformas de organizações públicas (Rodrigues & Lotta, 2017), por exemplo. De acordo com os autores, a influência deste tipo de burocrata no desenho das políticas públicas está pela sua capacidade de usar o seu poder discricionário na entrega de seus serviços, impactando nos resultados, em termos de sucesso ou fracasso, de uma política pública, e ainda devemos considerar que as rotinas que eles estabelecem e os dispositivos e equipamentos que criam para lidar com as incertezas e pressões do trabalho moldam o serviço a ser entregue ao cidadão. Nesse sentido, o burocrata é a ponte entre as regras estatais definidas e a realidade social onde se encontra o cidadão.

Os conceitos de CSP e de burocrata de nível de rua se aproximam da teoria da agência de Giddens (TEG), no sentido de que nesse caso há um contexto em que regras institucionais existem (que orientam o serviço) e há também um variado grau de



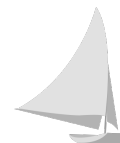
discricionariedade na ação do burocrata de nível de rua, que vai, a partir da interação com o cidadão e de seu contexto, construir conjuntamente o serviço público, inclusive, podendo gerar conflitos neste processo (Tummers, Vermeeren, Steijn, & Bekkers, 2012). Desse modo, esta relação, permeada por duas estruturas sociais distintas (de um lado, a política pública em si, e de outro a realidade social onde se encontra o cidadão), vai possibilitar a produção conjunta de serviços públicos, na medida em que o burocrata tenha que adaptar a política à realidade social. Desse modo, o modelo de Giddens de agência e estrutura social se insere para pensarmos a coprodução. Portanto, a TEG e os estudos sobre burocracia de nível de rua têm importantes colaborações a oferecerem para os estudos sobre CSP, o que gera um modelo analítico, como demonstrado abaixo.

Figura 1: *Framework* de Coprodução de Serviços Públicos na Prática



Fonte: autoria própria

Com base no modelo da figura 1, percebemos que as futuras pesquisas que considerarem a TEG para analisar CSP na prática deverão compreender as relações entre os níveis de análise (regras, recursos/equipamentos, burocracia de nível de rua e cidadãos), de forma recursiva, os quais estão representados na figura 1, pensando em relações de processo ou em análise de resultados da estruturação como um todo, ou, ainda, como este resultado retroalimenta o sistema. Ou seja, de acordo com o modelo proposto, temos a relação recursiva entre estrutura e agências, dentro de um contexto de CSP, onde o próprio resultado pode interferir em seus níveis e dentro de um determinada relação espaço-tempo. Ainda, pode-se pesquisar as habilitações e constrangimentos à ação do cidadão, impostas pelos demais níveis do modelo (regras, recursos e burocracia de nível de rua), criando uma ponte entre os níveis micro e macro (Pozzebon & Pinsonneault, 2005), também como propostas em pesquisas que usam a TEG (Pozzebon & Pinsonneault, 2005; Jones & Karsten, 2008), na agência humana, como em Dolci et al. (2015), no resultado da interação, como no caso da habilitação de TI na reforma orçamentária no México (Puron-Cid, 2013), ou com uma integração com os estudos de burocracia de nível de rua (interesses, valores, impactos, facilidades ou constrangimentos, por exemplo). Assim como a TEG contribui para a compreensão de como os fenômenos organizacionais afetam o desenvolvimento e o uso de tecnologias e como as tecnologias ajudam a moldar as organizações (Pozzebon & Pinsonneault, 2005), dentro de uma lente prática, da mesma forma a TEG pode contribuir para a compreensão de como estes agentes (burocracia de nível de rua e cidadãos) e estrutura pública (regras e recursos) se moldam recursivamente dentro de Coprodução de Serviços Públicos.



Considerações finais

O artigo desenvolveu um modelo teórico analítico, chamado de Coprodução de Serviço Público na Prática (CSPP), para estudar um fenômeno que tem chamado a atenção da academia internacional e brasileira. Para atingir este objetivo é feita revisão teórica sobre CSP e sobre a Teoria da Estruturação de Giddens (TEG), esta última mostrando ser uma lente teórica adequada para estudar o fenômeno em questão. Desenvolvendo a teoria, foi necessário prolongar o debate para incluir um ator relevante neste processo, que são os burocratas de nível de rua, por estarem diretamente relacionados com a entrega dos tipos de serviços públicos estudados e já existir literatura sobre o tema.

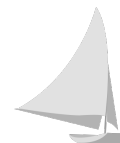
Este processo permitiu desenvolver um *framework* analítico que considera a estrutura (regras e recursos), os burocratas de nível de rua e cidadãos envolvidos em determinada CSP, de forma contextual, ou seja, o modelo desenvolvido permite analisar questões micro e macro, além de relações recursivas entre os atores e a estrutura, bem como os resultados. O que contribui para o desenvolvimento da teoria relativa a CSP, de forma mais estruturada, através de um modelo teórico voltado para a prática, que ajuda a cobrir uma lacuna de pesquisa identificada, focado no Brasil. Por outro lado, não delimitamos todos os aspectos metodológicos envolvidos para estes tipos de pesquisa (CSPP), por entender que cada estudo possui especificidades que precisam ser respeitadas, porém, a própria lente prática por si já evidencia alguns direcionamentos para a sua adequada adoção.

Referências

- Age, L. M. Schommer, P. C. (2017). Coprodução de Serviço de Vigilância Sanitária: Certificação e Classificação de Restaurantes. *Revista de Administração Contemporânea*, [s. l.], v. 21, n. 3, p. 413–434.
- Barrett, S. M. (2004). Implementation Studies: Time for a Revival? Personal Reflections on 20 Years of Implementation Studies. *Public Administration*. Volume 82, Issue 2.
- Chaebo, G. & Medeiros, J. J. (2017). Reflexões conceituais em coprodução de políticas públicas e apontamentos para uma agenda de pesquisa. *Cadernos EBAPE.BR*, [s. l.], v. 15, n. 3, p. 615–628.
- Cunha, M. A. V. C. & Miranda, P. R. M. (2013). O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. *Organizações & Sociedade*, 20(66), 543-566.
- Dolci, D. B., Lunardi, G. L., Salles, A. C., & Alves, A. P. F. (2015). Implementation of green it in organizations: a structural view. *Revista de Administração de Empresas*, 55(5), 486-497.
- Farr, M. (2016). Co-Production and Value Co-Creation in Outcome-Based Contracting in Public Services. *Public Management Review*, [s. l.], v. 18, n. 5, p. 654–672.
- Galindo, F. (2015). Agência humana e estrutura a partir da Teoria da Estruturação. *Ciências Sociais Unisinos* v. 51, n. 2.
- Giddens, A. (1979). *Central Problems in Social Theory: Action, Structure, and Contradiction in Social Analysis*. Berkeley: University of California Press.



- Giddens, A. (2000). *Conversas com Anthony Giddens: O Sentida Da Modernidade*. São P: Editora FGV.
- Giddens, A. (2009). *A Constituição da sociedade*. São Paulo: Martins Fontes, 2009.
- Gomes, A. O. & Moura, W. J. F. (2018). O conceito de coprodução de serviços: proposta de aplicação no Judiciário brasileiro. *Cadernos EBAPE.BR*, 16(3), 469-785.
- Hossain, MD. D.; Moon, J., Kim, J. K., Choe, Y. C. (2011). Impacts of organizational assimilation of e-government systems on business value creation: A structuration theory approach. *Electronic Commerce Research and Applications*. 10, pp. 576–594.
- Hupe, P. (2014). What happens on the ground: Persistent issues in implementation research. *Public Policy and Administration*. Vol 29, Issue 2.
- Jones, M., & Karsten, H. (2008). Giddens's structuration theory and information systems research. *MIS Quarterly*, 32(1), 127-157.
- Lima, L., & D'Ascenzi, L. (2013). Implementação de políticas públicas: Perspectivas analíticas. *Revista de Sociologia e Política*, 21(48), 101-110.
- Lima, L. L., & D'Ascenzi, L. (2017). O papel da burocracia de nível de rua na implementação e (re)formulação da Política Nacional de Humanização dos serviços de saúde de Porto Alegre (RS). *Revista de Administração Pública*. Rio de Janeiro 51(1):46-63, jan. - fev.
- Lotta, G. (2012). O papel das burocracias do nível da rua na implementação de políticas públicas: Entre o controle e a discricionariedade. In C. A. Faria, (Org.), *Implementação de políticas públicas: Teoria e prática*. (pp. 20-49). Belo Horizonte, MG: Editora PUCMINAS.
- Mattia, C. Zappellini, M. B. (2014). Ética e coprodução de serviços públicos: uma fundamentação a partir de Habermas. *Cadernos EBAPE.BR*, [s. l.], v. 12, n. 3, p. 573–589.
- Orlikowski, W. J. (2000). Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations. *Organization Science*, v. 11, n. 4, p. 404-428.
- Osborne, S. P. Radnor, Z. Strokosch, K. (2016). Co-Production and the Co-Creation of Value in Public Services: A suitable case for treatment? *Public Management Review*, [s. l.], v. 18, n. 5, p. 639–653.
- Osborne, S. P. Strokosch, K. (2013). It takes Two to Tango? Understanding the Coproduction of Public Services by Integrating the Services Management and Public Administration Perspectives. *British Journal of Management*, v. 24, p. S31-S47.
- Ostrom, E. (1996). Crossing the great divide: Coproduction, synergy, and development. *World Development*, [s. l.], v. 24, n. 6, p. 1073–1087.
- Ostrom, E. (2015). *Governing the Commons*. Berkeley: Cambridge University Press.
- Pozzebon, M. & Pinsonneault, A. (2005). Challenges in Conducting Empirical Work Using Structuration Theory: Learning from IT Research. *Organization Studies* 26(9): 1353–1376.
- Puron-Cid, G. (2013). Interdisciplinary application of structuration theory for e-government: A case study of an IT-enabled budget reform. *Government Information Quarterly* 30, S46–S58.



- Radnor, Z. Osborne, S. P. Kinder, T. & Mutton, J. (2014). Operationalizing Co-Production in Public Services Delivery: The contribution of service blueprinting. *Public Management Review*, [s. l.], v. 16, n. 3, p. 402–423.
- Ribeiro, A. C.; Andion, C. & Burigo, F. (2015). Ação coletiva e coprodução para o desenvolvimento rural: um estudo de caso do Colegiado de Desenvolvimento Territorial da Serra Catarinense. *Revista de Administração Pública*, [s. l.], v. 49, n. 1, p. 119–140, 2015.
- Rodrigues, D. A. Lotta, G. S. (2017). Análise do processo de implementação de reformas em organizações públicas: os casos do POUPATEMPO e do DETRAN-SP. *Cadernos de Gestão Pública e Cidadania*, v. 22, n. 72.
- Sartori, G. (1970). Concept Misformation in Comparative Politics. *American Political Science Review*, vol. 64, nº 4, pp. 1033-1053.
- Soares, G. F. & Farias, J. S. (2018). Com quem a escola pode contar? A coprodução do ensino fundamental público por familiares de estudantes. *Revista de Administração Pública*. Early View.
- Tummers, L.G., Vermeeren, B., Steijn, A.J. & Bekkers, V.J.J.M. (2012). Public professionals and policy implementation: conceptualizing and measuring three types of role conflicts. *Public Management Review*, 14, 2, 1041-1059.
- Voorberg, W. H.; Bekkers, V. J. J. M.; Tummers, L. G. (2015). A Systematic Review of Co-Creation and Co-Production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*, [s. l.], v. 17, n. 9, p. 1333–1357.
- Weber, M. (2004). Economia e sociedade: fundamentos da sociologia compreensiva. [s.l.] : Universidade de Brasília.