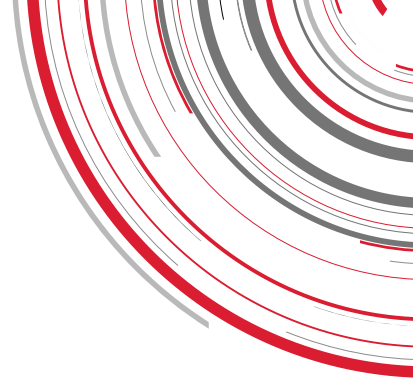


Roteiro para elaboração de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)

Programa Avançado em Gestão Pública (PAGP)

Versão Junho de 2020



I – Objetivo

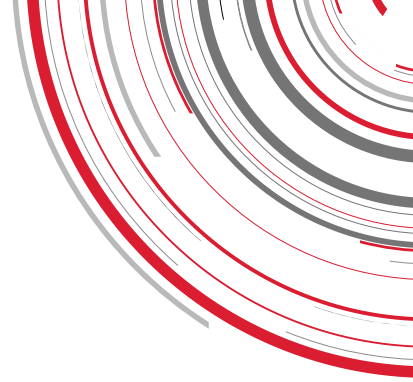
O objetivo do TCC no PAGP é a elaboração e entrega de um trabalho individual, preferencialmente aplicável e que demonstre que o(a) egresso(a) atingiu os objetivos de aprendizado do curso. Para viabilizar esse objetivo, é necessário que o(a) aluno(a) assuma a responsabilidade pelo processo, em um exercício da autoria crítica, capacidade de definição e gestão do escopo do projeto, planejamento e execução das etapas necessárias ao cumprimento dos prazos.

II – Formatos possíveis para o TCC

O TCC do PAGP deve priorizar a aplicabilidade do produto final e pode ter como objeto qualquer organização pública ou organização da sociedade civil que atue em articulação com a gestão pública. Salvo exceções de casos justificados e aceitos pelo(a) orientador(a) e pela coordenação do curso; o TCC do PAGP deve seguir um dos seguintes formatos:

a) Melhoria de Gestão em Organizações Públicas

Trata-se da descrição detalhada de um processo ou projeto envolvendo uma ou mais organizações públicas que no formato atual não esteja contribuindo para a solução – ou esteja agravando – um problema público. Com base na literatura e conteúdos discutidos ao longo do curso, propõe-se uma melhoria do referido processo ou projeto.



b) Inovação em Produto ou Protótipo de Solução de Problema Público

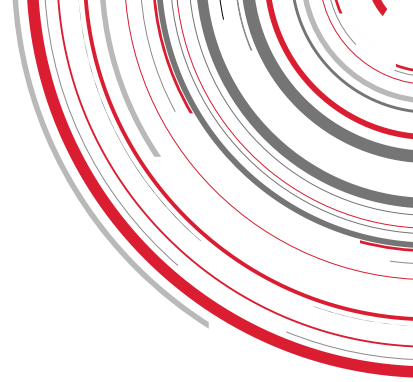
A inovação em produto ou protótipo de solução de problema público é o desenvolvimento de um componente no FabLab do Inspere, a partir de uma definição apropriada de problema público, revisão de literatura e teste com usuários que suportem a utilidade do produto ou protótipo desenvolvido para a solução do problema público em questão. Essa alternativa depende da iniciativa do(a) aluno(a) em procurar apoio da equipe do FabLab do Inspere com a devida antecedência de modo a viabilizar seu projeto entre as demais atividades do FabLab, sempre sob supervisão do(a) seu(sua) orientador(a).

c) Estudo de Caso

O estudo de caso apresenta em detalhes um contexto ou situação da gestão pública que permite aprendizados relevantes. É crucial justificar adequadamente a escolha do caso – seja porque trata-se da representação perfeita de um problema público relevante ou, pelo contrário, porque o caso apresenta uma situação nova que merece ser explorada. É necessário enfatizar lições e recomendações a partir do caso analisado.

d) Revisão de Literatura

A revisão aprofundada do conhecimento sobre um aspecto específico da gestão pública pode ser um formato de TCC, desde que o trabalho reforce a sua relevância prática para a gestão pública por meio da articulação entre compreensão do ambiente, caracterização do problema, uso de ferramentas de gestão e aspectos da implementação daquela teoria, conceito ou objeto de estudo.



III – Orientação e avaliação

A escolha de orientadores ocorre no 4º trimestre de curso. Cada aluno(a) indicará suas preferências de orientador(a) entre lista pré-definida de orientadores(as) disponíveis apresentada pela escola. Os(as) orientadores(as) indicados irão aceitar as novas orientações conforme suas disponibilidades e afinidades com o tema proposto pelos(as) alunos(as).

A versão final do TCC será avaliada pelo(a) orientador(a) e por, no mínimo, um(a) avaliador(a) também professor(a) do Insp^{er}, escolhido(a) conforme a sua afinidade com o tema do TCC. A banca da defesa será formada por esses integrantes. Um(a) terceiro(a) participante interno(a) ou externo(a) ao Insp^{er} poderá ainda compor a banca de TCC.

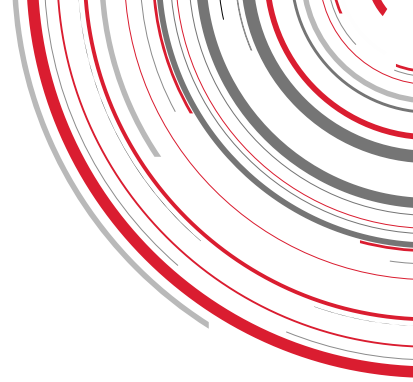
IV – Entregas

Os anexos 1 a 4 deste documento apresentam a estrutura mínima e exemplos da 1ª entrega para cada um desses formatos de TCC. Para exemplos de trabalhos finais, consultar a biblioteca.

A elaboração do TCC prevê 3 entregas parciais, antes da entrega final do TCC. O conteúdo das entregas parciais é:

Entrega parcial 1 – índice comentado (até duas páginas);

Entrega parcial 2 – caracterização do ambiente e definição do problema público que motiva o TCC, com discussão de literatura que demonstre minimamente o estado da arte para a questão (até 10 páginas);



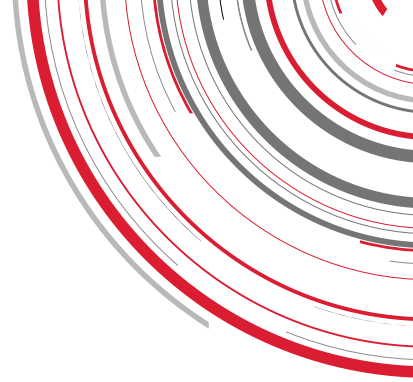
Entrega parcial 3 – versão preliminar, a mais próxima possível do TCC final (até 40 páginas);

Entrega final – versão que irá para a defesa (até 40 páginas, excluindo referências e anexos).

Os(as) professores(as) orientadores(as) enviarão feedback de cada uma das entregas parciais por escrito ou em reuniões presenciais com os(as) alunos(as). Entregas parciais extras podem ser solicitadas pelo(a) orientador(a). As entregas parciais não receberão notas, mas o atraso no envio de cada entrega parcial leva ao desconto de 1 (um) ponto na nota final do TCC. Todas as entregas são feitas via Blackboard em prazos detalhados a seguir.

V - Cronograma

Atividade	4º trimestre	5º trimestre	6º trimestre
Alunos(as) manifestam preferências para a orientação entre relação pré-estabelecida pela coordenação	Data informada pelo Apoio Acadêmico		
Coordenação do curso define orientadores(as)	Até o final o trimestre		
Alunos(as) procuram os professores para se apresentar e fazer contato inicial	Até duas semanas após definição de orientadores(as)		
Oficina de métodos e esclarecimento de dúvidas		Na sexta-feira dos 3 primeiros encontros de aulas do 5º trimestre	
Alunos(as) realizam entrega parcial 1 (até 2 páginas)		Primeiro dia de aulas do 5º trimestre	
Professores(as) agendam reuniões ou enviam feedback por escrito		Até 2 semanas após a entrega parcial 1	



Alunos(as) realizam entrega parcial 2 (de 5 a 10 páginas)		Data definida pelo(a) orientador(a)	
Professores(as) agendam reuniões ou enviam feedback por escrito		Até 2 semanas após a entrega parcial 2	
Apresentações preliminares para feedback		Última sexta-feira de aulas no 5º trimestre	
Apoio acadêmico informa prazos para as defesas de TCC do trimestre			Início do 6º trimestre
Alunos(as) realizam entrega parcial 3 (até 40 páginas)			Segundo final de semana de aulas do 6º trimestre
Professores(as) agendam reuniões ou enviam feedback por escrito; definem avaliador(a) e fazem agendamento da data e horário para a defesa			Até 2 semanas após a entrega parcial 3
Alunos(as) realizam entrega final (até 40 páginas)			Antecedência mínima de 10 dias com relação à defesa de TCC
Defesa do TCC			Data agendada dentro do prazo indicado pelo Apoio, com prazo mínimo de duas semanas entre a defesa e a data de submissão da versão final do TCC
Eventuais ajustes solicitados pela banca			Prazo informado pelo Apoio Acadêmico

VI - As Disciplinas TCC 1 e TCC 2

O desenvolvimento do TCC durante os dois últimos trimestres do curso ocorre por meio das disciplinas TCC1 e TCC2. As disciplinas existem no Blackboard como espaço para entregas e avaliação das atividades do TCC. Para a disciplina TCC 1

existem ainda 3 encontros presenciais com 2h cada para orientações gerais sobre o processo de pesquisa, e uma simulação de banca de 4h para treino, totalizando 10h de atividades presenciais em horários previamente acordados com a turma.

Os alunos serão automaticamente matriculados na disciplina TCC1 para o 5º trimestre de PAGP ao completarem as disciplinas do 4º trimestre do curso. A disciplina TCC1 possui duas entregas, detalhadas acima. Tendo realizado as duas entregas do TCC1, os alunos serão aprovados e matriculados na disciplina TCC2 no 6º trimestre.

As entregas parciais 1, 2 e 3 são avaliadas, porém a nota não impacta a avaliação final do TCC. Há, no entanto, o desconto de um ponto na entrega final do TCC para cada entrega parcial entregue com atraso. A entrega final do TCC é avaliada pela banca e recebe nota de 0 a 10, sendo 6 a nota mínima para aprovação. A nota do TCC não impacta a média geral dos alunos no curso.

VII – Formatação das entregas

As entregas do TCC devem ser realizadas em documento Word. A versão final, após aprovação da banca deve ser submetida em pdf. Os documentos devem seguir as normas da ABNT, conforme disponível no site da Biblioteca Telles.

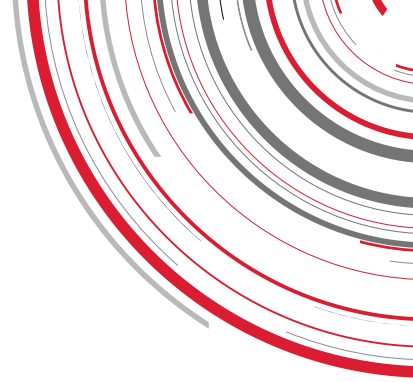
VIII – Publicação

Ao enviar a versão final do TCC aprovada pela banca em pdf, solicita-se que o(a) aluno(a) também envie o Termo de autorização de divulgação do trabalho no repositório acadêmico institucional.

Deve-se submeter, portanto, juntamente com a versão final do TCC o termo de Autorização para divulgação preenchido e assinado. O termo está disponível no site da biblioteca na página <Instruções para trabalhos acadêmicos>, aba PAGP.

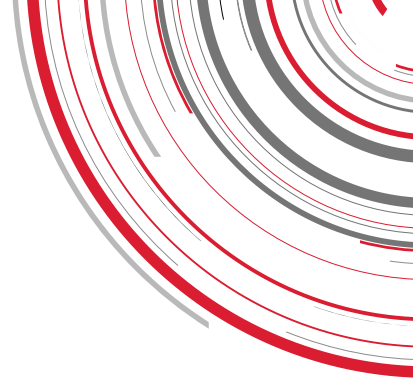
IX – Demais situações

É responsabilidade dos alunos conhecer os prazos acadêmicos e consultar o Apoio Acadêmico do Insper caso deseje se informar sobre procedimentos e taxas envolvidas no trancamento de disciplina, cancelamento de matrícula e demais situações.

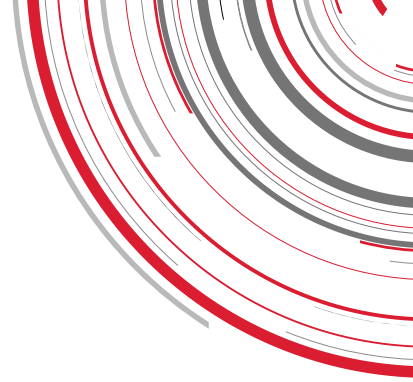


Anexo 1 – Exemplo de Entrega 1 para Melhoria de Gestão

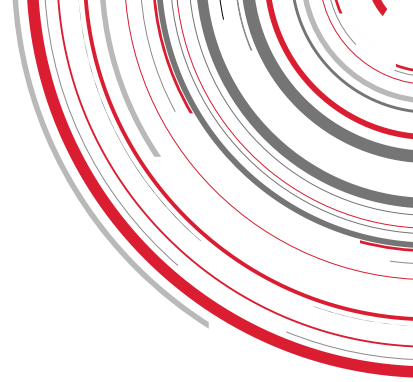
Seção	O que se espera	Exemplo
TÍTULO	Frase clara e impactante sobre o objeto do trabalho	Melhoria de Gestão das Audiências Públicas na Secretaria de Transportes da Prefeitura de São Paulo
RESUMO e PALAVRAS-CHAVE	Breve síntese de todas as partes contidas no projeto. De três a cinco termos para palavras-chave.	Este trabalho apresenta uma proposta de melhoria para a gestão das audiências públicas da Secretaria de Transportes da Prefeitura de São Paulo. Essas audiências são uma instância de participação que influencia em decisões de contratos bilionários e que impactam a vida de milhões de pessoas. Descreve-se o formato atual de organização das audiências, seleção dos participantes e condução das audiências, propondo-se melhorias para cada uma dessas etapas. Este trabalho conclui que, no formato atual, as instâncias de participação social no setor de transportes da capital paulista são pouco efetivas e demasiadamente uniformes. As mudanças propostas poderiam tornar o processo mais plural, tomando-se o cuidado de não perder efetividade. Palavras-chave: Melhoria de gestão; Audiências públicas; Transporte público paulistano.
1. INTRODUÇÃO	Na introdução espera-se a apresentação e especificação do tema, a contextualização e motivação do problema, a justificativa e a definição clara dos objetivos do trabalho.	O trabalho analisa a Secretaria Municipal de Transporte. Essa secretaria realiza audiências públicas com pouca participação e não se percebe que haja impacto dessas audiências nas políticas públicas do setor. O objetivo do trabalho é propor uma melhoria de gestão desse processo. Descreve-se o processo atual, apontando seus problemas e, sempre com base na teoria, propõe-se melhorias na gestão desse processo.
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	Apresentar resumidamente os principais argumentos teóricos e o estado da arte na literatura sobre o tema. Aqui é crucial utilizar referencial teórico trabalhado nos objetivos de aprendizagem do PAGP: - Habilidade de analisar problemas públicos;	- Utilizar literatura de participação social na gestão pública para descrever a situação desejável (ex: Fung 2006; Avritzer 2011)



	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidade de compreender o ambiente; - Habilidade no uso de ferramentas de gestão; - Capacidade de implementação 	
3. DESCRIÇÃO E ANÁLISE DO PROCESSO/PROJETO ATUAL	<p>3.1 Contexto do processo (descrição de stakeholders e ambiente)</p> <p>3.2 Motivação para a melhoria (identificação do problema público relevante)</p> <p>3.3 Mapeamento do processo (descrever com base em evidências e sem avaliação de mérito como está hoje)</p> <p>3.4 Análise do desempenho do processo (análise crítica do desempenho com base em evidências)</p> <p>3.5 Causas raízes e seus efeitos no desempenho (com base na teoria apresentada anteriormente, descrever possíveis causas do problema público elencado)</p>	<p>- Usar dados públicos (informação disponível no site da Secretaria de Transportes) e Lei de Acesso à Informação (pedir lista de participantes das audiências dos últimos 5 anos) para apurar situação atual das audiências no setor de transporte. Pela diferença em relação à situação desejável, definir problema. Explorar os interesses e poder dos participantes dessas audiências de transporte, avaliando eventuais atores relevantes que são sub-representados. Levantar possíveis causas da sub-representação de determinados grupos e quais potenciais as audiências não estão atingindo.</p>
4. PROPOSIÇÃO DE NOVO PROCESSO OU DE MELHORIAS EM PROJETO	<p>4.1. Pesquisa de alternativas (alternativas existentes e inovações possíveis)</p> <p>4.2. Soluções para causas</p> <p>4.3. Mapeamento do processo proposto (como deveria ser) / ou descrição das alterações propostas no projeto</p> <p>4.4. Desempenho esperado</p> <p>4.5. Estrutura orçamentária e forma de financiamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se houver grupo importante não representado nas audiências, propor forma de atrair esse grupo - Propor novo regulamento para as audiências públicas do setor - Ao propor alternativas de ação, problematizar inovação na gestão pública e interesse de diferentes atores. <p>Levar em conta aqui os objetivos de aprendizagem transversais do PAGP: inovação, ética e sustentabilidade.</p>
5. CONCLUSÃO	<p>5.1. Principal contribuição da proposta</p> <p>5.2 Limitações da proposta</p> <p>5.3 Melhorias futuras</p>	<p>O trabalho contribui para um sistema de participação social mais representativo e inovador no setor de transportes de São Paulo. A proposta poderia se beneficiar de entrevistas com atores relevantes. Também seria desejável, futuramente, comparar a estrutura de participação social em São Paulo com a de outras grandes cidades no Brasil de forma a se identificar melhores práticas.</p>

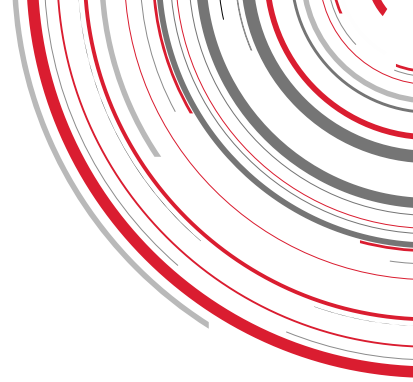


REFERÊNCIAS	Incluir referências utilizadas usando norma ABNT (não conta no limite de páginas).	AVRITZER, Leonardo. A qualidade da democracia e a questão da efetividade da participação: mapeando o debate. <i>Efetividade das instituições participativas no Brasil: estratégias de avaliação</i> . Brasília, DF: Ipea, p. 13-25, 2011. FUNG, Archon. Varieties of participation in complex governance. <i>Public administration review</i> , v. 66, p. 66-75, 2006.
ANEXOS	Incluir documentos relevantes para complementar ou comprovar dados da análise (não conta no limite de páginas).	Lista de audiências realizadas e participantes

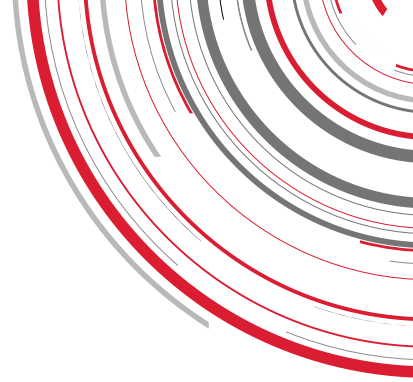


Anexo 2 – Exemplo de Entrega 1 para Inovação em Produto ou Protótipo de Solução de Problema Público

Seção	O que se espera	Exemplo
TÍTULO	Frase clara e impactante sobre a inovação proposta	Protótipo de máscara transparente para atendimento de deficientes auditivos por profissionais da saúde
RESUMO e PALAVRAS CHAVE	Breve síntese de todas as seções do trabalho. De três a cinco termos para palavras-chave.	Este trabalho apresenta uma proposta de máscara de material transparente que viabiliza o atendimento de deficientes auditivos que dependam de leitura labial em instalações hospitalares. O protótipo aqui apresentado poderia ser produzido por diversas indústrias, atendendo aos requisitos de segurança. Palavras-Chave: Deficiência física; Deficiência auditiva; Equipamentos de acessibilidade; Leitura labial.
1. INTRODUÇÃO	Motivar e apresentar a inovação ou protótipo a partir de um problema público. Aqui é crucial utilizar referencial teórico trabalhado nos objetivos de aprendizagem do PAGP: - Habilidade de analisar problemas públicos;	Deficientes auditivos dependem da leitura labial para se comunicar com pessoas que não dominem LIBRAS. Em função disso, seu atendimento em instalações hospitalares é prejudicado pelo uso de máscaras por profissionais da saúde. Este projeto apresenta o protótipo de uma máscara transparente para uso por profissionais da saúde. Levar em conta aqui os objetivos de aprendizagem transversais do PAGP: inovação, ética e sustentabilidade.
2. CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO, AMBIENTE E STAKEHOLDERS	Apresentar resumidamente os principais elementos do ambiente e stakeholders envolvidos. Aqui é crucial utilizar referencial teórico trabalhado nos objetivos de aprendizagem do PAGP: - Compreensão do ambiente da gestão pública;	Descrever em detalhes o processo atual, quais são os atores públicos e privados envolvidos. Enfatizar o poder e interesse de diferentes atores nesse processo e estimar demanda pela melhoria proposta.
3. DETALHAMENTO DA PROPOSTA E ANÁLISE DE VIABILIDADE	Apresentação dos aspectos técnicos da proposta, estimativa de orçamento e identificação de potenciais aspectos críticos para a sua implementação.	Detalhar requisitos de pessoal, matéria-prima, equipamentos para produção, restrições legais e custos para a produção e distribuição das máscaras transparentes.



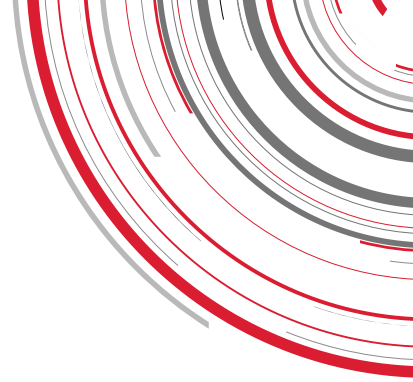
	Aqui é crucial utilizar referencial teórico trabalhado nos objetivos de aprendizagem do PAGP: - Uso de ferramentas de gestão; - Capacidade de implementação.	
4. CONCLUSÃO	Indicar como a inovação ou protótipo soluciona o problema público em questão, suas potenciais limitações e necessidade de desenvolvimentos futuros.	A máscara proposta é um solução segura e que permite a leitura labial, porém a um custo 10x maior do que a máscara usual. Desenvolvimentos futuros devem buscar o barateamento do material utilizado.
ANEXOS	Incluir documentos relevantes para complementar ou comprovar dados da análise (não conta no limite de páginas).	Descrição técnica de materiais, etc.
NOTA DE ENSINO REFERÊNCIAS	Incluir referências utilizadas usando norma ABNT (não conta no limite de páginas).	SUNDFELD, Carlos Ari. <i>Direito administrativo para céticos</i> . São Paulo: Malheiros Editores, 2014.



Anexo 3 – Exemplo de Entrega 1 para Estudo de Caso

Seção	O que se espera	Exemplo
TÍTULO	Frase clara e impactante sobre o estudo	A implantação de um sistema de avaliação de creches no município de Atibaia
RESUMO e PALAVRAS-CHAVE.	Breve síntese de todas as partes contidas no trabalho. De três a cinco termos para palavras-chave.	Este trabalho analisa um caso pioneiro de sistema de avaliação de creches em um município do interior paulista. Adota-se entrevistas com gestores da rede, funcionários de creches e familiares como fonte de dados. A avaliação ocorre por mensagens de SMS enviadas aos pais. O sistema possibilita a identificação e correção de desvios nas práticas das creches. As lições desse caso podem servir como base para outros municípios. Palavras-chave: Sistema de avaliação; Relações Família-Escola; Tecnologia aplicada a educação; Avaliação de creches.
1. INTRODUÇÃO	Na introdução espera-se a apresentação e especificação do tema, a contextualização e motivação do problema, a justificativa e a definição clara dos objetivos do trabalho.	Há uma demanda crescente por serviços de creches públicas municipais, ao mesmo tempo em que é um grande desafio a avaliação das creches. Em função disso, há soluções variadas sendo testadas por vários municípios, como parecerias com OSCs ou construção e operação de creches públicas, sem que haja uma forma bem estabelecida para comparar as alternativas. O objetivo do trabalho é elencar as etapas e lições do sistema de avaliação de creches de Atibaia. O caso de Atibaia é inovador e pode ajudar outros municípios que vivenciam pressões por novas creches.
2. METODOLOGIA	2.1. Forma e justificativa da escolha do caso 2.2. Forma de coleta dos dados 2.3. Processo de análise	O caso de Atibaia foi escolhido por representar um caso único devido à sua inovação e por poder ser replicado por vários municípios com contexto semelhante. A coleta de dados ocorrerá por meio de entrevistas com gestores, funcionários das creches e famílias usuárias do sistema de creches que passaram por avaliação em Atibaia. As entrevistas serão transcritas e analisadas utilizando-se o repertório da literatura.
3. REVISÃO TEÓRICA	Apresentar resumidamente os principais argumentos teóricos e o estado da arte na literatura especializada. Aqui é crucial utilizar	Será relevante para esse estudo se aproveitar de textos utilizados sobretudo nas disciplinas de Inovação, Processos e Avaliação de Políticas Públicas (ex: HECKMAN 2005).

	<p>referencial teórico trabalhado nos objetivos de aprendizagem do PAGP:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habilidade de analisar problemas públicos; - Capacidade de compreender o ambiente; - Habilidade no uso de ferramentas de gestão; - Capacidade de implementação 	
4. RESULTADOS	<p>4.1. Descrição detalhada do cso</p> <p>4.2. Análise de variáveis relevantes com base na revisão teórica</p>	<p>Descreve-se em detalhes como funciona o sistema de avaliação de creches de Atibaia, as dificuldades enfrentadas, como foram contornadas e os resultados da iniciativa.</p>
5. CONCLUSÃO	<p>5.1. Lições / contribuições do caso</p> <p>5.2. Limitações da pesquisa</p> <p>5.3. Sugestão de estudos futuros</p>	<p>O sistema permitiu identificar pais insatisfeitos com as creches e a revisão de procedimentos adotados nesses estabelecimentos. Nessa pesquisa não será possível analisar dados orçamentários da iniciativa para se verificar o custo-benefício. Sugere-se que esse aprimoramento seja considerado em pesquisas futuras.</p> <p>Levar em conta aqui os objetivos de aprendizagem transversais do PAGP: inovação, ética e sustentabilidade.</p>
REFERÊNCIAS	<p>Incluir referências utilizadas usando norma ABNT (não conta no limite de páginas).</p>	<p>HECKMAN, James J.; VYTLACIL, Edward. Structural equations, treatment effects, and econometric policy evaluation 1. <i>Econometrica</i>, v. 73, n. 3, p. 669-738, 2005.</p>
ANEXOS	<p>Incluir documentos relevantes para complementar ou comprovar dados da análise (não conta no limite de páginas).</p>	<p>Lista de entrevistados, data e tempo de entrevistas</p>



Anexo 4 – Exemplo de Entrega 1 para Revisão de Literatura

Seção	O que se espera	Exemplo
TÍTULO	Frase clara e impactante sobre o caso	O papel da burocracia de nível de rua no combate/reprodução de desigualdades.
RESUMO e PALAVRAS-CHAVE	Breve síntese de todas as partes contidas no trabalho. De três a cinco termos para palavras-chave.	Este trabalho analisa a literatura sobre burocracia de nível de rua, destacando quais aspectos podem ser relacionados com o combate ou reprodução de desigualdades na sociedade. Conclui-se que, ao tomar decisões cotidianas junto à população, esses profissionais possuem grande potencial de combater ou agravar o problema da desigualdade social. Por fim, o trabalho apresenta recomendações para um melhor aproveitamento da burocracia de nível de rua no combate à desigualdade. Palavras-chave: Desigualdade social; Diálogo e escuta populacional; Burocracia de nível de rua.
1. INTRODUÇÃO	Na introdução espera-se a apresentação e especificação do tema, a contextualização e motivação do problema, a justificativa e a definição clara dos objetivos do trabalho. Aqui é crucial utilizar referencial teórico trabalhado nos objetivos de aprendizagem do PAGP: - Habilidade de analisar problemas públicos;	Os profissionais de governos que interagem diretamente com a população podem reforçar estereótipos e negar ou permitir o acesso de diferentes setores sociais ao serviço público de qualidade. Se uma pessoa negra é tratada de forma desrespeitosa e não consegue obter o atendimento em uma Defensoria Pública, por exemplo, enquanto uma pessoa branca acessa esse serviço sem dificuldades, a burocracia está reforçando desigualdades. Este trabalho aponta como esse processo se manifesta e como melhor direcionar essa ação, segundo a literatura.
2. REVISÃO TEÓRICA	Apresentar resumidamente os principais argumentos teóricos e o estado da arte na literatura especializada. Aqui é crucial utilizar referencial teórico trabalhado nos objetivos de aprendizagem do PAGP: - Capacidade de compreender o ambiente; - Habilidade no uso de ferramentas de gestão; - Capacidade de implementação	A burocracia de nível de rua utiliza o seu poder discricionário em distribuir benefícios e acesso ao serviço público (LIPSKY, 2010). Burocratas que compartilhem características com o público mais vulnerável atendido tendem a tratar esse público de forma mais igualitária, promovendo maior isonomia (KRISLOV, 2012).

3. RECOMENDAÇÕES	Apresentar recomendações para resolver o problema público com base na teoria	Incorporar burocratas com características da população mais vulnerável e oferecer alta capacitação pode minimizar desigualdades.
4. CONCLUSÃO	Apresentar principais resultados, limitações e temas para estudos futuros.	É preciso mais atenção às características dos burocratas de nível de rua. Poucos estudos focam no caso brasileiro e deve-se analisar a diferença entre várias categorias de burocratas de nível de rua. Levar em conta aqui os objetivos de aprendizagem transversais do PAGP: inovação, ética e sustentabilidade.
REFERÊNCIAS	Incluir referências utilizadas usando norma ABNT (não conta no limite de páginas).	KRISLOV, Samuel. Representative bureaucracy . Quid Pro Books, 2012. LIPSKY, Michael. Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public service . Russell Sage Foundation, 2010.
ANEXOS	Incluir documentos relevantes para complementar ou comprovar dados da análise (não conta no limite de páginas).	Lista de entrevistados, data e tempo de entrevistas