

Apresentação. <i>António Correia de Campos</i>	pág. 7
O Conceito de Estado na viragem do século □ <i>Conferência, Adriano Moreira</i>	13
Sociedade, economia e Administração □ <i>Conferência, João Salgueiro</i>	25
Papéis alternativos para a Avaliação no processo de reforma da gestão pública □ <i>Conferência, Christopher Pollit</i>	45
Medição e gestão da performance no contexto de Avaliação do sector público □ <i>Conferência, Geert Bouckaert</i>	57
Mudar a Administração: a experiência americana □ <i>Conferência, Jody Zall Kusek</i>	73
A reforma administrativa da Junta da Galiza: O programa de Avaliação do desempenho □ <i>Conferência, J. Bouzada Romero</i>	87
Conceitos e perspectivas de Avaliação <i>Introdução, Carlos Campos Morais</i>	113
A Avaliação na Administração Pública: Actores e papéis <i>Manuel Gameiro</i>	117
Metodologia e técnicas de Avaliação <i>Introdução, João Bilhim</i>	125
Aplicação DAE à análise da eficiência das Estações de Correios <i>Maurício António Vaz</i>	133
Instrumentos de Avaliação <i>Introdução, Victor Ruivo</i>	161
Sistema de Avaliação do desempenho na Direcção-Geral dos Impostos <i>Fernando Lomba</i>	163

Controlo institucional de Avaliação	175
<i>Introdução, João Caupers</i>	
Controlo e Avaliação: culturas diferentes em processo de convergência	177
<i>Maria do Rosário Torres Alexandre</i>	
Avaliação de serviços públicos	191
<i>Introdução, Rogério de Carvalho</i>	
A perspectiva jurídica na avaliação de políticas públicas	197
<i>João Salis Gomes</i>	
Avaliação de políticas públicas	211
<i>Introdução, João Ferreira do Amaral</i>	
A Avaliação das políticas públicas de subsídios às empresas	213
<i>Carlos A. Páscoa Machado</i>	
Avaliação e administração local	233
<i>Introdução, Vassalo de Abreu</i>	
Contributos para uma Avaliação da regionalização	237
<i>Delfim da Costa Correia</i>	
Avaliação dos agentes administrativos	253
<i>Introdução, Júlio Nabais</i>	
Relação entre a classificação dos agentes públicos e a percepção da qualidade dos serviços pelos utentes: um estudo exploratório	257
<i>João Paulo Marques</i>	
Experiências de Avaliação	269
<i>Introdução, Palmira Moura</i>	
Avaliação do sector público: experiências na Suécia	271
<i>José Ferraz Nunes</i>	
Avaliação e renovação da Administração	289
<i>Introdução, João Ilharco</i>	
Hierarquia, mercado e networks: mudança institucional, controlo e avaliação no Reino Unido	291
<i>Joaquim Esteves de Araújo</i>	

A Avaliação da qualidade	311
<i>Introdução, José Orvalho da Silva</i>	
A Avaliação da qualidade do atendimento no serviço público: caso do serviço telefónico internacional	313
<i>Luís Sousa Cardoso</i>	
Avaliação e mudança cultural	323
<i>Introdução, Carlos Zorrinho</i>	
Auditoria de gestão numa perspectiva de reinvenção da governação	327
<i>Francisco Lopes dos Santos</i>	
Avaliação, educação e formação	337
<i>Introdução, Afonso Lucas</i>	
A edificação da escola de amanhã e as mudanças necessárias na administração pública	341
<i>Ana Benavente</i>	
Avaliação do ensino superior	349
<i>Introdução, Rui Guimarães</i>	
O conceito de qualidade no ensino superior	355
<i>Rui A. Santiago</i>	
Avaliação dos serviços de saúde	381
<i>Introdução, António Correia de Campos</i>	
Impacto dos sistemas de financiamento na performance dos hospitais distritais	385
<i>Maria Elvira Lima</i>	