

## ***O problema (ou não) da avaliação da qualidade e eficiência nos serviços públicos***

### **Bibliografia selecionada e disponível na Biblioteca do INA**

#### **AUSTRÁLIA. QUEENSLAND GOVERNMENT. Public Service Commission**

Quality public service workplaces [Documento electrónico] / Queensland Government. Public Service Commission. - Ficheiro electrónico textual (506 KB). - [S.l. : s.n.], [200?]. - 79 p. : il., tabelas e gráficos. Bibliografia p.79. Descrição baseada na consulta de 03-12-2009.

#### **BOYLE, David**

The challenge of co-production [Documento electrónico] : how equal partnerships between professionals and the public are crucial to improving public services / David Boyle and Michael Harris. - Ficheiro electrónico textual (342 KB). - United Kingdom : NESTA, 2009. - 28 p. Descrição baseada na consulta de 21-05-2010.  
ISBN 978-1-84875-069-2

#### **BOYLE, David**

Public services inside out [Documento electrónico] : putting co-production into practice / David Boyle, Julia Slay, Lucie Stephens. - Ficheiro electrónico textual (382 KB). - United Kingdom : NESTA, 2010. - 36 p. Descrição baseada na consulta de 21-05-2010.  
ISBN 978-1-84875-086-9.

#### **BOYLE, Richard**

Public sector trends 2013 [Documento electrónico] / Richard Boyle. - Ficheiro electrónico textual (3,13 MB). - Dublin : IPA , 2014. - 64 p. : il., quadros e gráficos. - (State of the public services series. Research Paper ; 11). Inclui bibliografia p. 59.  
Descrição baseada na consulta de 10-04-2014.

#### **FADEL, Marianella Aguilar Ventura**

Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde : um estudo de caso / Marianella Aguilar Ventura Fadel e Gilsée Ivan Regis Filho.  
In: RAP. Revista de Administração Pública. - ISSN 0034-7612. - V. 43, n.1 (2009), p. 7-23.

***O problema (ou não) da avaliação da qualidade  
e eficiência nos serviços públicos***

**Bibliografia selecionada e disponível na Biblioteca do INA**

**JORGE, Marcelino José**

Esforços de inovação organizacional e qualidade do serviço : um estudo empírico sobre unidades hospitalares / Marcelino José Jorge... [et al.].

In: RAP. Revista de Administração Pública. - ISSN 0034-7612. - V. 47 n.2 (2013) p.327-356.

**KPMG**

Benchmarking Australian government administration performance [Documento electrónico] / KPMG. - Ficheiro electrónico textual (2,21 MB). - [S.l.] : KPMG, 2009. - 89 p. : il., quadros e figuras. Descrição baseada na consulta de 20-01-2012.

**MONTEIRO, Maurílio de Abreu**

Judicialização da regulação e perda da qualidade do fornecimento de energia elétrica em áreas periféricas / Maurílio de Abreu Monteiro... [et al.].

In: RAP. Revista de Administração Pública. - ISSN 0034-7612. - V. 47 n.2 (2013) p.403-420.

**MORAGA, Eduardo Torres**

Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud / Eduardo Torres Moraga and Jorge Lastra Torres.

In: RAP. Revista de Administração Pública. - ISSN 0034-7612. - V. 42, n.4 (2008), p. 719-735.

**NODARI, Cristine Hermann**

Relação entre inovação e qualidade da orientação do serviço de saúde para atenção primária / Cristine Hermann Nodari... [et al.].

In: RAP. Revista de Administração Pública. - ISSN 0034-7612. - V. 47 n.5 (2013) p.1243-1264.

## ***O problema (ou não) da avaliação da qualidade e eficiência nos serviços públicos***

### **Bibliografia selecionada e disponível na Biblioteca do INA**

#### **OCDE**

Tornar a vida mais fácil para cidadãos e empresas em Portugal : administração electrónica e simplificação / Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico. - Lisboa : Imprensa Nacional Casa da Moeda, 2008. - 155 p. : il., quadros e gráficos ; 27 cm.

Título original Making life easy for citizens and businesses in Portugal : administrative simplification and e-government. ISBN 978-972-27-1784-7 (brochado) : compra.

#### **RUIZ LÓPEZ, Joaquín S.**

Calidad en la gestión pública : del azar a la necesidad / Joaquín S. Ruiz López

In: Revista del CLAD Reforma y Democracia. - ISSN 1315-2378. - n. 54 (Oct. 2012), p.63-94.

#### **SEMINÁRIO "A REFORMA PARA O CRESCIMENTO E INOVAÇÃO, MODERNIZAÇÃO E PRODUTIVIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA", Roma, 2010.**

Modernising the public administration [Documento eletrónico] : a study on Italy. - Ficheiro eletrónico textual (2,75 MB). - Paris : OECD, 2010. - 136 p. : il., quadros e figuras.

Documento apresentado no Seminário "A Reforma para o Crescimento e Inovação, Modernização e Produtividade na Administração Pública ", em Roma a 28 de outubro de 2010, Seminário. Descrição baseada na consulta de 26-03-2014.

#### **SERAPIONI, Mauro**

Avaliação da qualidade em saúde : reflexões teórico-metodológicas para uma abordagem multidimensional / Mauro Serapioni. In: Revista Crítica de Ciências Sociais. - ISSN 0254-1106. - n. 85 (Jun. 2009), p.65-82.

#### **SILVESTRE, Hugo Consciência**

Gestão pública : modelos de prestação no serviço público / Hugo Consciência Silvestre. - 1ª ed. - Lisboa : Escolar , 2010. - XVI, 282 p. : il., gráficos e quadros ; 24 cm.

Referências bibliográficas p. 253-282. ISBN 978-972-592-259-0 (brochado) : compra.

***O problema (ou não) da avaliação da qualidade  
e eficiência nos serviços públicos***

**Bibliografia selecionada e disponível na Biblioteca do INA**

**UNIÃO EUROPEIA. Comissão Europeia**

Report to the European Commission on improving the quality of teaching and learning in Europe's higher education institutions / European Union. European Commission. - Luxembourg : EUR-OP, 2013. - 80 p. : il., figuras. NC-01-13-156-EN-C. ISBN 978-92-79-30360-9 (brochado) : oferta.

**UNIÃO EUROPEIA. Comissão Europeia. Direcção-Geral - Sociedade da Informação e Media**

Digitizing public services in Europe [Documento electrónico] : putting ambition into action / European Commission. Directorate-General Information Society and Media. - Ficheiro electrónico textual (4,07 MB). - Luxembourg : EUR-OP, 2010. - 272 p. : il., quadros e gráficos. Descrição baseada na consulta de 24-03-2011.