



SERVIÇOS PÚBLICOS NO SÉC. XXI

INOVAÇÃO, MOTIVAÇÃO E PRESTAÇÃO



DIREÇÃO-GERAL DA QUALIFICAÇÃO
DOS TRABALHADORES EM FUNÇÕES PÚBLICAS

Divisão de Biblioteca, Arquivo e Edições

Rua da Alfândega nº 5

1100-016 Lisboa

Tel. 21 884 66 69 / Fax: 21 884 66 86

E-mail: dbae@ina.pt URL: www.ina.pt

CATÁLOGO | Exposição Bibliográfica

MAR. – JUN. 2016

Horário de atendimento na Biblioteca - 9H30-13H00 e 14H00-17H30

FICHA TÉCNICA

Autor: ina. Divisão de Biblioteca, Arquivo e Edições

Editor: ina

Local de edição: Lisboa

Data: março 2016

Tiragem: 400 exemplares

Conceção, execução e montagem da exposição

Divisão de Biblioteca, Arquivo e Edições

Local: Ministério das Finanças – Rua da Alfândega - Lisboa

NOTA PRÉVIA

As atuais mudanças sociais, tecnológicas e económicas criam desafios e novas expectativas relativamente aos serviços públicos cuja prestação deve basear-se em princípios de colaboração, transparência e participação que resulte em criação de valor público.

O *European e-Government Benchmark* da Comissão Europeia, estudo anual de referência que procura avaliar o desempenho dos Estados-Membros no atendimento *online* aos cidadãos e às empresas, classifica Portugal entre os países com elevados níveis de digitalização, tendo conseguido excelentes resultados nos indicadores “Serviço Centrado no Cidadão”, “Facilitadores de TI” e “Transparência”.

Em Portugal, e à semelhança de outros países europeus, os serviços públicos têm progressivamente vindo a tornar-se mais eficientes e eficazes graças ao trabalho realizado em muitos organismos da Administração Pública portuguesa nos últimos anos.

A presente exposição bibliográfica é por isso dedicada à gestão e prestação dos serviços públicos no séc. XXI divulgando uma mostra bibliográfica de 41 documentos existentes na Biblioteca do INA e nalguns casos em acesso aberto disponíveis para consulta, empréstimo ou *download*.

Lisboa, 1 de março de 2016.

Divisão de Biblioteca, Arquivo e Edições

SERVIÇOS PÚBLICOS NO SÉC. XXI

INOVAÇÃO, MOTIVAÇÃO E PRESTAÇÃO

ACCENTURE

Digital government [Documento eletrónico] : *pathways to delivering public services for the future - a comparative study of digital government performance across 10 countries* / Accenture. - Ficheiro eletrónico textual (5,98 MB).

- [S.l.] : Accenture, 2014. - 80 p.

URL: www.accenture.com

AUSTRÁLIA. Institut of Public Administration Australia

Shaping the future through co-creation [Documento eletrónico] / Institute of Public Administration Australia. - Ficheiro eletrónico textual (6,35 MB). - [Sydney] : IPAA, 2014. - 118 p. : il. - (IPAA National Policy Paper)

URL: <http://www.ipaa.org.au>

BOSSE, Julia

The public sector as partner for a better society [Documento eletrónico] : *European public sector award 2015* / Julia Bosse... [et al.]. - Ficheiro eletrónico textual (3,72 MB). - Maastricht : EIPA, 2015. - 126 p. : il.

URL: www.eipa.eu

BRECKON, Jonathan

Better public services through experimental government [Documento eletrónico] / Jonathan Breckon ; foreword by Geoff Mulgan. - Ficheiro eletrónico textual (533 KB). - London : Alliance for Useful Evidence, 2015. - 41 p.

URL: www.alliance4usefulevidence.org

CANADÁ. Public Policy Forum

Flat, flexible, and forward-thinking [Documento eletrónico] : *public service next next* / Canada's Public Policy Forum. - Ficheiro eletrónico textual (801 KB). - Albert : Public Policy Forum, 2014. - IV, 20 p.

URL: www.ppforum.ca

CARVALHAIS, Isabel Estrada

Citizenship policy making in mediterranean EU states: Portugal [Documento eletrónico] / Isabel Estrada Carvalhais. - Ficheiro eletrónico textual (618 KB). - San Domenico di Fiesole : European University Institute, 2010. - 38 p.

URL: <http://eudo-citizenship.eu>

SERVIÇOS PÚBLICOS NO SÉC. XXI

INOVAÇÃO, MOTIVAÇÃO E PRESTAÇÃO

CASEBOURNE, Jo

Why motivation matters in public sector innovation [Documento eletrónico] / Jo Casebourne. - Ficheiro eletrónico textual (242,7 KB). - London : Nesta, 2014. - 31 p.

URL: www.nesta.org.uk

CLARENCE, Emma

People helping people [Documento eletrónico] : *the future of public services* / Emma Clarence and Madeleine Gabriel. - Ficheiro eletrónico textual (1,36 MB). - London : NESTA, 2014. - 46 p. : il.

URL: www.nesta.org.uk

COMMISSION ON THE FUTURE DELIVERY OF PUBLIC SERVICES

Commission on the future delivery of public services [Documento eletrónico] / Public Services Commission. - Ficheiro eletrónico textual (1,8 MB). - New York: Crown, 2011. 10 0 p.

URL: www.publicservicescommission.org

CS TRANSFORM

Citizen service transformation [Documento eletrónico] : *a manifesto for change in the delivery of public services* / CS Transform. - Ficheiro eletrónico textual (256 KB). – London : CS Transform, 2010. - 19 p. : il. - (CS Transform white paper)

URL: <http://www.cstransform.com>

DAGLIO, M.

Building organisational capacity for public sector innovation [Documento eletrónico] / M. Daglio, D. Gerson, H. Kitchen. -Ficheiro eletrónico textual (1,75 MB). - Paris : OECD, 2015. - [5], 35 p. Comunicação apresentada na Conferência da OCDE "Innovating the Public Sector: from Ideas to Impact", Paris, 2014.

URL: <http://www.oecd.org>

DELOITTE

Innovative self-service practices [Documento eletrónico] / Deloitte ; The Institute for Citizen-Centred Service. - Ficheiro eletrónico textual (2,35 MB). - [Toronto] : The Institute for Citizen-Centred Service, 2013. - 100 p. : il.

URL: <http://www.iccs-isac.org>

SERVIÇOS PÚBLICOS NO SÉC. XXI

INOVAÇÃO, MOTIVAÇÃO E PRESTAÇÃO

DUNLEAVY, Patrick

The future of joined-up public services [Documento eletrónico] / Patrick Dunleavy. - Ficheiro eletrónico textual (968 KB). - London : 2020 Public Services Trust, 2010. - 34 p.
URL: http://eprints.lse.ac.uk/28373/1/The_Future_of_Joined_Up_Public_Services.pdf

EUROPEAN CENTRE FOR GOVERNMENT TRANSFORMATION

Delivering public service for the future [Documento eletrónico] : *how Europe can lead public sector transformation - a collection of essays on the opportunity and challenge of public service in the digital age* / European Centre for Government Transformation. - Ficheiro eletrónico textual (1 MB). - [S.l.] : ECGT, 2014. - 40 p. : il.
URL: www.government-transformation.eu

EUROPEAN CENTRE FOR GOVERNMENT TRANSFORMATION

Powering innovation to deliver public service for the future - a view from tomorrow's leaders [Documento eletrónico] : College of Europe student case studies – final report 2014 / European Centre for Government Transformation. - Ficheiro eletrónico textual (1,62 MB). - [S.l.] : Accenture, 2015. - [2], 22 p.
URL: www.government-transformation.eu

HALDENBY, Andrew

Markets for good [Documento eletrónico] : *the next generation of public service reform* / Andrew Haldenby, Richard Harries, Jonty Olliff-Cooper. - Ficheiro eletrónico textual (1,13 MB). - London : Reform Research Trust, 2014. - 104 p. : il.
URL: www.reform.co.uk

HANDBOOK OF INNOVATION IN PUBLIC SERVICES

Handbook of innovation in public services / ed. Stephen P. Osborne, Louise Brown. - Cheltenham : Edward Elgar, 2013. - XIV, 587 p. : il.

HUGHES, Alastair

Innovation in public sector organisations [Documento eletrónico] : *a pilot survey for measuring innovation across the public sector* / Alastair Hughes, Kyla Moore and Nimesh Kataria. - Ficheiro eletrónico textual (9,61 MB). - London : NESTA, 2011. - 86 p. : il.
URL: <https://www.nesta.org.uk>

SERVIÇOS PÚBLICOS NO SÉC. XXI

INOVAÇÃO, MOTIVAÇÃO E PRESTAÇÃO

INNOVATION UNIT

Different better lower cost [Documento eletrónico] : *innovation support for public services* / Innovation Unit. - Ficheiro eletrónico textual (5,16 MB). - London : Innovation Unit, 2011. - 38 p. : il.

URL: <http://innovationunit.org>

IRLANDA. Institute of Public Administration

Public service motivation [Documento eletrónico] / Institute of Public Administration. – Ficheiro eletrónico textual (405 KB). - Dublin : IPA , 2013. - 36 p. - (State of the Public Services Series)

URL: <http://www.ipa.ie>

JOHN, Peter

The use of descriptive norms in public administration [Documento eletrónico] : *a panacea for improving citizen behaviours?* / Peter John, Michael Sanders, Jennifer Wang. - Ficheiro eletrónico textual (265 KB). - [London] : [Social Science Research Network] , 2014. - 28 p.

URL: <http://ssrn.com/abstract=2514536>

KERNAGHAN, Kenneth

Anywhere, anytime, any device [Documento eletrónico] : *innovations in public sector self-service delivery* / Kenneth Kernaghan. - Ficheiro eletrónico textual (1,96 MB). – [Toronto] : Institute for Citizen-Centred Service, 2012. - 104 p. : il.

URL: <http://www.iccs-isac.org>

LES RENCONTRES DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE, 3, Paris, 2011

Le management de l'innovation dans le secteur public [Documento eletrónico] : actes de la conférence / École Nationale d'Administration ; Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique. - Ficheiro eletrónico textual (5,26 MB). - Paris : Eurogroup Consulting France, [2012]. - 64 p. : il.

URL: www.eurogroupconsulting.fr

MACCARTHAIGH, Muiris

Public services values [Documento eletrónico] / Muiris MacCarhaigh. - Ficheiro eletrónico textual (210 KB). - Dublin : Institute of Public Administration, 2008. - XIV, 85 p. (CPMR Discussion Paper, 39)

URL: www.ipa.ie

SERVIÇOS PÚBLICOS NO SÉC. XXI

INOVAÇÃO, MOTIVAÇÃO E PRESTAÇÃO

MAXWELL-JACKSON, Quentin

Open public services - better public services ? [Documento eletrónico] / Quentin Maxwell-Jackson. - Ficheiro eletrónico textual (1,1 MB). - [S.l.] : Centre Forum, 2015. - 40 p. : il.

URL: <http://www.centreforum.org>

MORGESON III, Forrest V.

Citizen satisfaction : improving government performance, efficiency, and citizen trust / Forrest V. Morgeson III. - New York : Palgrave MacMillan, 2014. - XIII, 217 p.

MOTIVATION IN PUBLIC MANAGEMENT

Motivation in public management : the call of public service / edited by James L. Perry, Annie Hondeghem. - New York : Oxford University Press, 2008. - XI, 333 p.

MUIR, Rick

Many to many [Documento eletrónico] : *how the relational state will transform public services* / Rick Muir and Imogen Parker. - Ficheiro eletrónico textual (427 KB). -

London : Institute for Public Policy Research (IPPR), 2014. - VI, 77 p.

URL: www.ippr.org

MULGAN, Geoff

Innovation in the public sector [Documento eletrónico] : *how can public organisations better create, improve and adapt?* / Geoff Mulgan. - Ficheiro eletrónico textual (356 KB). -

London : NESTA, 2014. - 20 p. : il.

URL: www.nesta.org.uk

OCDE

Engaging with the public [Documento eletrónico] : 12 lessons from DAC peer reviews and the network DAC development communications / Organisation for Economic Co-operation Development. - Ficheiro eletrónico textual (1,13 MB). - Paris : OECD, 2014. - 44 p.

URL: <http://www.oecd.org>

OCDE

The innovation imperative in the public sector [Documento eletrónico] : *setting an agenda for action* / Organisation for Economic Co-operation and Development. - Ficheiro eletrónico textual (3,1 MB). - Paris : OECD, 2015. - 74 p.

URL: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264236561-en>

SERVIÇOS PÚBLICOS NO SÉC. XXI

INOVAÇÃO, MOTIVAÇÃO E PRESTAÇÃO

PUTTICK, Ruth

The teams and funds making innovation happen in governments around the world [Documento eletrónico] / Ruth Puttick, Peter Baeck, Philip Colligan. - Ficheiro eletrónico textual (3,09 MB). - London : Nesta, 2014. - 123 p.

URL: <http://www.nesta.org>

REINO UNIDO. Local Government Association

Transforming local public services [Documento eletrónico] : *using technology and digital tools and approaches*. - Ficheiro eletrónico textual (456B). - London : Local Government Association, 2014. - 43 p.

URL: <http://www.local.gov.uk>

REINO UNIDO. Science and Innovation Network

Innovation toolkit [Documento eletrónico] : *science and innovation network : innovation collaboration / UK Science & Innovation Network*. - Ficheiro eletrónico textual (2,96 MB). - [London] : NESTA, [2015]. - 35 p.

URL: <http://www.nesta.org.uk>

RINGOLD, Dena

Citizens and service delivery [Documento eletrónico] : *assessing the use of social accountability approaches in the human development sectors / Dena Ringold... [et al.]*. - Ficheiro eletrónico textual (1,52 MB). - Washington, D. C. : The World Bank, 2012. - 131 p.

URL: www.worldbank.org

ROBINSON, Mark

From old public administration to the new public service [Documento eletrónico] : *implications for public sector / Mark Robinson*. - Ficheiro eletrónico textual (1,74 MB). - Singapore : UNDP Global Centre for Public Service Excellence, 2015. - 20 p.

URL: <http://www.undp.org/publicservice>

TRUST AND CONFIDENCE IN GOVERNMENT AND PUBLIC SERVICES

Trust and confidence in government and public services / eds. Sue Llewellyn, Stephen Brookes and Ann Mahon. - New York, London : Routledge, 2013. - IX, 282 p. : il., quadros e figuras ; 24 cm. - (Routledge Critical Studies in Public Management ; 12)

SERVIÇOS PÚBLICOS NO SÉC. XXI

INOVAÇÃO, MOTIVAÇÃO E PRESTAÇÃO

UNIÃO EUROPEIA. Comissão Europeia

Trends and challenges in public sector innovation in Europe [Documento eletrónico] / European Commission, DG Enterprise and Industry... [et al.]. - Ficheiro eletrónico textual (1 MB). - Bruxells : EUR-OP, 2012. - 263 p. p. : il.

URL: www.technopolis-group.com

UNIÃO EUROPEIA. Comissão Europeia. Direção-Geral para a Investigação e Inovação

Powering european public sector innovation [Documento eletrónico] : *towards a new architecture : Report of the Expert Group on Public Sector Innovation* / European Union. European Commission. Directorate-General for research and Innovation. - Ficheiro eletrónico textual (788 KB). - Luxembourg : EUR-OP, 2013. - 64 p. : il.

URL: <http://europa.eu>

WHAT DO PEOPLE WANT, NEED AND EXPECT FROM PUBLIC SERVICES?

What do people want, need and expect from public services? [Documento eletrónico] / Ipsos MORI. - Ficheiro electrónico textual (445 KB). - London : 2020 Public Services Trust, 2010. - 51 p. : il. - (RSA Projects).

URL: <http://www.ipsos-mori.com>

WORTH, Sean

Better public services [Documento eletrónico] : *a roadmap for evolution* / Sean Worth. - Ficheiro eletrónico textual (1,26 MB). - London : Policy Exchange, 2013. - 58 p.

URL: <http://www.policyexchange.org.uk>