

EXPOSIÇÃO BIBLIOGRÁFICA

# CATÁLOGO



**12/01/2009 a 27/02/2009**

## **Ficha técnica**

### **Concepção e Coordenação**

Alice Santos

Vera Batalha

### **Execução**

Alice Santos

Débora Teixeira

Vera Batalha

### **Colaboração**

Ruí Alves

Sara Coelho

**Editor:** INA Editora

**Impressão:** Isabel Teixeira

**Data de edição:** 2009

### Monografias

1. ACCENTURE. *Driving high performance in government [Documento electrónico] : maximizing the value of public-sector shared services*. Ficheiro electrónico de textual (1,21 MB). [S.l.] : Accenture, 2005. 40 p : il. (The Government Executive Series).  
Cota: E27 INA
2. ANTÓNIO, Nelson dos Santos ; TEIXEIRA, António. *Gestão da qualidade : de Deming ao modelo de excelência da EFQM*. 1ª ed. Lisboa : Edições Sílabo, 2007. 218 p. : il., quadros e figuras ; 24 cm. Referências bibliográficas p. 211-218. ISBN 978-972-618-447-8.  
Cota: 20997 INA
3. AZEVEDO, Alfredo. *Administração pública : modernização administrativa, gestão por projectos, CAF e SIADAP*. 1st ed. Porto : Vida económica, 2007. 283 p. : il., quadros e figuras ; 24 cm. ISBN 978-972-788-236-6.  
Cota: 21444 INA  
21559 INA
4. BARRY, Robert ; MURCKO, Amy ; BRUBAKER, Clifford. *The six sigma book for healthcare : improving outcomes by reducing errors*. Chicago : Health Administration Press, 2002. XII, 236 p. : quadros, gráficos ; 23 cm. (ACHE Management Series). ISBN 1-56793-191-X.  
Cota: 18646 INA
5. BENDELL, Tony ; BOULTER, Louise ; KELLY, John. *Manual do benchmarking*. 1ª ed. Mem Martins : Edições CETOP, 2005. 245 p. : il., quadros e figuras ; 23 cm. (Gestão). Título original : "Benchmarking for competitive advantage". ISBN 972-641-543-8.  
Cota: 21357 INA
6. *Beyond people satisfaction, towards cultural transformation : information search*. compil. European Foundation for Quality Management. 1st ed. Brussels : EFQM, 1998. 75 p. ; 30 cm.  
Cota: 16752 INA

7. *Boas práticas na Administração Pública*. Lisboa : S.T. & S.F. - Sociedade de Publicações, [2004]. 167 p. : il. ; 23 cm. Este volume colige as candidaturas da 1ª edição 2002 e da 2ª edição 2003. ISBN 972-9044-76-7.  
Cota: 21210 INA
8. *Boas práticas no sector público*. Lisboa : S.T. & S.F. - Sociedade de Publicações, [2005]. 159 p. : il., quadros e figuras ; 23 cm. Este volume colige as sínteses dos projectos premiados pela 3ª edição do Concurso de Boas Práticas no Sector Público. ISBN 972-99702-0-3.  
Cota: 19817 INA  
19818 INA
9. *Boas práticas no sector público*. 4ª ed. Lisboa : S. T. & S.F. - Sociedade de Publicações, 2006. 159 p.; 23 cm. Este volume colige as sínteses dos projectos premiados pela 4ª edição do Concurso de Boas Práticas no Sector Público. ISBN 972-99702-2-X.  
Cota: 20488 INA  
20489 INA
10. *Boas práticas no sector público : esforço, mudança e reconhecimento*. 5ª ed. Lisboa : S.T. & S.F. - Sociedade de Publicações, 2007. 175 p. ; 23 cm. Este volume colige as sínteses dos projectos premiados pela 5ª edição do Concurso de Boas Práticas no Sector Público. ISBN 972-99702-3-8.  
Cota: 20949 INA  
20950 INA
11. *Boas práticas no sector público : prémio - esforço, mudança, reconhecimento*. 6ª ed. Barcarena : MC Factory - Divisão de Customer Publishing da Media Capital , 2008. 175 p. : il. ; 23 cm.  
Cota: 21616 INA  
21617 INA

12. BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. *Programa nacional de gestão pública e desburocratização - GESPÚBLICA : instrumento para avaliação da gestão pública - ciclo 2006*. Brasília : MP, GESPÚBLICA, SEGES, 2006. Documento 1, 62 p. : il. ; 28 cm.  
Cota: 16990 INA
13. BRILMAN, Jean. *As melhores práticas de gestão : no centro do desempenho*. 1ª ed. Lisboa : Edições Sílabo, 2000. 511 p. : quadros ; 23 cm. ISBN 972-618-218-2.  
Cota: 17019 INA
14. BROECKAERT, Mathias ; DOCHOT, Jean-Marc ; STAES, Patrick. *CAF : Le cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques*. [S.l.] : Ministère de la Fonction Publique, 2001. 38 p. ; 30 cm.  
Cota: 15931 INA
15. BROECKAERT, Mathias ; DOCHOT, Jean-Marc ; STAES, Patrick. *CAF : Le cadre d'auto-évaluation des fonctions publiques : grille d'évaluation*. [S.l.] : Ministère de la Fonction Publique, 2001. 34 p. : quadros ; 30 cm.  
Cota: 15932 INA
16. *CAF works [Documento electrónico] : better service for the citizens by using CAF*. Ficheiro electrónico textual (1,13 MB). Vienna : Austrian Federal Chancellery, [2006]. 101 p. : il.  
Cota: E127 INA
17. CALLAHAN, Kathe. *Elements of effective governance : measurement, accountability and participation*. 1st ed. Boca Raton : Taylor and Francis, 2007. XXIII, 360 p. : il., quadros ; 24 cm. (Public Administration and Public Policy ; 126). ISBN 0-8493-7096-5.  
Cota: 21487 INA
18. CARAPETO, Carlos ; FONSECA, Fátima. *Administração pública : modernização, qualidade e inovação*. 2ª ed. rev. e actualizada. Lisboa : Edições Sílabo, 2006. 429 p : il., quadros e figuras ; 25 cm. (Gestão). ISBN 972-618-423-1.  
Cota: 21307 INA

19. COTA, Bruno Valverde, 1974. *Manual de marketing de serviços*. 1ª ed. Lisboa : Universidade Lusíada, 2006. 90 p. ; 24 cm. (Manuais). ISBN 972-8883-70-6.  
Cota: 20274 INA
20. DEMMKE, Christoph ; MOILANEN, Timo. *What are public services good at? [Documento electrónico] Success of public services in the field of human resource management*. Ficheiro electrónico textual (2,76 MB). Maastricht : EIPA, 2008. 171 p. : il.  
Cota: E449 INA
21. ESPANHA. Instituto Vasco de Administración Pública ; ESPANHA. Fundación Vasca para la Calidad. *Kalitatearen Oinarrizko Gidaliburua Herri Administrazioentzat*. 1ª ed. Bilbao : IVAP, 2004. 128 p. : quadros, gráficos ; 26 cm. Edição bilingue em basco e castelhano. ISBN 84-7777-272-X.  
Cota: 19255 INA
22. *Estrutura Comum de Avaliação : CAF 2006 : melhorar as organizações públicas através da auto-avaliação*. Ed. portuguesa. Lisboa : Direcção-Geral da Administração e do Emprego Público, 2007. 77 p. : quadros ; 24 cm. ISBN 978-972-9120-73-2.  
Cota: 21284 INA
23. EVARISTO, Cristina [et al.]. *Manual de apoio para a aplicação da CAF*. 1ª ed. Lisboa : Direcção-Geral da Administração Pública, 2005. 237 p. ; 30 cm. ISBN 972-9120-68-4.  
Cota: 20027 INA
24. EVARISTO, Cristina ; NOLASCO, Maria Inês ; ORVALHO, José [et al.]. *Programa qualidade do Ministério da Segurança Social e do Trabalho : um modelo integrado de aplicação da CAF*. 1ª ed. Lisboa : Secretaria-Geral do Ministério da Segurança Social e do Trabalho, 2004. 188 p. ; 26 cm. ISBN 972-9044-10-4.  
Cota: 16414 INA  
18735 INA

25. FERREIRA, Isabel Maria de Freitas Soares. *Qualidade dos serviços públicos : auto-avaliação organizacional através da Common Assessment Framework (CAF) : anexos*. Aveiro : Universidade de Aveiro, 2007. 562 p. : quadros, gráf. ; 30 cm.  
Cota: 20856 INA-RES
26. INSTITUTO ASTURIANO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ADOLFO POSADA. *Proyecto de implantación del modelo EFQM de excelencia para la gestión de la formación : primera fase*. 1ª ed. Oviedo : Gobierno del Principado de Asturias, [200-]. 9 p. ; 30 cm.  
Cota: 17164 INA
27. IRLANDA. Department of the Taoiseach. Public Service Modernation Division. ; Ó BRIAIN, Emmet ; NITTING-FULIN, Sarah . *2008 Irish civil service customer satisfaction survey [Documento electrónico]*. Ficheiro electrónico textual (147 KB). [S.l.]: [s.n.], 2008. 42 p. : il.  
Cota: E446 INA
28. JEFFRIES, David R ; EVANS, Bill ; REYNOLDS, Peter. *Formar para a gestão da qualidade total TQM*. 1ª ed. Lisboa : Monitor, 1992. 192 p. ; 23 cm. (Formador prático). ISBN 972-9413-29-0.  
Cota: 13424 INA  
13461 INA  
13552 INA
29. *La agencia estatal de evaluación de la calidad de los servicios y de las políticas públicas : reflexiones y propuesta de creación informe comisión expertos*. 1ª ed. Madrid : Instituto Nacional de Administración Pública, 2005. 190 p. ; 24 cm. (Estudios Goberna). ISBN 84-7351-233-2.  
Cota: 19570 INA

30. LEANDRO, Ema Corrêa Mendes. *Guião para auto-avaliação de desempenho de escolas públicas do 2º e 3º ciclos do ensino básico e ou ensino secundário -EB 2,3/sec.- com base no modelo de excelência EFQM da Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade - parte 1*. Oeiras : INA, 2002. 52 p. : quadros, gráficos ; 21 cm. - (Cadernos INA ; 3)  
Cota: 18978 INA
31. LEANDRO, Ema Corrêa Mendes. *Guião para auto-avaliação de desempenho de escolas públicas do 2º e 3º ciclos do ensino básico e ou ensino secundário -EB 2,3/sec.- com base no modelo de excelência EFQM da Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade - parte 2*. Oeiras : INA, 2002. 70 p. : quadros, gráficos ; 21 cm. - (Cadernos INA ; 4)  
Cota: 18979 INA
32. MOTTA, Paulo Roberto. *Desempenho em equipas de saúde : manual*. 1ª ed. Rio de Janeiro : Fundação Getúlio Vargas, 2001. 142 p : quadros ; 23 cm. ISBN 85-225-0330-3.  
Cota: 16701 INA  
18756 INA
33. NOGUEIRA, Carlos Alberto. *Administração pública : teoria e mais de 400 questões*. Rio de Janeiro : Elsevier : Campus, 2005. [20], 460 p. : il., quadros e figuras ; 24 cm. (Impetus provas e concursos). Bibliografia, p. 459-460. ISBN 85-352-1709-6.  
Cota: 19493 INA
34. NOLASCO, Maria Inês ; EVARISTO, Cristina ; ALVES, Sofia [et al.]. *Práticas da aplicação da CAF na Administração Pública Portuguesa*. 1ª ed. Oeiras : INA, 2006. 132 p. ; 23 cm. (Cadernos INA = INA Papers ; 25. Boas Práticas na Administração Pública = Best Practices in Public Sector). ISBN 972-9222-64-9.  
Cota: 20190 INA  
20191 INA
35. PARENTE, Maria Fernanda Vaz. *A liderança para a excelência : um modelo para os serviços públicos portugueses*. Lisboa : Universidade Aberta, 2003. VIII, 170 p. ; 30 cm.  
Cota: 18437 INA-RES



36. PIRES, António Ramos. *Qualidade : sistemas de gestão da qualidade*. 3ª ed., revista e ampliada. Lisboa : Edições Sílabo, 2004. 582 p. : il., quadros e figuras ; 25 cm. (Gestão). Com orientações para a integração com sistemas de gestão ambiental e sistemas de gestão da segurança, higiene e saúde do trabalho. Inclui bibliografia p. 567-582. ISBN 972-618-333-2.  
Cota: 20180 INA
37. PORTUGAL. Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego [et al.]. *Agindo para a igualdade - padrões de qualidade para a formação em igualdade de género e diversidade na UE 2007 : Áustria, Alemanha, Polónia, Portugal, Eslováquia*. 1ª ed. Lisboa : CITE, 2008. 48 p. ; 25 cm. ISBN 978-972-8399-35-1.  
Cota: 21660 INA
38. PRAAG, Carlo Van. *Social and cultural report 2002 : the quality of the public sector : summary*. 1ª ed. Haia : Social and Cultural Planning Office of the Netherlands, 2002. 65 p. ; 24 cm. ISBN 90-377-0118-3.  
Cota: 19938 INA
39. PYZDEK, Thomas. *The six sigma handbook : a complete guide for green belts, black belts and managers at all levels*. rev. ed. New York : McGraw-Hill, 2003. 830 p. ; 24 cm. ISBN 0-07-141015-5.  
Cota: 18535 INA
40. QUALITY CONFERENCE FOR PUBLIC ADMINISTRATIONS IN THE EU, 1, Lisbon, 2000. *First quality conference for public administration in the EU : conference working papers*. Lisboa : Ministério da Reforma do Estado e da Administração Pública, SMA [2000?]. 320 p. ; 30 cm.  
Cota: 20637 INA

41. QUALITY CONFERENCE FOR PUBLIC ADMINISTRATIONS IN THE EU, 4, Tampere, 2006. *Best practice cases [Documento electrónico] : 4th Quality conference 2006 for public administrations in the EU - Building Sustainable Quality* . Ficheiro electrónico textual (4,69 MB). Tampere: [s.n.], 2006. 92 p. ISBN 951-804-606-9.  
Cota: E445 INA
42. QUALITY CONFERENCE IMPACT ASSESSMENT STUDY, 4th, Lisboa, 2007 . *4th Quality conference impact assessment study [Documento electrónico]*. Ficheiro electrónico textual (678 KB). Porto : Catholic University of Portugal, 2007. 56 p. : il.  
Cota: E447 INA
43. RAMPERSAD, Hubert K. *Scorecard para performance total : alinhando o capital humano com estratégia e ética empresarial*. Rio de Janeiro : Elsevier, 2004. 391 p. : tabelas e figuras ; 23 cm. Tradução de Total performance scorecard. ISBN 85-352-1326-0.  
Cota: 18482 INA  
21360 INA
44. RAMPERSAD, Hubert K. *Total performance scorecard : redefining management to achieve performance with integrity*. 1st ed. Boston : Butterworth-Heinemann, 2003. XX, 332 p. : il., quadros e figuras ; 24 cm. ISBN 0-7506-7714-7.  
Cota: 19510 INA
45. REIS, Rui Lopes dos ; REIS, Henrique M. P. Reis. *Benchmarking e reforma da administração pública : ao encontro das boas práticas*. 1ª ed. Lisboa : Universidade Lusíada, 2005, 156 p. ; 24 cm. (Manuais). ISBN 972-8883-50-1.  
Cota: 19940 INA  
20426 INA
46. ROCHA, J. A. Oliveira. *Gestão da qualidade : aplicação aos serviços públicos*. 1ª ed. Lisboa : Escolar Editora, 2006. 181 p. : il., quadros e figuras ; 24 cm. ISBN 972-592-197-6.  
Cota: 20457 INA

47. STAES, Patrick ; THIJS, Nick. *European primer on customer satisfaction management [Documento electrónico]*. Ficheiro electrónico textual (4,83 MB). Maastricht : EIPA, 2008. 107 p:  
Cota: E448 INA
48. SCOTTISH EXECUTIVE. *Transforming public services [Documento electrónico] : the next phase of reform*. Ficheiro electrónico textual ( 778 KB). Edinburhg : Scottish Executive, 2006. 43 p. ISBN 0-7559-4895-5.  
Cota: E55 INA
49. *The healthcare quality book : vision, strategy and tools*. 1st ed. Chicago : Health Administration Press ; Washington, D. C. : AUPHA Press , 2005. XXVII, 495 p. : il., quadros e figuras ; 26 cm. ISBN 1-56793-224-X.  
Cota: 19915 INA
50. UNIÃO EUROPEIA ; INSTITUTO EUROPEU DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. *Linhas de orientação para a utilização da estrutura comum de avaliação da qualidade das administrações públicas da União Europeia*. Edição portuguesa. Lisboa : Secretariado para a Modernização Administrativa, 2001. 16 p. ; 21 cm. ISBN 972-8728-00-X.  
Cota: 16502 INA
51. UNIÃO EUROPEIA. Innovative Public Service Group. *Estrutura comum de avaliação da qualidade das administrações públicas da U.E.*. Ed. portuguesa. Lisboa : Secretariado para a Modernização Administrativa, 2000. 28 p. : il. ; 21 cm. ISBN 972-9400-96-2.  
Cota: 15718 INA  
16130 INA
52. USHERWOOD, Bob. *Equity and excellence in the public library : why ignorance is not our heritage*. 1st ed. Aldershot ; Hampshire : Ashgate, 2007. X, 227 p. : il., gráficos ; 24 cm. ISBN 978-0-7546-4806-2.  
Cota: 21345 INA

### Publicações periódicas

53. Benchmarking : an international journal. Vol. 6, n.1 (1999)-. Bradford, West Yorkshire : MCB University Press ; Cambridge, Mass. , 1999-. il. ; 24 cm. Trimestral. ISSN 1463-5771.  
Cota: P316 INA
54. Qualidade. propr. Associação Portuguesa para a Qualidade ; dir. Carlos Valente. Lisboa : Editideias - Edição e Produção . il. Descrição baseada em: Ano XXXVII, nº 3 - Outono 2008. TÍTULO ACTIVO. Trimestral. ISSN 0870-6743.  
Cota: P354 INA

**Instituto Nacional de Administração**  
**Centro de Documentação | INA Editora**  
**Palácio dos Marquês de Pombal**  
**2784-540 Oeiras**  
**Telef. 21 446 54 52 / 21 446 53 58**  
**Fax: 21 446 53 47 - E-mail: [cedo@ina.pt](mailto:cedo@ina.pt)**  
**URL: <http://cedo.ina.pt>**

**Horário de abertura ao público**  
**2ª a 6ª - 9h30 às 17h30**