

Índice

ÍNDICE DE QUADROS, FIGURAS, FERRAMENTAS E EXEMPLOS	9
PREFÁCIO	13
INTRODUÇÃO	19

Parte 1

Governança: coordenar um mundo de redes

CAPÍTULO 1 – A GOVERNAÇÃO DE UMA SOCIEDADE EM REDE

A emergência do Estado rede	27
Governança e a promessa não cumprida do Estado-mínimo	34
Um <i>mix</i> de modos de governança	42
Mudanças nos níveis de governo: o caso da governança local	49
Caso de estudo: Os programas Simplex como exemplo de redes de simplificação e inovação	53

CAPÍTULO 2 – INSTITUIÇÕES PARA A GOVERNAÇÃO

A lenta reconfiguração das instituições	67
Tendências de mudança no Estado e nas organizações públicas	75

Mudanças institucionais em Portugal: 20 anos em retrospectiva	83
Caso de estudo: O Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE) em Portugal	90
RESUMO	95

Parte 2

Inovação: conhecimento e aprendizagem para modernizar a administração pública

CAPÍTULO 3 – A INOVAÇÃO NAS POLÍTICAS DE MODERNIZAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Economia do conhecimento, da aprendizagem e da inovação	101
Tipos de inovação e a sua relação com a aprendizagem	104
A inovação como mudança de paradigmas	111
Modelos de inovação	117
A inovação na administração pública	120
Inovações na administração pública portuguesa	129
Caso de estudo: Serviços partilhados na administração pública como inovação nos serviços de suporte – O sistema nacional de compras públicas	139

CAPÍTULO 4 – O CONHECIMENTO COMO RECURSO ESTRATÉGICO A MUDANÇA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Da informação ao conhecimento	149
A criação de conhecimento e a inteligência organizacional	152
Gestão do conhecimento e aprendizagem organizacional	161
Comunidades de práticas	165

Gestão do conhecimento na administração pública	168
O conhecimento na prestação de serviços públicos e na elaboração de políticas	174
Caso de estudo: Avaliar a satisfação do cliente e melhorar através do conhecimento	180
RESUMO	187

Parte 3

Tecnologias: o estado e a administração pública numa rede virtual

CAPÍTULO 5 – AS TECNOLOGIAS COMO ACTORES SOCIAIS

O progresso tecnológico e a modernidade	193
As redes híbridas como actores	197
As estratégias discursivas nos programas de governo	202
As tecnologias de informação e comunicação como ponto de passagem obrigatório da modernização	206
Caso de estudo: Evolução da administração pública electrónica em Portugal	209

CAPÍTULO 6 – O NOVO PARADIGMA ORGANIZACIONAL BASEADO NAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O impacte da sociedade da informação na configuração das organizações	225
Organizações reticulares	228
Um modelo pós-burocrático assente na inovação tecnológica	230
Ilhas físicas ligadas por redes virtuais	234

Caso de estudo: Portais nacionais de <i>eGovernment</i>	240
CAPÍTULO 7 – CONTRIBUTO DO GOVERNO ELECTRÓNICO NA CONSTRUÇÃO DO ESTADO REDE	
A administração pública electrónica	249
Do <i>e-government</i> ao <i>i-government</i>	253
A democracia electrónica	260
A administração pública 2.0: O papel das lideranças	266
Da partilha de conteúdos à partilha de significados: Rumo à administração 3.0	272
RESUMO	281
CONCLUSÕES	283
BIBLIOGRAFIA	291