

Sumário

RSP

Revista do
Serviço
Público

Ano 51
Número 3
Jul-Set 2000

ARTICLES

- Instrumentos de *voice giving* na relação entre os cidadãos
e a administração pública: a carta dos serviços 05
Voice-giving instruments in the relationship between
citizens and public RSP managers: the portfolio of services
Salvatore Esposito de Falco
- A mensuração da satisfação dos clientes do setor público 26
Measuring public sector customer service satisfaction
*G. Ronald Gilbert,
J. A. F. Nicholls &
Sidney Roslow*
- Administração pública voltada para o cidadão: quadro
teórico conceitual 41
Citizen-Centred Service: theoretic-conceptual approach
Marcelo James Vasconcelos Coutinho
- Financiamento das políticas sociais: o caso do Ministério da Saúde 75
Financing of the social policies: the case of the Ministry of Health
*Sérgio Francisco Piola,
José Aparecido C. Ribeiro &
Carlos Otavio Ocké Reis*
- Seleção efetiva de pessoal baseada em competências 101
Effective competency-based recruitment
Nelson Rodríguez Trujillo