Universidade Federal de Santa Catarina

Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento

Prof. Dr. Eduardo Moreira da Costa

Disciplina: Governo Eletrônico

**Roteiro para apresentação e para o texto do trabalho**

1. **Descrição do serviço**

Descrição do serviço, identificação do autor, definição do usuário, situação atual, oportunidade e custo de não fazer.

1. **Benchmarking**

Situação do serviço em outros municípios, estados, ou países, conforme o caso.

1. **Classificação do serviço**

Definição do tipo de serviço a ser prestado (ver ppt da aula correspondente).

1. **Qualidade de serviço**

Definição da qualidade de serviço a ser buscada (ver ppt da aula correspondente) com explicação sobre as razões da escolha.

1. **Modelos de negócio**

Estudo da possibilidade de utilização de cada um dos 9 modelos de negócio ao caso específico do serviço sendo proposto. (ver ppt da aula correspondente)

1. **Próximos passos e cronograma**

Apresentação do planejamento dos próximos passos e cronograma de ação, caso o “autor” compre a ideia.