

Cadeia de Valor

Projeto Modernização Administrativa da Reitoria

Unidade: _____

ATIVIDADES CHAVE	PRINCIPAIS SERVIÇOS/PRODUTOS	IMPACTOS GERADOS/VALORES	CANAIS DE COMUNICAÇÃO/RELACIONAMENTO	PÚBLICO-ALVO	
Quais são as principais atividades que geram impacto para os usuários	Informações dos principais serviços que geram impacto para os usuários	Principais impactos gerados aos usuários pelos serviços prestados Geralmente associado às expectativas dos usuários	Quais são os canais de comunicação com os usuários Como é o relacionamento com os usuários antes e após a execução dos serviços	Principais usuários	
				Público-alvo	Expectativas
				Qual o perfil (docentes, técnicos, alunos,...)	Suas expectativas podem estar associadas às suas necessidades
PESSOAS	RECURSOS TECNOLÓGICOS	PARCEIROS-CHAVE	INDICADORES DE PERFORMANCE		
Quem e quantos são os responsáveis pelo processo? Qual o perfil, ou as competências?	Quais são os equipamentos ou softwares utilizados ou necessários?	Quais são as unidades que colaboram ou dificultam o atingimento dos objetivos da sua unidade?	Quais os indicadores (quanti e quali) são ou podem ser utilizados para apuração do resultado do processo?		