

## EMENTA WORKFLOW ATENDE.NET

Treinamento:	Workflow Atende.Net
Carga Horária:	40:00 horas
Instrutor:	Rodrigo Soares

### Módulo I - Teórico

#### NOÇÕES BÁSICAS

Item	Descrição
Geral	Orientações gerais sobre o treinamento, ementa, direitos e deveres do participante.
Porque mapear processos?	Explicação da importância do mapeamento de processo no ambiente profissional, ganhos para a administração pública e o porquê adotar a abordagem de processo.
O que é o workflow?	Definição teórica do sistema de gestão de processos aplicado a solução fornecida pelo Atende.net.
Níveis de automação do workflow	Descrição dos níveis de automação fornecidos pelo Atende.net e formas de inseri-los no ambiente de produção. Introdução ao nível e automação básica.
Fluxogramas	Definição conceitual dos componentes de fluxograma aplicados ao sistema de workflow do Atende.net.
Gestão de processos através de fluxograma	Demonstração visual do processo de criação e alteração de processos do ponto de vista de fluxograma.
Boas práticas	Definição de boas práticas indicadas a partir de experiências vividas. Abordagem prática e conceitual apontando métodos sugeridos de gestão de processos em ambiente de produção.
Discussão	Espaço para troca de experiências, comentários gerais e reafirmação/validação dos conceitos abordados quanto à importância do mapeamento de processos. Formação do pensamento individual/coletivo quanto a formas de fomentar o uso da ferramenta.
Exercícios	Aplicação de exercícios manuais de mapeamento de processos.

## Módulo II - Prática

### ORIENTAÇÕES INICIAIS

Item	Descrição
Workflow	Explicação das camadas de funcionamento do Workflow e sua interação com demais módulos do Atende.net.
Processo digital	Demonstração da função do módulo processo digital para o funcionamento do Workflow, explicação sobre itens que permitem a comunicação deste com o Workflow e formas de criação/execução de processos. Visualização e contextualização das formas de gestão de processos do Atende.net.
Modelos – API	Caracterização da camada de negócio, busca de informações do Atende.net para aplicação das regras estabelecidas no Workflow. Identificação, visualização dos modelos existentes de forma superficial.

### FLUXO

Item	Descrição	
Tipos	Definição teórica de diferenciação entre fluxo de cálculo e fluxo de processo.	
Elementos	Demonstração de forma visual dos componentes de fluxograma utilizados no Workflow do Atende.net. Explicação sobre a lógica de funcionamento de cada elemento no fluxo.	
Gestão	Explicação das opções de gestão básica a partir da consulta de fluxos.	
Criando o primeiro fluxo	Básico	Cadastro de informações básicas.
	Modelos	Identificação, visualização dos modelos existentes de forma superficial. Enfoque na API de processos: funções e variáveis.
	Desenho	Explicação da integridade dos elementos, funcionamento de cada propriedade, opções de configuração e comportamentos de cada elemento na configuração de um fluxo.
	Execução	Relacionamento do fluxo com o processo digital de forma a permitir a execução do processo pelo usuário/contribuinte (testes do fluxo criado). Reafirmação dos conceitos de opções de gestão de fluxos.

GERENCIAMENTO DO PROCESSO	
Item	Descrição
Gestão	Demonstração das opções de gestão do processo criado, tanto de forma visual quanto pelas ações disponibilizadas pelo módulo processo digital.
BOAS PRÁTICAS	
Item	Descrição
Orientações	Explicação das práticas sugeridas para configuração e execução de fluxos no Atende.net. Reafirmação das boas práticas também sugeridas na parte teórica de treinamento.
BLOCO ITEM	
Item	Descrição
Cadastro	Exemplificação de cadastro de bloco, itens do bloco.
Workflow	Aplicação de bloco item na lógica do Workflow.
PRÁTICA DE EXERCÍCIOS	
Item	Descrição
Exercícios	Aplicação de exercícios manuais/práticos de mapeamento, configuração e execução de processos.
AVALIAÇÃO	
Item	Descrição
Avaliação	Aplicação de avaliação baseada em um caso de teste similar aos exercícios aplicados.
IMPRESSÕES SOBRE O TREINAMENTO	
Item	Descrição
Preenchimento da avaliação sobre o treinamento	Preenchimento do questionário de avaliação do treinamento por parte do participante.

Discussão

Impressões do participante sobre o treinamento (material fornecido, didática aplicada, tempo de execução de tarefas, ementa). Colocação de dúvidas e sugestões.