

# A importância da Gestão de Processos nas Organizações

Exemplos Práticos de Cadeia de Valor (*Value Chain*)  
e Fluxo de Valor (*Value Stream*)

EPROC Day - Assembleia Legislativa de SC

1º Encontro de Gestão de Processos de Negócio do Governo de Santa Catarina

Florianópolis, 10 de Novembro de 2022



Maurício Bitencourt  
[in/mbitencourt](https://www.linkedin.com/in/mbitencourt)

# Disclaimer

*Esta apresentação é voluntária sem qualquer remuneração e tem o objetivo de disseminar aprendizado e conhecimento sobre orquestração de processos de negócio.*

*As informações são de caráter meramente informativo e não constituem qualquer tipo de aconselhamento de investimentos. Faça seu próprio estudo.*

*Os exemplos de diagramas são de domínio público, com escopo limitado sem a intenção de abranger o processo de ponta a ponta e o detalhamento nos níveis de atividade e tarefa.*

*As regras de negócio tiveram origem em leis, portarias e sites reais, mas a aplicação foi hipotética (com base em suposição, duvidoso e incerto).*

# Contexto

Not Secure — escola.alesc.sc.gov.br/evento/?eid=2266

**Escola do Legislativo**  
Rep. Beto Haue da Silveira

PÁGINA INICIAL ESCOLA BIBLIOTECA EVENTOS EAD NOTÍCIAS CONTATO CADASTRE-SE LOGIN

View larger map

**2022 - FLORIANÓPOLIS - 1º ENCONTRO DE GESTÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS DO GOVERNO DE SANTA CATARINA (EPROC DAY)**

10/11/2022 a 10/11/2022  
Auditório Deputada Antonieta de Barros  
Assembleia Legislativa - Rua Doutor Jorge Luiz Fontes, 310, Centro, Florianópolis - Santa Catarina  
Hora aula: 4 horas  
Ministrante(s): MAURÍCIO DA SILVA BITENCOURT, MARCELO CARVALHO PINTO, ICLEUSA DA SILVA VIANA, VANEZA VANDIR DE LIMA, VLADIMIR DALFOVO, ROSIVALDO DA SILVA FLAUSINO, ANA PAULA GUILHERME, GIOVANA GASPAROTTO PALUDO, LUIZ ANTÔNIO DACOL, PEDRO PRIMO BRISTOT, MARCELO EDUARDO SCHUBERT, KARIN MAESTRI, LETÍCIA NEVES DE CARVALHO

FAÇA O LOGIN

**Público-alvo**  
Gestores e servidores do Poder Executivo do Estado de Santa Catarina e população em geral interessada no tema.

**Objetivo**  
Apoiar toda a estrutura do Governo do Estado, na compreensão e gestão de seus processos, a fim de reduzir o risco de erros, minimizar os custos operacionais e obter maior eficiência e qualidade nos serviços prestados à sociedade.

**Ementa**  
A importância da Gestão de Processos nas Organizações; A Evolução da Gestão de Processos no Poder Executivo Estadual; Construção Colaborativa do Protocolo de Atendimento Integrado a Mulheres Vítimas de Violência; Desmistificando a Construção da Cadeia de Valor; Automação na Melhoria de Processos: a experiência da Controladoria-Geral do Estado; Eproc em Números.

Fonte: <http://escola.alesc.sc.gov.br/evento/?eid=2266>

Not Secure — escola.alesc.sc.gov.br/evento/?eid=2266

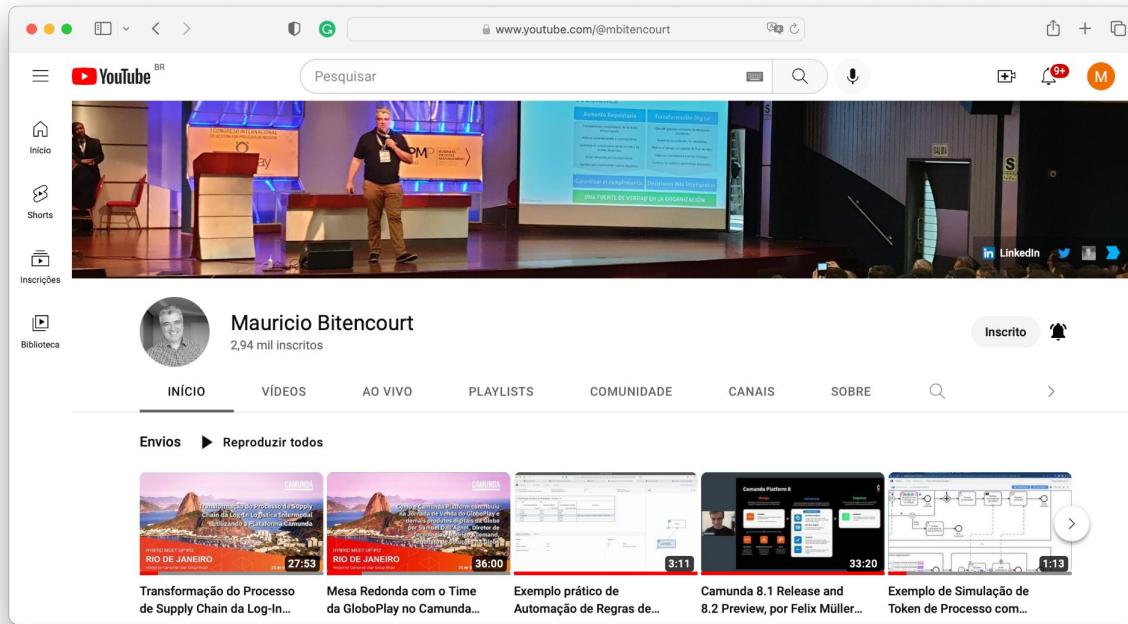
PÁGINA INICIAL ESCOLA BIBLIOTECA EVENTOS EAD NOTÍCIAS CONTATO LOGIN

**Ementa**  
A importância da Gestão de Processos nas Organizações; A Evolução da Gestão de Processos no Poder Executivo Estadual; Construção Colaborativa do Protocolo de Atendimento Integrado a Mulheres Vítimas de Violência; Desmistificando a Construção da Cadeia de Valor; Automação na Melhoria de Processos: a experiência da Controladoria-Geral do Estado; Eproc em Números.

**Programação**

- 10/11/2022 - 13h - Credenciamento
- 10/11/2022 - 13h 30min - Abertura  
Ministrantes  
1. LUIZ ANTÔNIO DACOL
- 10/11/2022 - 14h - Palestra - A importância da Gestão de Processos nas Organizações - Projeler Roadmap  
Ministrantes  
1. MAURÍCIO DA SILVA BITENCOURT
- 10/11/2022 - 14h 30min - Palestra - A Evolução da Gestão de Processos no Poder Executivo Estadual - Eproc  
Ministrantes  
1. MARCELO EDUARDO SCHUBERT
- 10/11/2022 - 15h - Palestra - Construção Colaborativa do Protocolo de Atendimento Integrado a Mulheres Vítimas de Violência - CBMSC, PCSC, PCI, SES, PMSC e SDS  
Ministrantes  
1. ANA PAULA GUILHERME
- 10/11/2022 - 15h 30min - Coffee break
- 10/11/2022 - 16h - Painel - Desmistificando a Construção da Cadeia de Valor - SEA, SIE, FCC, e SAP  
Ministrantes  
1. VLADIMIR DALFOVO  
2. ICLEUSA DA SILVA VIANA  
3. ROSIVALDO DA SILVA FLAUSINO  
4. LETÍCIA NEVES DE CARVALHO
- 10/11/2022 - 17h - Mesa-redonda - Automação na Melhoria de Processos: a experiência da Controladoria-Geral do Estado (CGP).  
Ministrantes  
1. KARIN MAESTRI  
2. MARCELO CARVALHO PINTO  
3. VANEZA VANDIR DE LIMA  
4. PEDRO PRIMO BRISTOT
- 10/11/2022 - 17h 30min - Palestra - Eproc em Números  
Ministrantes  
1. GIOVANA GASPAROTTO PALUDO
- 10/11/2022 - 18h 15min - Encerramento

# Meu Canal no YouTube



Fonte: <https://www.youtube.com/@mbitencourt>

# Meu Perfil no LinkedIn

The screenshot shows a LinkedIn profile page for Maurício Bitencourt. At the top, there's a banner with the text "I'M A CAMUNDA CHAMPION" and a star icon. Below the banner is a circular profile picture of Maurício Bitencourt, a smiling man with grey hair. To the right of the profile picture, his name "Maurício Bitencourt" is displayed in bold, followed by the text "Process and Decision Rules Automation with Microservices Orchestration | Camunda Champion". Below this, it says "Talks about #bpmn, #bpms, #camunda, #projeler, and #processautomation". Further down, it shows "Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brazil · Contact info" and "27,239 followers · 500+ connections". On the right side of the profile, there are sections for "Edit public profile & URL", "See who's hiring on LinkedIn" (with a photo of two women), and "People" (with a photo of a person). The LinkedIn navigation bar is visible at the top, showing Home, My Network, Jobs, Messaging, Notifications, Me, Work, and Advertise.

Fonte: <https://www.linkedin.com/in/mbitencourt/>

# Teoria Geral da Administração



**Frederick Taylor (1856 - 1915)**

- **Teoria da administração científica**
- **Foco da execução para a gestão**
- **Empírico é ruim**
- **Divisão e especialização do trabalho**
- **Estudo tempo-movimento**
- **Planejamento científico**
- **Controle da execução**
- **Padronização de processos e ferramentas**

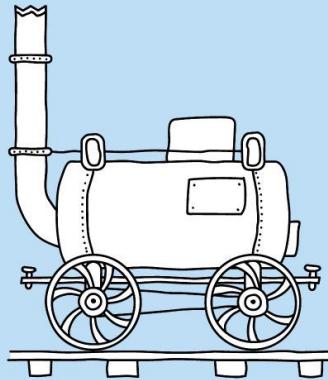


**Henri Fayol (1841 - 1925)**

- **Teoria clássica de administração**
- **Foco da gestão para a execução**
- **Planejar, Organizar, Controlar, Coordenar e Comandar (POCCC)**
- **Divisão e especialização do trabalho**
- **Comando e controle**
- **Ordem**
- **Subordinação**
- **Punição e recompensa**

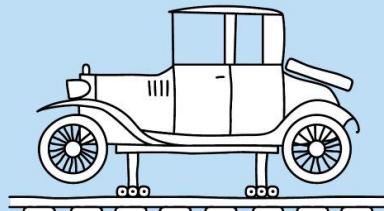
Fonte: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Frederick\\_Taylor](https://pt.wikipedia.org/wiki/Frederick_Taylor) e [https://pt.wikipedia.org/wiki/Jules\\_Henri\\_Fayol](https://pt.wikipedia.org/wiki/Jules_Henri_Fayol)

# Evolução da Indústria



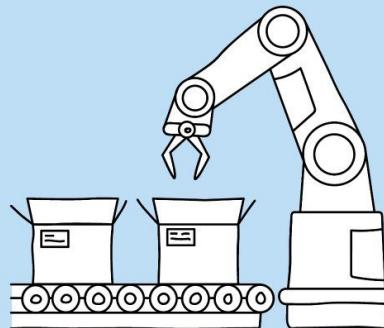
Industry 1.0

The Industrial Revolution begins. Mechanization of manufacturing with the introduction of steam and water power



Industry 2.0

Mass production assembly lines using electrical power



Industry 3.0

Automated production using electronics, programmable logic controllers (PLC), IT systems and robotics



Industry 4.0

The 'Smart Factory'. Autonomous decision making of cyber physical systems using machine learning and Big Data analysis. Interoperability through IoT and cloud technology.

Fonte: <https://www.gslab.com/blogs/how-manufacturing-should-leverage-industry-4-0>

# Tecnologia por trás da Revolução Industrial



**1<sup>a</sup> REVOLUÇÃO  
VAPOR**

Anos 1700



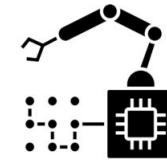
**2<sup>a</sup> REVOLUÇÃO  
ELETRICIDADE**

Anos 1800



**3<sup>a</sup> REVOLUÇÃO  
COMPUTAÇÃO**

Anos 1900

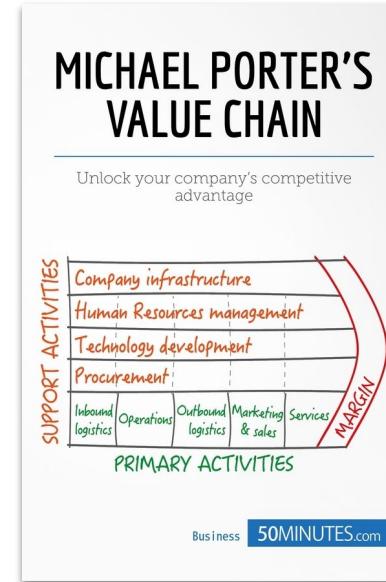
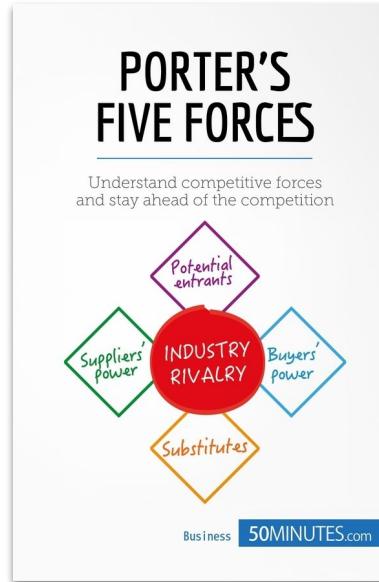


**4<sup>a</sup> REVOLUÇÃO  
INTELIGÊNCIA**

Hoje

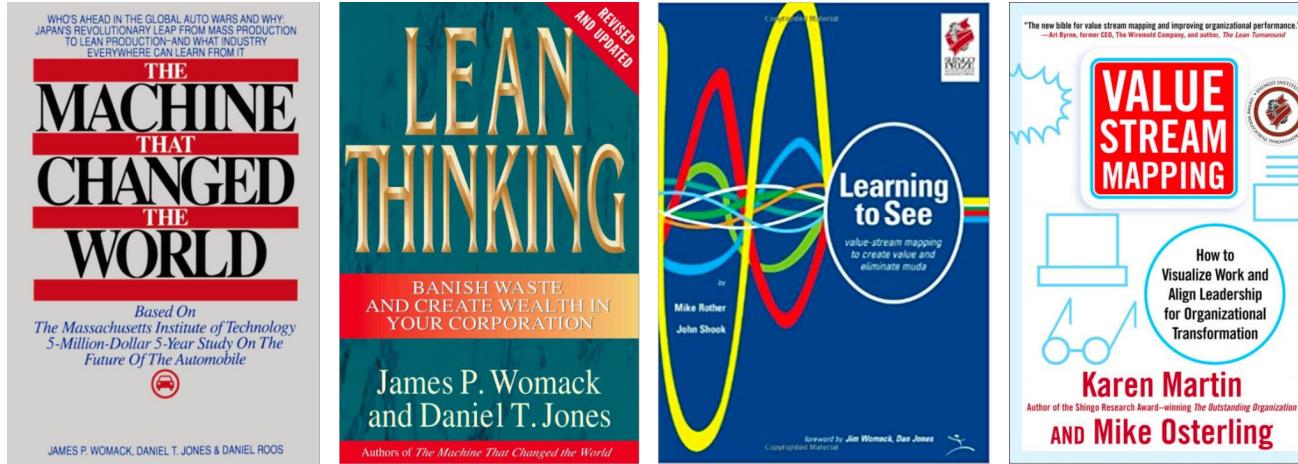
Fonte: <https://www.projeler.com.br/workshop/index.jsp>

# 1980: Cadeia de Valor (Value Chain)



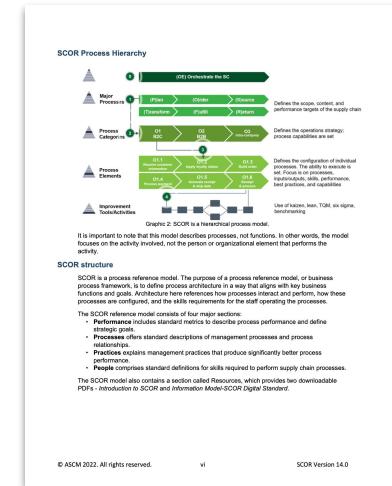
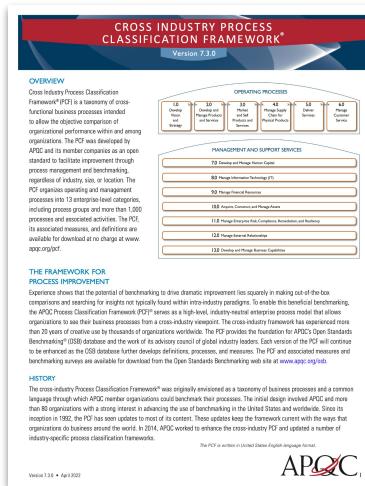
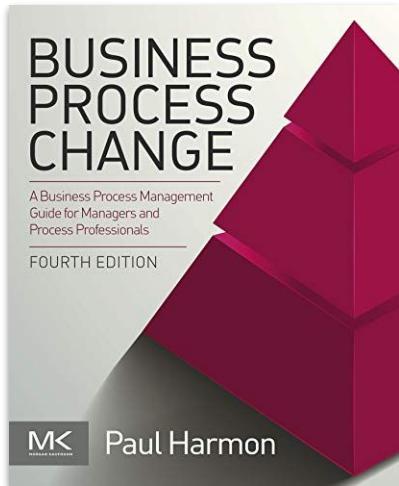
Fonte: <https://www.50minutes.com/title/porters-five-forces/> e <https://www.50minutes.com/title/michael-porters-value-chain/>

# 1990: Fluxo de Valor (Value Stream)



Fonte: <https://www.linkedin.com/pulse/value-stream-como-nasce-o-tema-que-significa-e-quais-%C3%A3o-paiva/>

# 2000: Arquitetura de Processos (Process Architecture)



Fonte: <https://www.linkedin.com/pulse/value-stream-como-nasce-o-tema-que-significa-e-quais-s%C3%A3o-paiva/>

# 2015: Governança de Processos



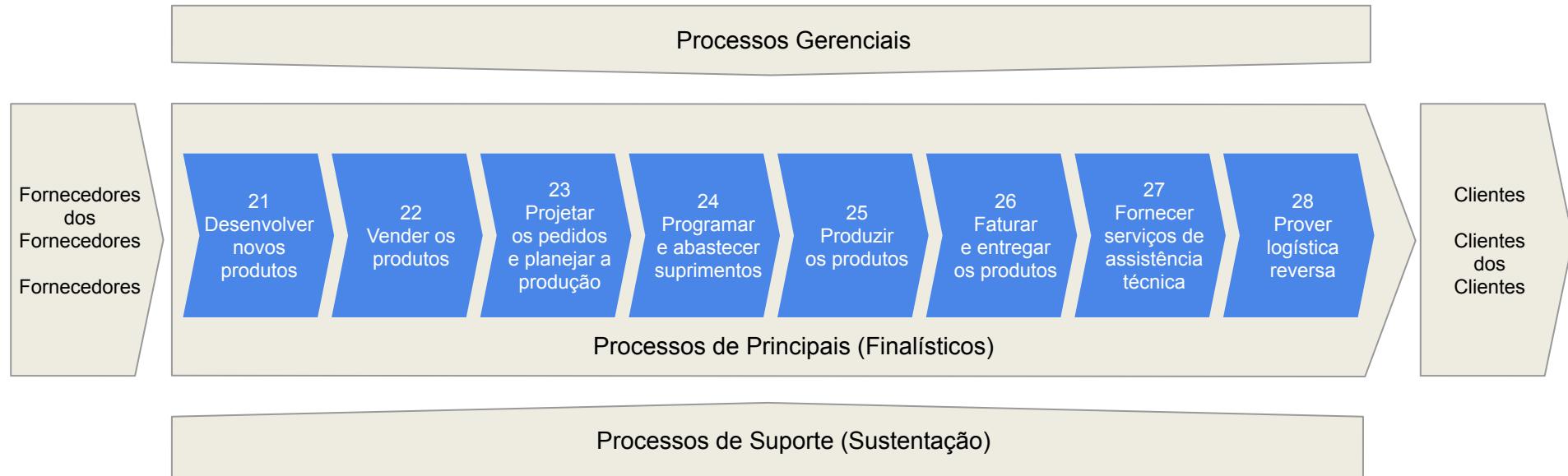
Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=yKJHWa3h6g4&t=354s>

# 2022: Gerenciamento do Fluxo de Valor

VALOR	
FLUXO	REALIZAÇÃO
<b>Eficiência</b> (olhar para dentro do Fluxo de Valor)	<b>Eficácia</b> (olhar para a Jornada do Cliente)
A jornada do trabalho da ideia à realização/entrega. Seu curso deve ser livre de atrito (sem fricção). Fluxo contínuo e constante de valor para os clientes.	O cumprimento dos resultados desejados quando um cliente experimenta o valor pretendido. A equipe de fluxo de valor age sobre insights de melhoria.
<b>Saídas</b> (saúde do fluxo de valor)	<b>Resultados</b> (experiência do cliente)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ciclo / lead / tempo de fluxo</li><li>• Velocidade do Fluxo</li><li>• Eficiência de entrega</li><li>• Perfis de trabalho / Distribuição e desperdícios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso de aplicativos, serviços e funcionalidades</li><li>• Taxa de novos clientes/Taxa de saída clientes</li><li>• Soluções e experiências na jornada dos clientes</li><li>• Saúde financeira do fluxo de valor</li></ul>

Fonte: Adaptado de The State of Value Stream Management Report 2022 <https://www.vsmconsortium.org/the-state-of-value-stream-management-report-2022>

# Cadeia de Valor



Fonte: Roadmap » Construção da Cadeia de Valor e Arquitetura de Processos VC - VALUE CHAIN <https://www.roadmap.com.br/value-chain>

# Cadeia de Valor

Processos Gerenciais

**Contexto para medir o que importa para os clientes.**

**Entrega Perfeita (*Perfect Order Fulfillment*)**

Fornecedores  
dos  
Fornecedores  
Fornecedores

Clientes  
Clientes  
dos  
Clientes

Processos de Suporte ou Sustentação

Fonte: Roadmap » Construção da Cadeia de Valor e Arquitetura de Processos VC - VALUE CHAIN <https://www.roadmap.com.br/value-chain>

# Cadeia de Valor



Fonte: Roadmap » Construção da Cadeia de Valor e Arquitetura de Processos VC - VALUE CHAIN <https://www.roadmap.com.br/value-chain>

# Cadeia de Valor

11 Desenvolver estratégia organizacional

12 Gerir iniciativas estratégicas

13 Gerir governança, risco e compliance

26 Da necessidade

**Construída a partir da Análise de Ciclo de Vida e  
desdobramento em níveis da Arquitetura de Processos  
para o Atendimento Pleno aos Clientes**

atendimento da conveniada

31 Gerir e desenvolver pessoas

32 Gerir recursos financeiros

33 Gerir e administrar infraestrutura

34 Gerir desenvolvimento tecnológico

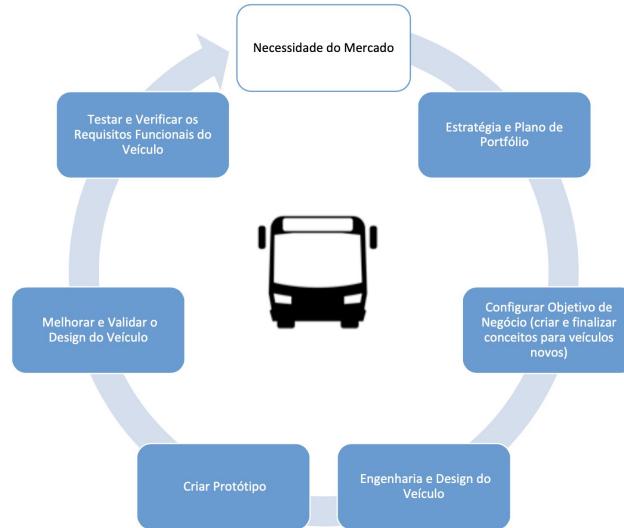
35 Gerir conhecimento, melhoria e mudança

Fonte: Roadmap » Construção da Cadeia de Valor e Arquitetura de Processos VC - VALUE CHAIN <https://www.roadmap.com.br/value-chain>

# Construída a Partir da Análise de Ciclo de Vida



Gestão de Pessoas



Produto (*PLM – Product Lifecycle Management*)

Fonte: Roadmap » Construção da Cadeia de Valor e Arquitetura de Processos VC - VALUE CHAIN <https://www.roadmap.com.br/value-chain>

# Foco no Indivíduo e na Família



**Customer Centric**

Proposta de Valor por segmento  
de Clientes (*business as usual*)

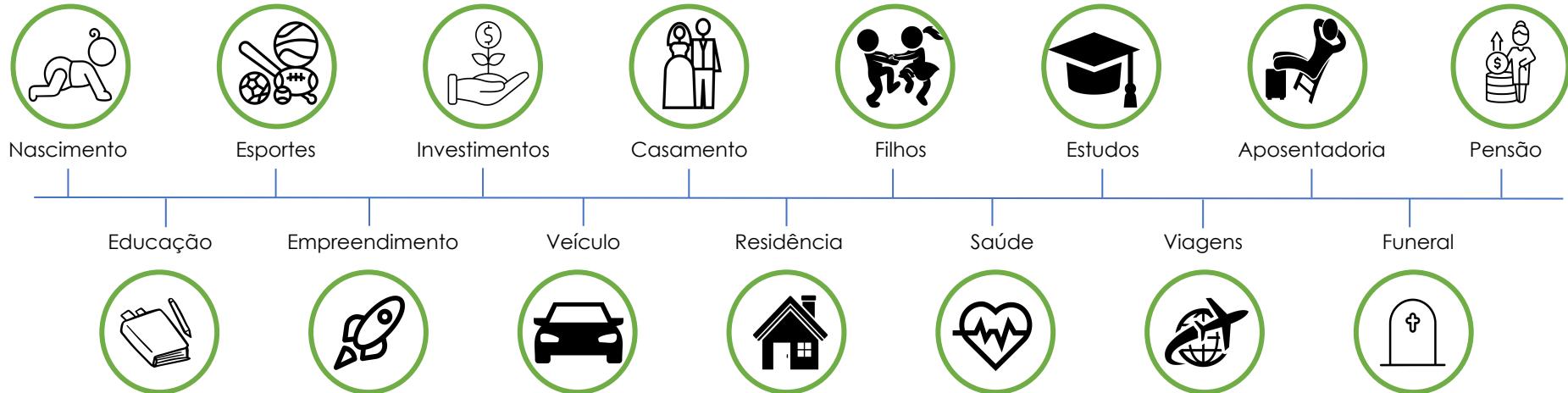


**Human Centric**

Proposta de Valor orientada a  
Jornadas e Momentos de Vida

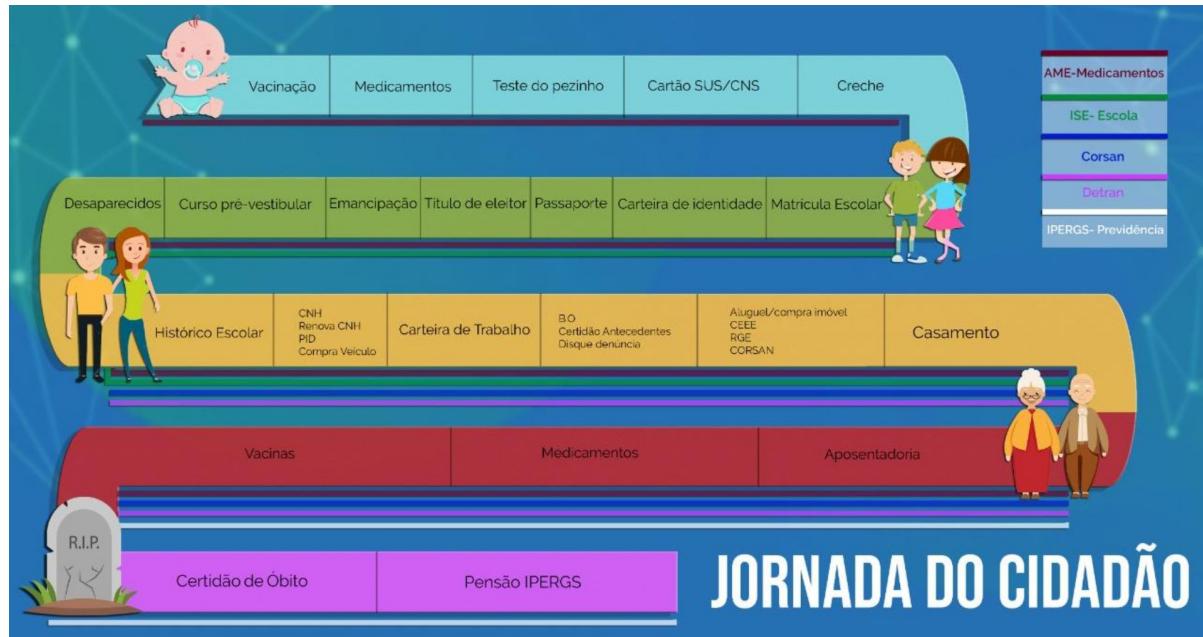
Fonte: <https://mauriciobitencourt.com/eventos/bpm-day-pariba-2018>

# Adaptar Cadeias de Valor aos Momentos da Vida



Fonte: <https://mauriciobitencourt.com/eventos/bpm-day-paraiba-2018>

# Adaptar Cadeias de Valor aos Momentos da Vida



Fonte: <https://www.rs.gov.br/upload/arquivos/202009/03153530-estrate-gia-digital.pdf>

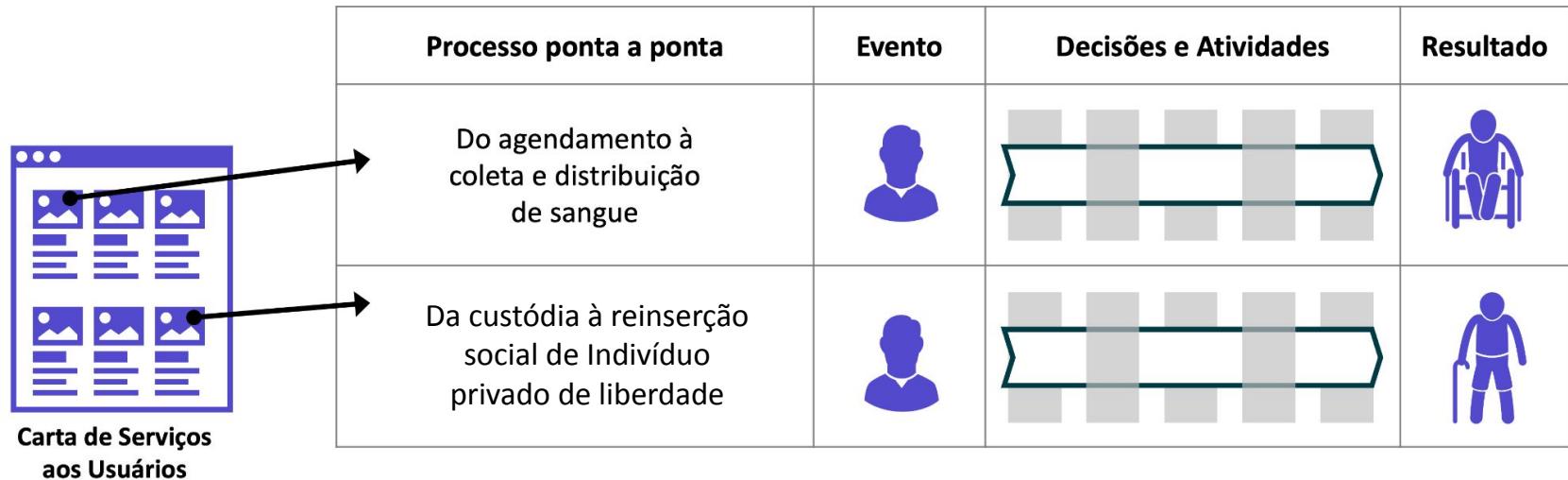
# Entrega Plena de Valor de Ponta a Ponta

Processo ponta a ponta	Evento	Decisões e Atividades	Resultado
Do requerimento a renovação do passaporte			
Da solicitação a concessão da isenção de impostos na compra de veículos para pessoas com deficiências físicas e mentais			
Da solicitação a concessão de aposentadoria por tempo de contribuição			

Fonte:

<https://mauriciohitencourt.com/wp-content/uploads/2020/01/2020-01-14-mauricio-hitencourt-descomplica-rs.pdf>

# Entrega Plena de Valor de Ponta a Ponta



Fonte: <https://mauriciobitencourt.com/eventos/tramites-en-linea/>

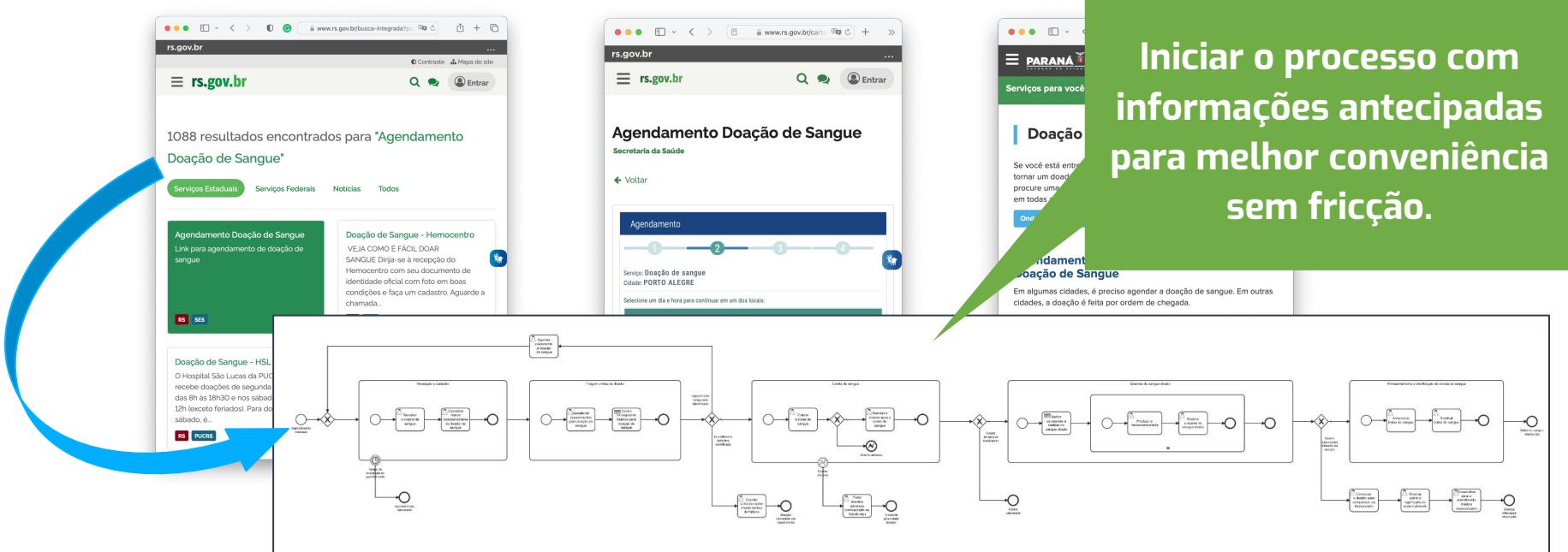
# Carta de Serviços

The image displays three screenshots of government websites for scheduling blood donations:

- rs.gov.br (Screenshot 1):** Shows search results for "Agendamento Doação de Sangue". It includes a summary card for "Agendamento Doação de Sangue" and links to "Doação de Sangue - HSL" and "Doação de Sangue - HCPA".
- rs.gov.br (Screenshot 2):** Shows the "Agendamento Doação de Sangue" page. It displays a step-by-step process (1. Agendamento, 2. Serviço Doação de sangue, 3. Selecionar um dia e hora para continuar em um dos locais) and a dropdown menu for "Hemocentro do Estado do Rio Grande do Sul" with address details.
- www.saude.pr.gov.br (Screenshot 3):** Shows the "Doação de Sangue" page. It includes a summary card for "Doação de Sangue", a section for "Agendamento, Consulta e Cancelamento de Doação de Sangue", and a note about consulting scheduled appointments.

Fonte: <https://www.rs.gov.br/carta-de-servicos/servicos?servico=1573> e <https://www.saude.pr.gov.br/Pagina/Doacao-de-Sangue#oquee>

# Início da Instância de Processo Ponta a Ponta



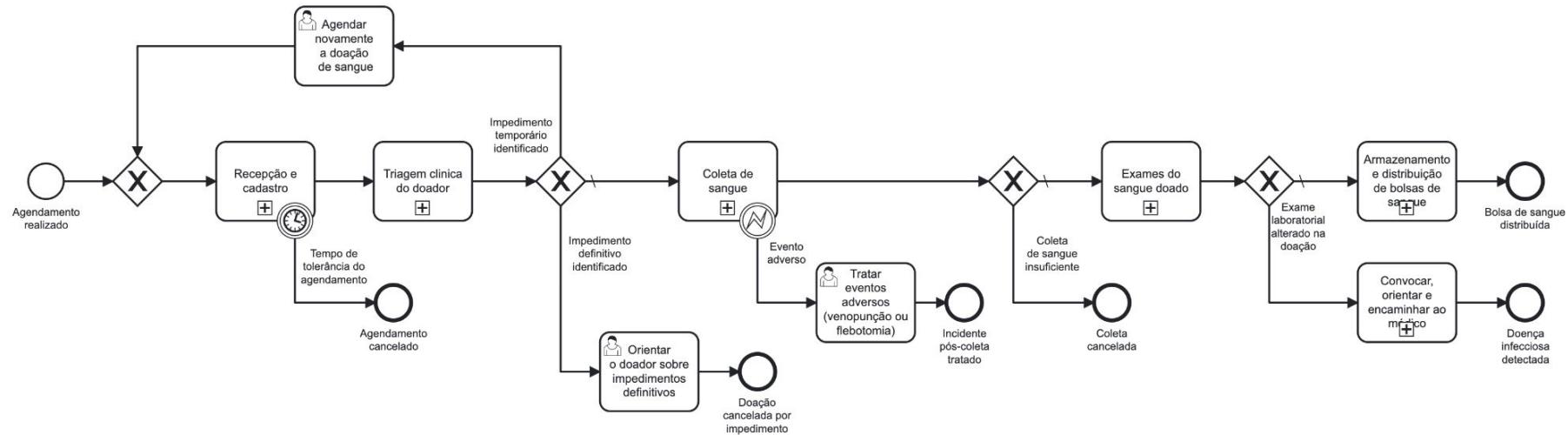
Fonte: <https://www.rs.gov.br/carta-de-servicos/servicos?servico=1573> e <https://www.saude.pr.gov.br/Pagina/Doacao-de-Sangue#oquee>

# Do Agendamento à Coleta e Distribuição de Sangue



Fonte: Roadmap » Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis PD - PROCESS DESIGN <https://www.roadmap.com.br/process-design>

# Do Agendamento à Coleta e Distribuição de Sangue

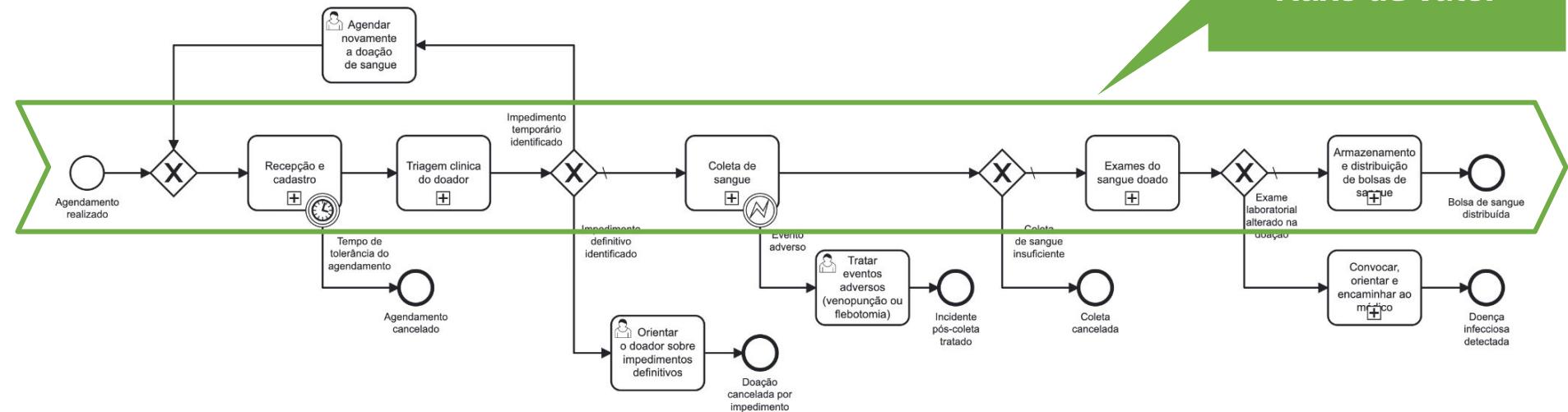


O caminho feliz (*happy path*) com as exceções, retrabalhos (setas para trás), cancelamentos e perdas de oportunidade.

Fonte: Roadmap » Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis PD - PROCESS DESIGN <https://www.roadmap.com.br/process-design>

# STP – Straight Through Processing

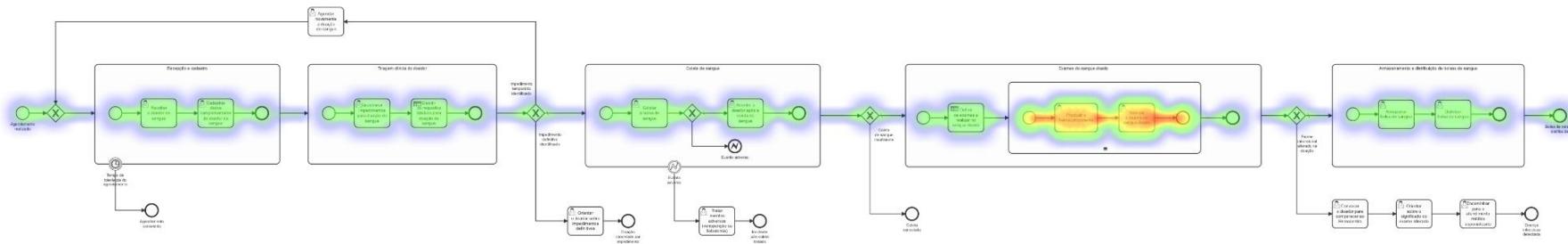
Visão otimista do fluxo de valor



O caminho feliz (*happy path*) ou também chamado de **STP – Straight Through Processing** é o caminho da configuração padrão de instância, sem retrabalhos e exceções com o mínimo de intervenção humana para tramitar de ponta a ponta.

Fonte: Roadmap » Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis PD - PROCESS DESIGN <https://www.roadmap.com.br/process-design>

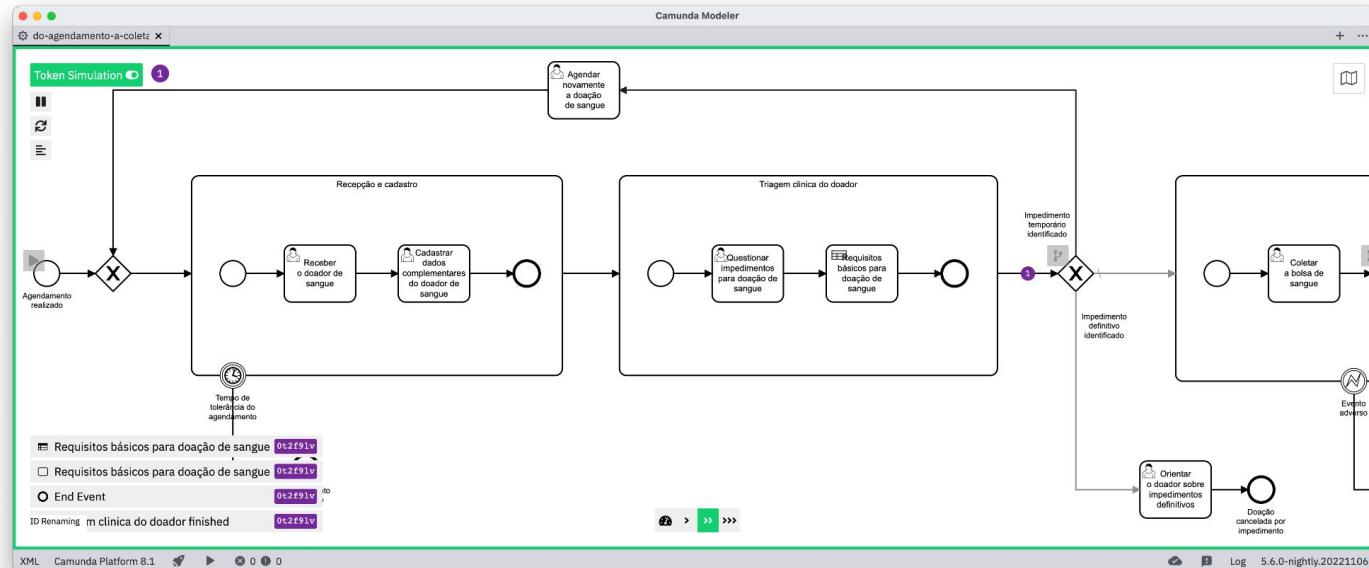
# STP – Straight Through Processing



O caminho feliz (*happy path*) ou também chamado de **STP – Straight Through Processing** é o caminho da configuração padrão de instância, sem retrabalhos e exceções com o mínimo de intervenção humana para tramitar de ponta a ponta.

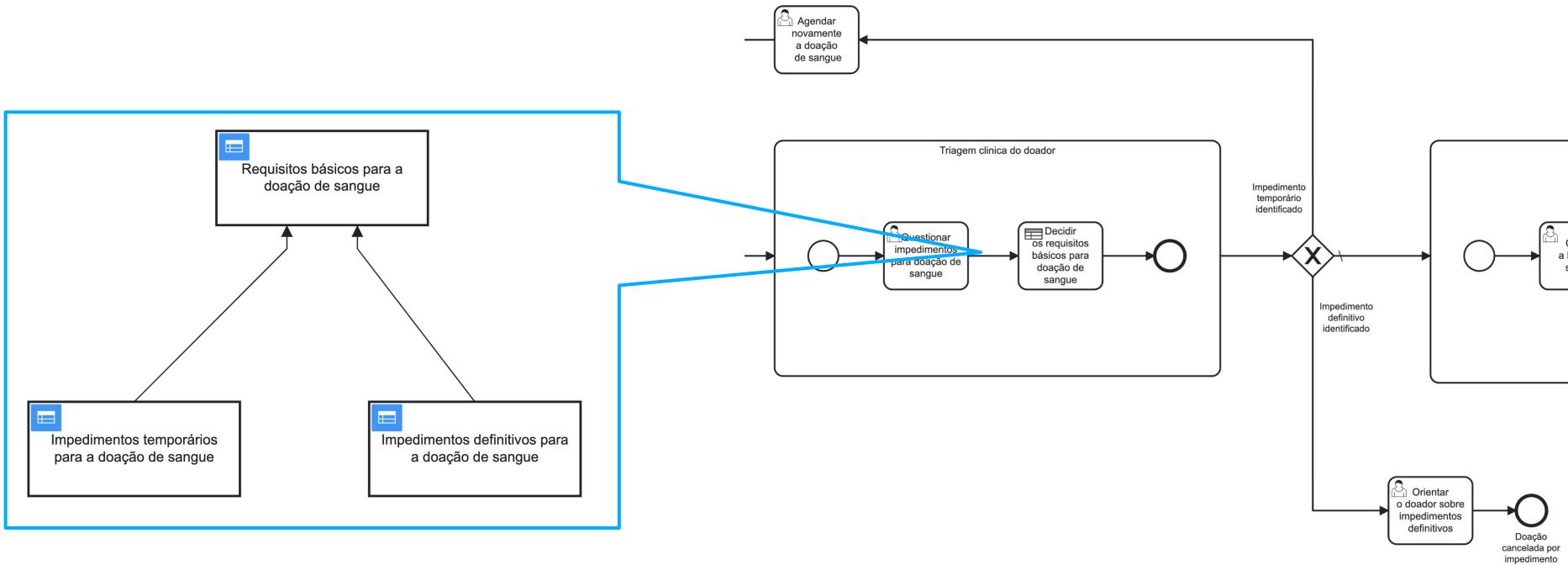
Fonte: Roadmap » Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis PD - PROCESS DESIGN <https://www.roadmap.com.br/process-design>

# Instância de Processo



Fonte: Roadmap » Construção da Cadeia de Valor e Arquitetura de Processos VC - VALUE CHAIN <https://www.roadmap.com.br/value-chain>

# Decisões Automatizadas



Fonte: Roadmap » Construção da Cadeia de Valor e Arquitetura de Processos VC - VALUE CHAIN <https://www.roadmap.com.br/value-chain>

# Ato administrativo



## Discricionário

A modelagem e automação de **casos adaptativos** são mais apropriados para ato administrativo discricionário, produzindo uma base de **comportamentos e padrões** o estabelecimento de novos processos e decisões.



## Vinculado

A modelagem e automação de decisões com base em **regras de negócio** é perfeita para produzir **escalabilidade** e **precisão** de ato administrativo vinculado sem julgamento.

Fonte: Roadmap » Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis PD - PROCESS DESIGN <https://www.roadmap.com.br/process-design>

# Ato administrativo



## Discricionário

A modelagem e automação de **casos** adaptativos são mais apropriados para ato administrativo discricionário, produzindo uma base de **comportamentos e padrões** o estabelecimento de novos processos e decisões.



## Vinculado

A modelagem e automação de decisões com base em **regras de negócio** é perfeita para produzir **escalabilidade** e **precisão** de ato administrativo vinculado **sem julgamento**.

## Fluxo de Valor (Value Stream)

Seu curso deve ser livre de atrito (sem fricção).

Fluxo contínuo e constante de valor para os clientes.

Fonte: Roadmap » Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis PD - PROCESS DESIGN <https://www.roadmap.com.br/process-design>

# Decisões Discricionárias



Exemplo:

Permitir um evento  
na cidade para uma  
determinada data

Permitem apreciação **subjetiva** e uma  
valoração dos fatos (**juízo de valor**).

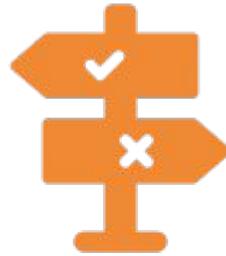
Mérito administrativo (conveniência e  
oportunidade).

Quando a lei traz **conceitos vagos** ou  
**indeterminados**.

Fonte: Roadmap » Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis PD - PROCESS DESIGN <https://www.roadmap.com.br/process-design>

# Decisões Discricionárias

Treinar modelos de  
Aprendizado de Máquina  
(*Machine Learning*)



Exemplo:

Permitir um evento  
na cidade para uma  
determinada data

Permitem apreciação subjetiva e uma  
valoração dos fatos (*juízo de valor*).

Mérito administrativo (conveniência e  
oportunidade).

Quando a lei traz *conceitos vagos* ou  
*indeterminados*.

Fonte: Roadmap » Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis PD - PROCESS DESIGN <https://www.roadmap.com.br/process-design>

# Decisões Vinculadas



Exemplo:  
Licença para  
funcionamento  
ou construção

Não permitem apreciação subjetiva.

Só pode fazer o que a **lei** ou  
**procedimento** determina.

Todos os requisitos de **competência**,  
**finalidade**, **forma**, **motivo** e **objeto**.

Fonte: Roadmap » Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis PD - PROCESS DESIGN <https://www.roadmap.com.br/process-design>

# Decisões Vinculadas

Quando a lei não é clara a interpretação gera uma discricionariedade.



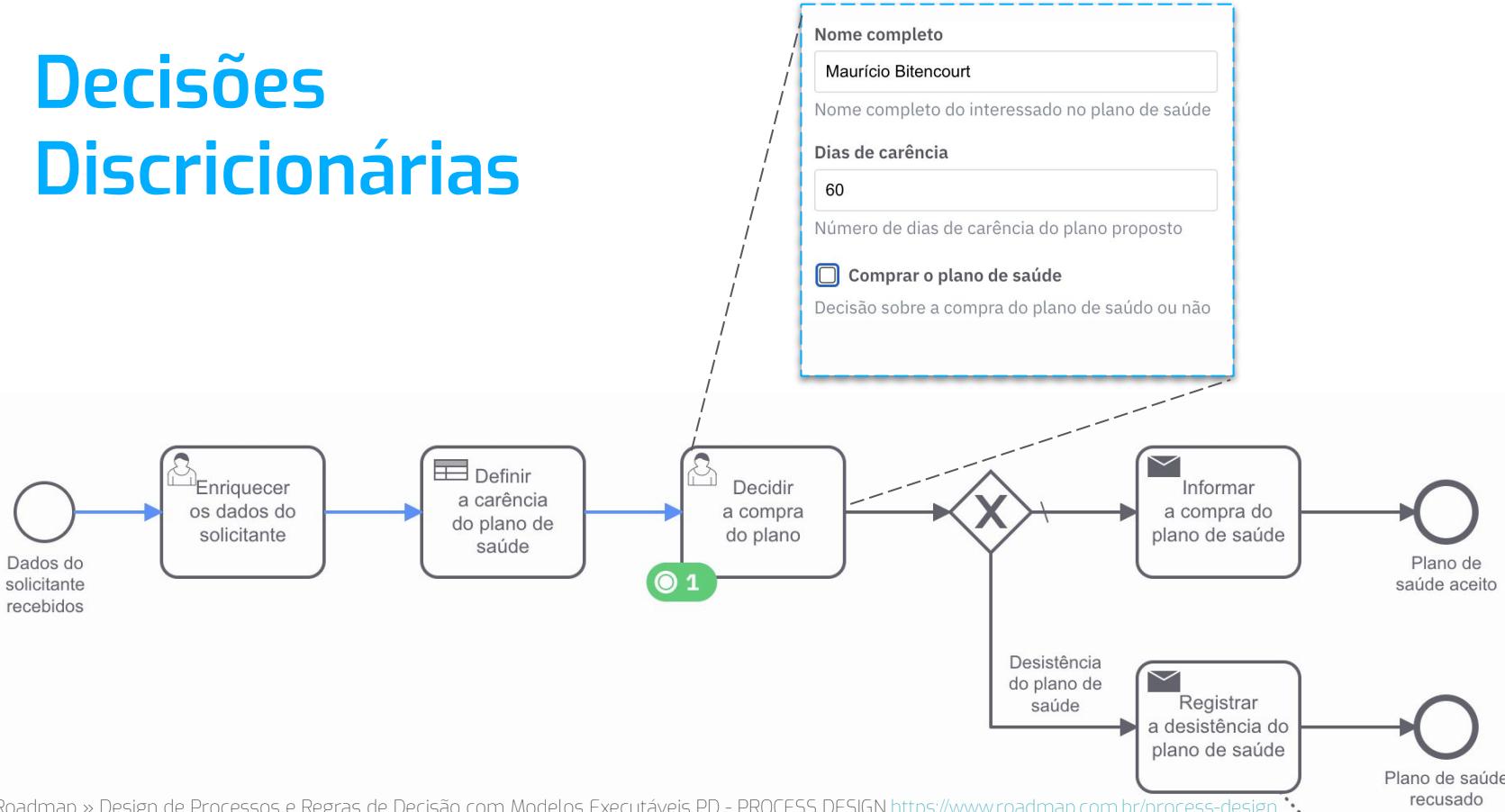
Exemplo:  
Licença para  
funcionamento  
ou construção

Não permitem apreciação subjetiva.

Só pode fazer o que a **lei** ou **procedimento** determina.

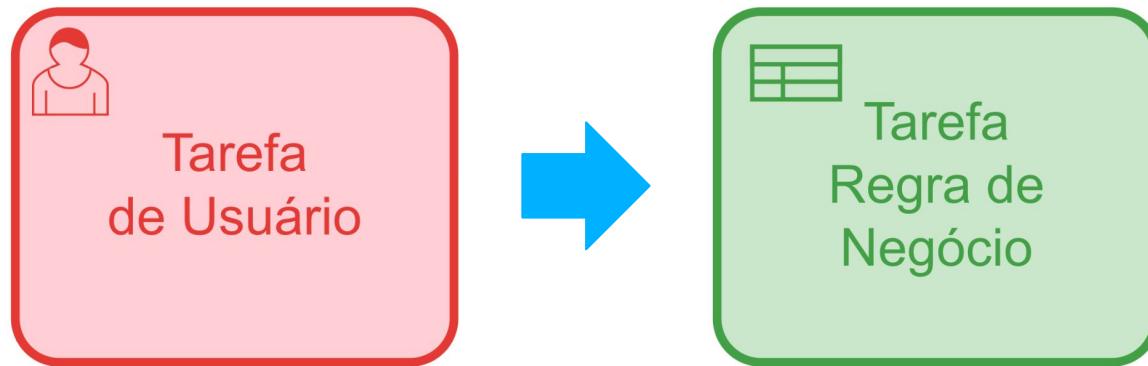
Todos os requisitos de **competência**, **finalidade**, **forma**, **motivo** e **objeto**.

# Decisões Discricionárias



Fonte: Roadmap » Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis PD - PROCESS DESIGN <https://www.roadmap.com.br/process-design>

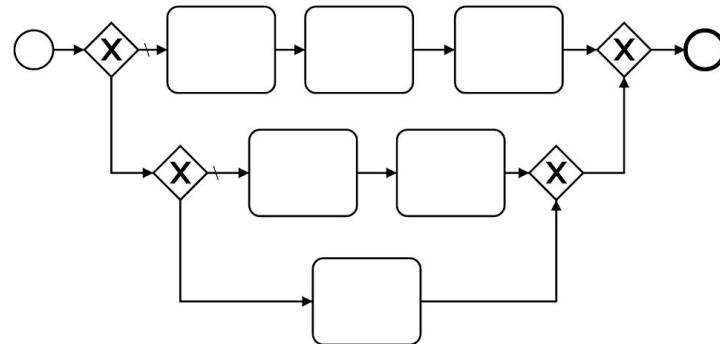
# Decisões Vinculadas



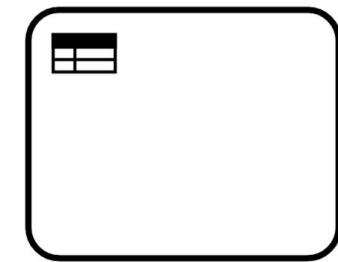
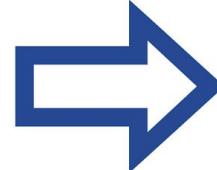
**Ganhos rápidos com a automação do trabalho previsível e repetitivo (robotizado).**

Fonte: Roadmap » Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis PD - PROCESS DESIGN <https://www.roadmap.com.br/process-design>

# Diminuir a Complexidade



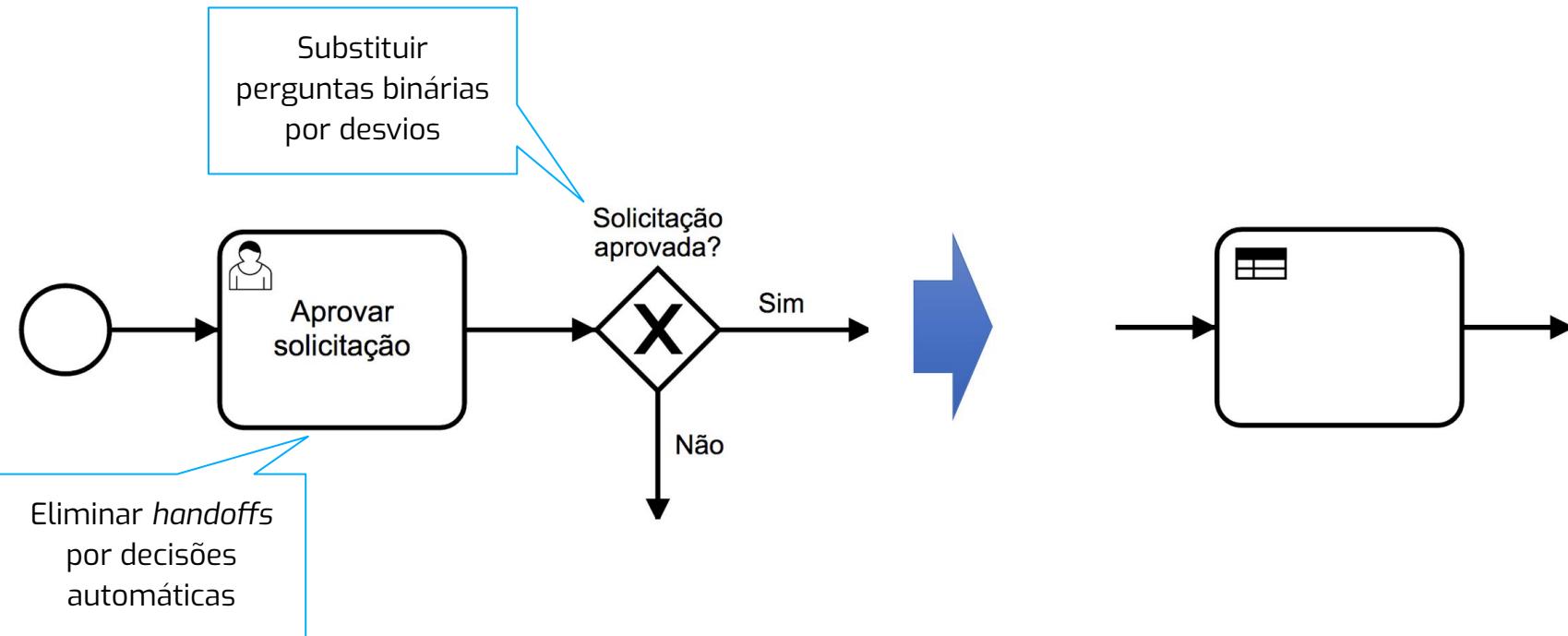
BPMN



DMN

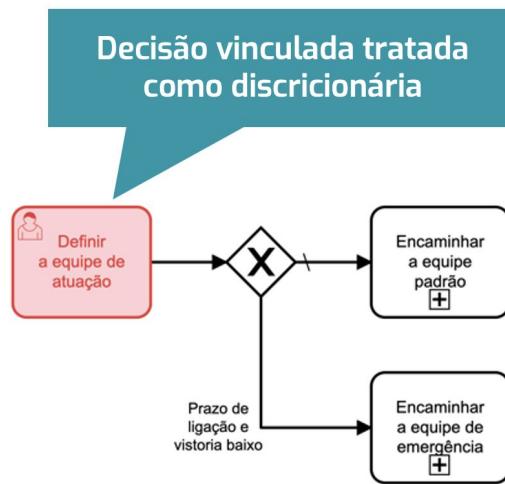
Fonte: Roadmap » Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis PD - PROCESS DESIGN <https://www.roadmap.com.br/process-design>

# Identificar Decisões nos Processos



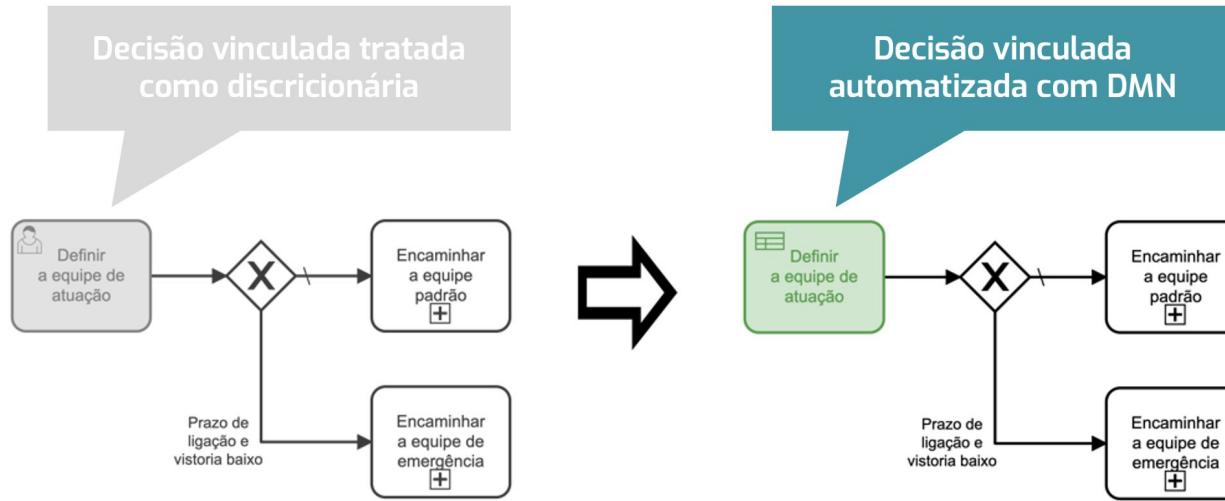
Fonte: Roadmap » Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis PD - PROCESS DESIGN <https://www.roadmap.com.br/process-design>

# Fluxo de Valor Represado!



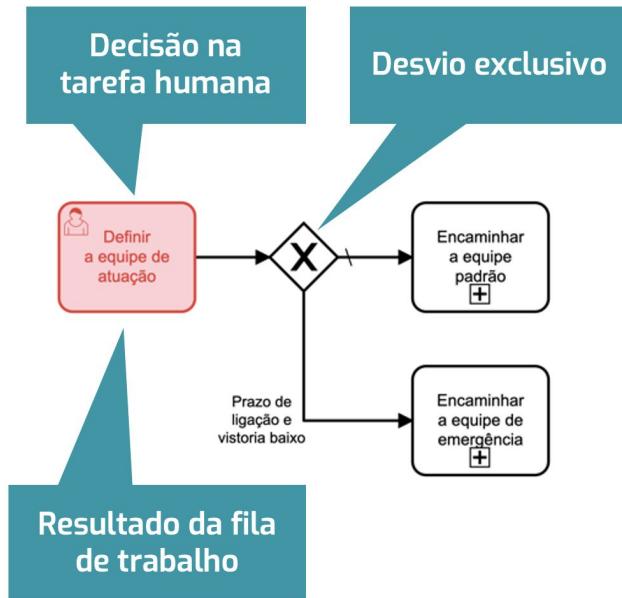
Fonte: Roadmap » Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis PD - PROCESS DESIGN <https://www.roadmap.com.br/process-design>

# Digitização das Decisões Vinculadas



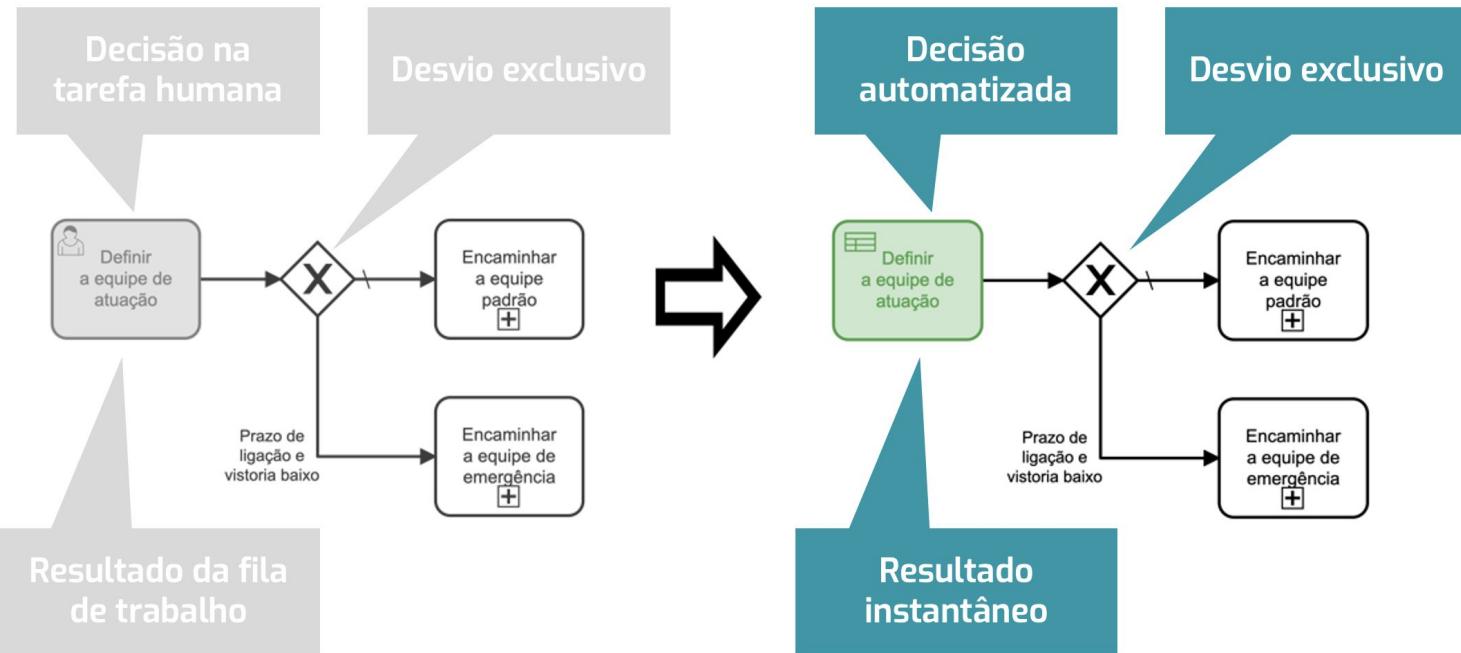
Fonte: Roadmap » Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis PD - PROCESS DESIGN <https://www.roadmap.com.br/process-design>

# Tarefas Previsíveis e Repetitivas



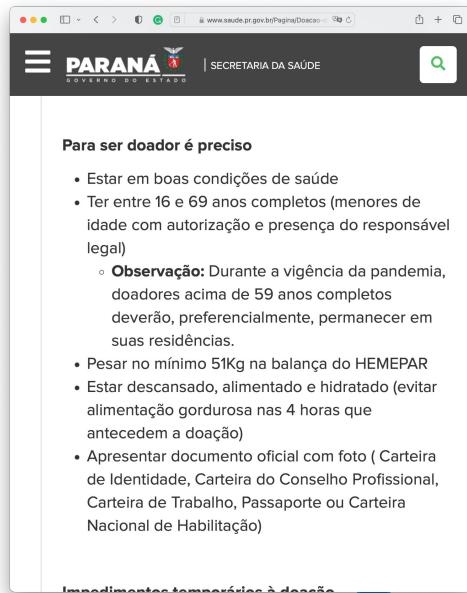
Fonte: Roadmap » Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis PD - PROCESS DESIGN <https://www.roadmap.com.br/process-design>

# Tarefas Previsíveis e Repetitivas

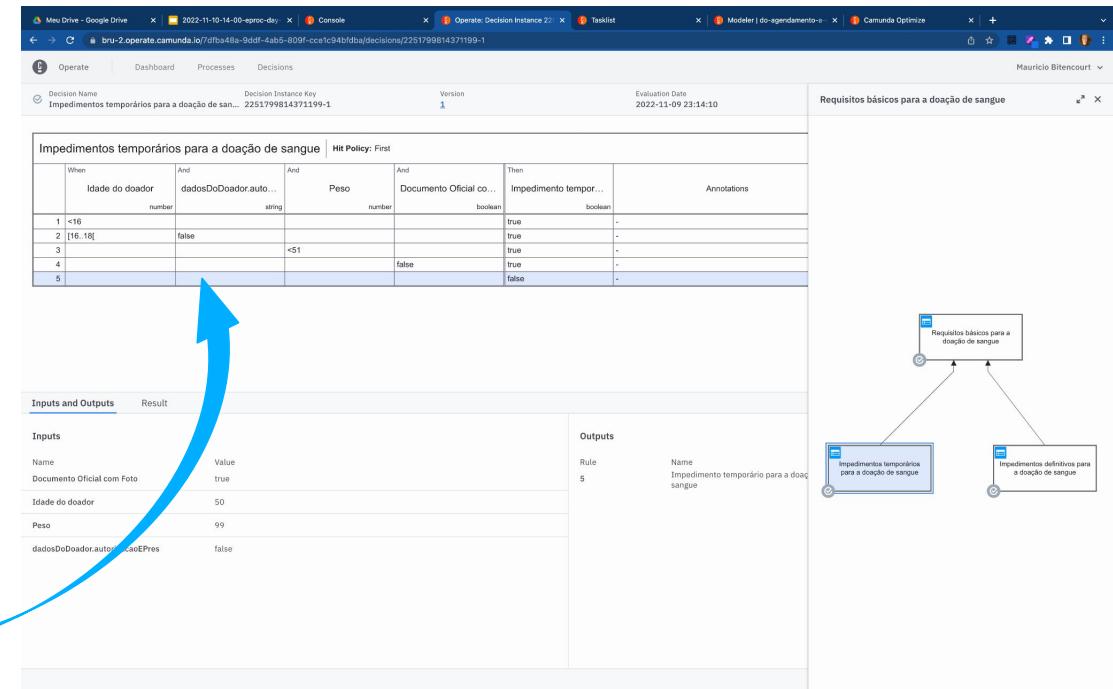


Fonte: Roadmap » Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis PD - PROCESS DESIGN <https://www.roadmap.com.br/process-design>

# Execução de Regras de Negócio Vinculadas

A screenshot of a web page from the Paraná State Health Secretary's website. The header includes the Paraná logo and "SECRETARIA DA SAÚDE". The main content is titled "Para ser doador é preciso" (To be a donor it is necessary) and lists requirements:

- Estar em boas condições de saúde
- Ter entre 16 e 69 anos completos (menores de idade com autorização e presença do responsável legal)
  - Observação:** Durante a vigência da pandemia, doadores acima de 59 anos completos deverão, preferencialmente, permanecer em suas residências.
- Pesar no mínimo 51Kg na balança do HEMEPAR
- Estar descansado, alimentado e hidratado (evitar alimentação gordurosa nas 4 horas que antecedem a doação)
- Apresentar documento oficial com foto (Carteira de Identidade, Carteira do Conselho Profissional, Carteira de Trabalho, Passaporte ou Carteira Nacional de Habilitação)

A screenshot of a Camunda Optimize interface. At the top, there are tabs for "Operate", "Dashboard", "Processes", and "Decisions". The "Decisions" tab is active, showing a decision table for "Impedimentos temporários para a doação de sangue". The table has columns for "When", "And", "Peso", "Documento Oficial com Foto", "Then", and "Annotations". Rows 1 through 5 define conditions based on age, weight, and photo documentation. Below the table is a "Inputs and Outputs" section with inputs like "Documento Oficial com Foto" (Value: true), "Idade do doador" (Value: 50), "Peso" (Value: 99), and "dadosDoDoador.autorizacaoEPres" (Value: false). To the right, the "Outputs" section shows a rule with value "5" and output "Impedimento temporário para a doação de sangue". A large blue arrow points from the "Inputs and Outputs" section up towards the decision table. On the far right, a process flow diagram shows three boxes: "Requisitos básicos para a doação de sangue", "Impedimentos temporários para a doação de sangue", and "Impedimentos definitivos para a doação de sangue", connected by arrows.

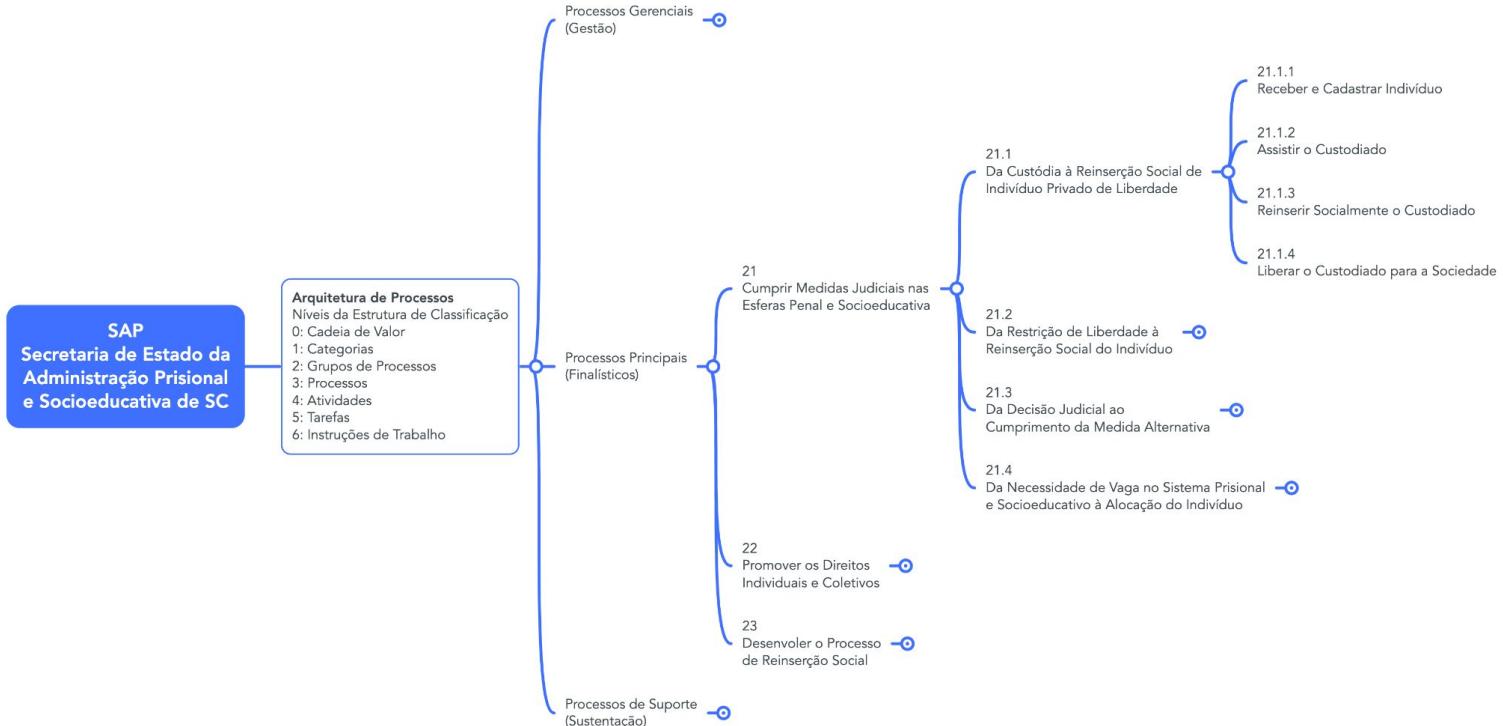
Fonte: Roadmap » Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis PD - PROCESS DESIGN <https://www.roadmap.com.br/process-design>

# Cadeia de Valor da SAP Secretaria de Estado da Administração Prisional e Socioeducativa de SC



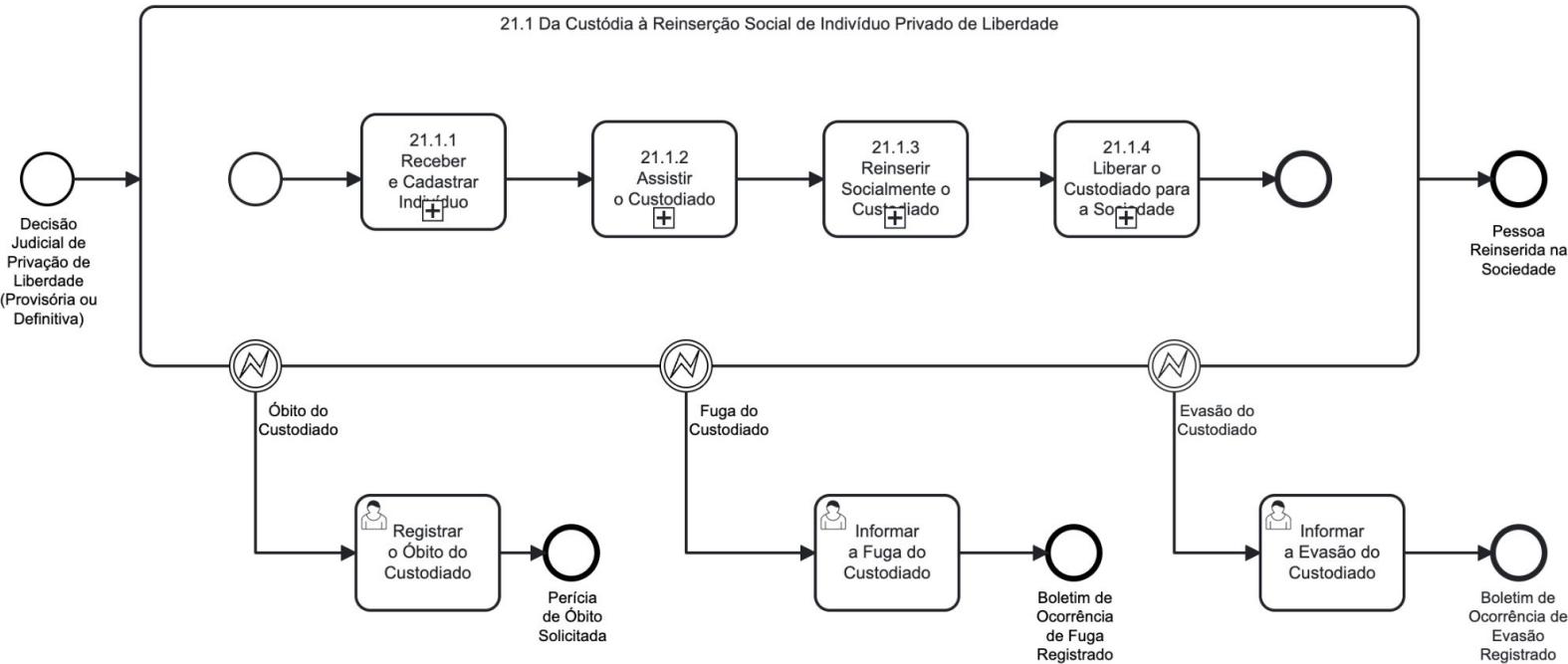
Fonte: SAP Secretaria de Estado da Administração Prisional e Socioeducativa de SC - <https://sap.sc.gov.br/>

# Arquitetura de Processos



Fonte: SAP Secretaria de Estado da Administração Prisional e Socioeducativa de SC - <https://sap.sc.gov.br/>

# Da Custódia à Reinserção Social de Indivíduo Privado de Liberdade



Fonte: SAP Secretaria de Estado da Administração Prisional e Socioeducativa de SC - <https://sap.sc.gov.br/>

# BAM - Business Activity Monitoring



Cockpit

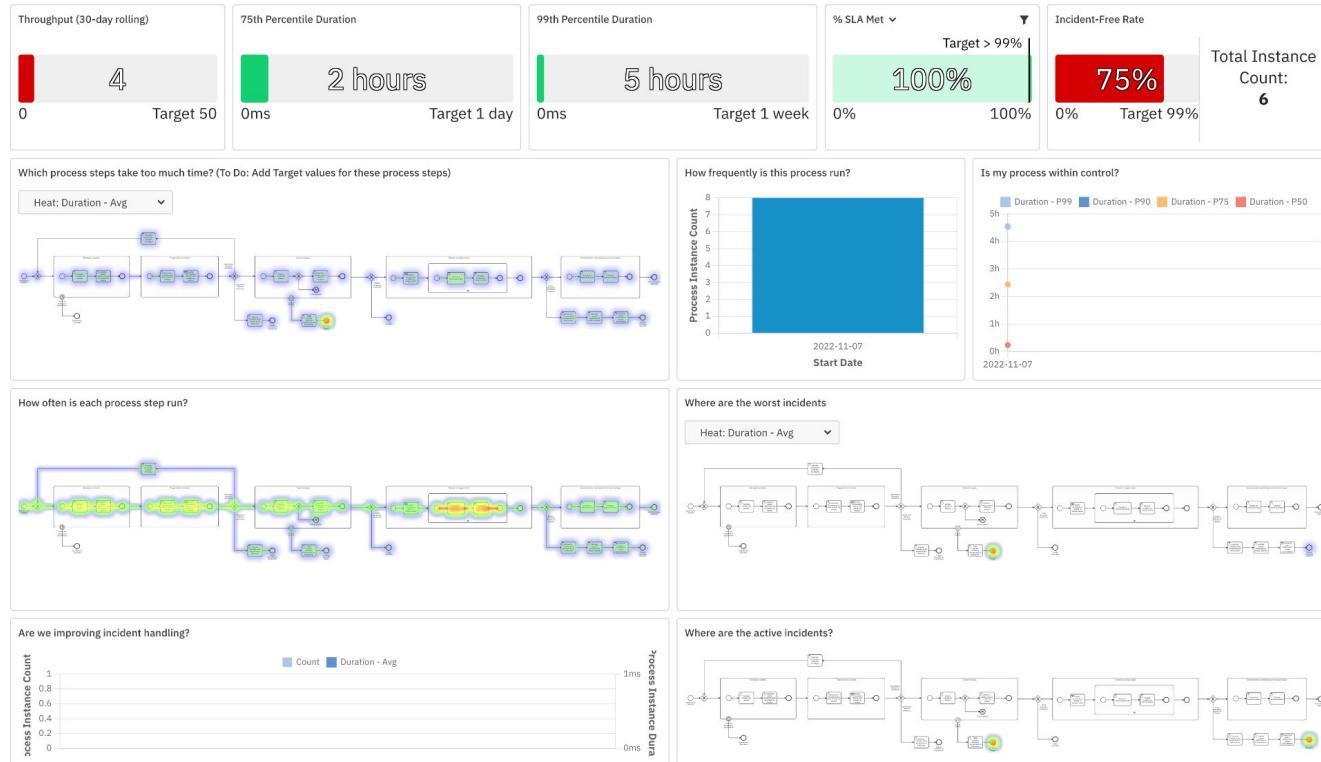
Visão do presente para  
ação imediata



Dashboard

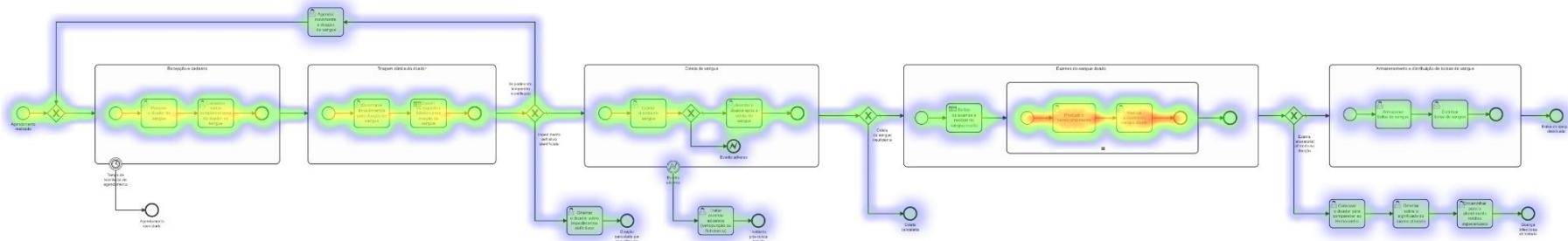
Visão do passado para  
prospectar um futuro melhor.

Fonte: Roadmap » Operações e Monitoramento da Execução de Processos Automatizados OM - OPERATIONS AND MONITORING  
<https://www.roadmap.com.br/operations-and-monitoring>



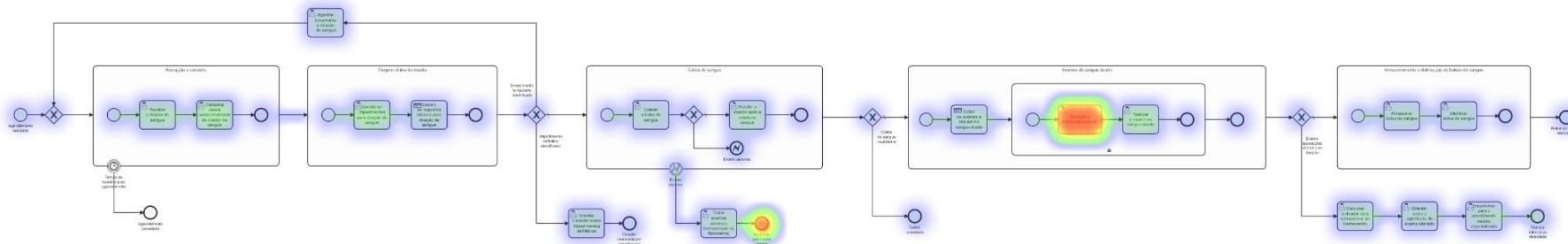
Fonte: Roadmap » Operações e Monitoramento da Execução de Processos Automatizados OM - OPERATIONS AND MONITORING <https://www.roadmap.com.br/operations-and-monitoring>

# Com que frequência cada etapa do processo é executada?



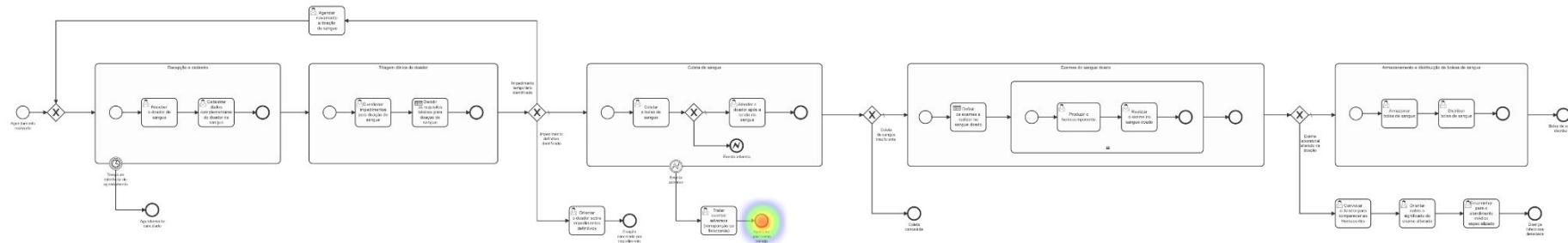
Fonte: Roadmap » Operações e Monitoramento da Execução de Processos Automatizados OM - OPERATIONS AND MONITORING <https://www.roadmap.com.br/operations-and-monitoring>

# Quais etapas do processo levam muito tempo?



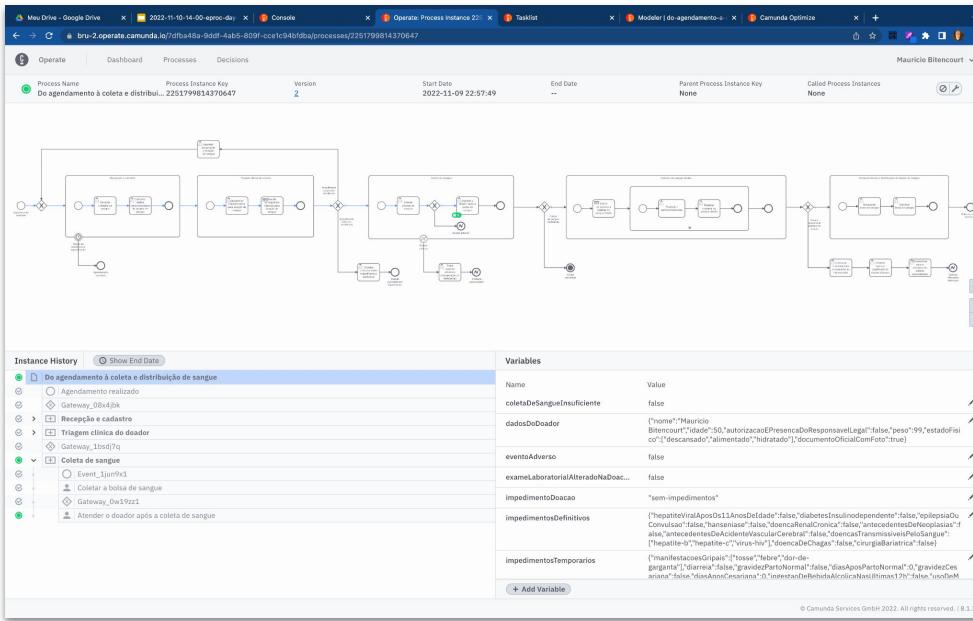
Fonte: Roadmap » Operações e Monitoramento da Execução de Processos Automatizados OM - OPERATIONS AND MONITORING <https://www.roadmap.com.br/operations-and-monitoring>

# Onde estão os incidentes ativos?



Fonte: Roadmap » Operações e Monitoramento da Execução de Processos Automatizados OM - OPERATIONS AND MONITORING <https://www.roadmap.com.br/operations-and-monitoring>

## Resolver problemas no contexto do diagrama



Fonte: Roadmap » Operações e Monitoramento da Execução de Processos Automatizados OM - OPERATIONS AND MONITORING <https://www.roadmap.com.br/operations-and-monitoring>

**Velocidade e  
agilidade de  
desenvolvimento de  
fluxos de trabalho  
sem abrir mão de  
customização e  
personalização de  
serviços aos clientes.**

[https://www.youtube.com/watch?v=HMM\\_vBl4h6U](https://www.youtube.com/watch?v=HMM_vBl4h6U)



**Camunda User Group Brazil**

Mesa Redonda com o Time do BRB Banco de Brasília no Camunda User Group Brazil - Hybrid Meetup #10

114 visualizações • 9 de ago. de 2022

13 NÃO GOSTEI COMPARTELHAR SALVAR ...

Mauricio Bitencourt INSCREVER-SE

Roadmap ➔

# Estudo de Caso do TCE-PI sobre decisões vinculadas automatizadas em DMN e modelos treinados com aprendizado de máquina (*machine learning*) em Python para decisões discricionárias.

<https://www.youtube.com/watch?v=BlmMFWxH7Zg>

The screenshot shows a YouTube video player with the following details:

- Title:** Estudo de Caso TCE-PI na Orquestração de Processos e Decisões Automatizadas com Camunda Open Source
- Views:** 211 views
- Date:** Aug 9, 2022
- Description:** Estudo de Caso do TCE-PI na Orquestração de Processos e Decisões Automatizadas co ...more
- Interactions:** 17 likes, 0 dislikes, Share, Save, and more options

The video content itself displays a diagram titled "COLETA AUTOMATIZADA DE JURISPRUDÊNCIA" (Automated Collection of Jurisprudence) from the TO-RUN project. The diagram illustrates a process flow for extracting data from PDFs of judgments and opinions, training machine learning models, defining decisions, and finally publishing them. It includes various decision points and feedback loops for accuracy and updates.

Roadmap ➔

# Estudo de Caso da Câmara de Deputados em Brasília sobre testes automatizados, integração e distribuição contínua (CI/CD) na orquestração de processos de negócio e regras de decisão.

<https://www.youtube.com/watch?v=BWjWCiVht-4>

<https://www.youtube.com/watch?v=Y6sb1Eos1sl>

Roadmap ➔

The screenshot shows a YouTube video player with a presentation slide. The slide has a dark background with a green header bar showing '4' and '0'. Below it, there's a video frame of a man with glasses and a headset, identified as Carlos Renato. To the right of the video frame are three tables representing different scenarios:

- Scenario: (16) Registrar Pedido de cliente vip**

ms	Count
60	1654
0	0
16	16
2	2
3	3
1	1
- Scenario: (2:20) Registrar Pedido de cliente comum**

ms	Count
0	0
425	0
1	1
0	0
2	2
0	0
- Scenario: (3:50) Registrar Pedido que não vale a pena**

ms	Count
0	0
385	0
0	0
1	1

Below the tables, the video player shows a progress bar at 25:08 / 46:53 and various control buttons like play, volume, and settings.

**Automatizando testes de processos e regras de negócio no Camunda Run Community Edition**

123 visualizações • 15 de jul. de 2022

7 NÃO GOSTEI

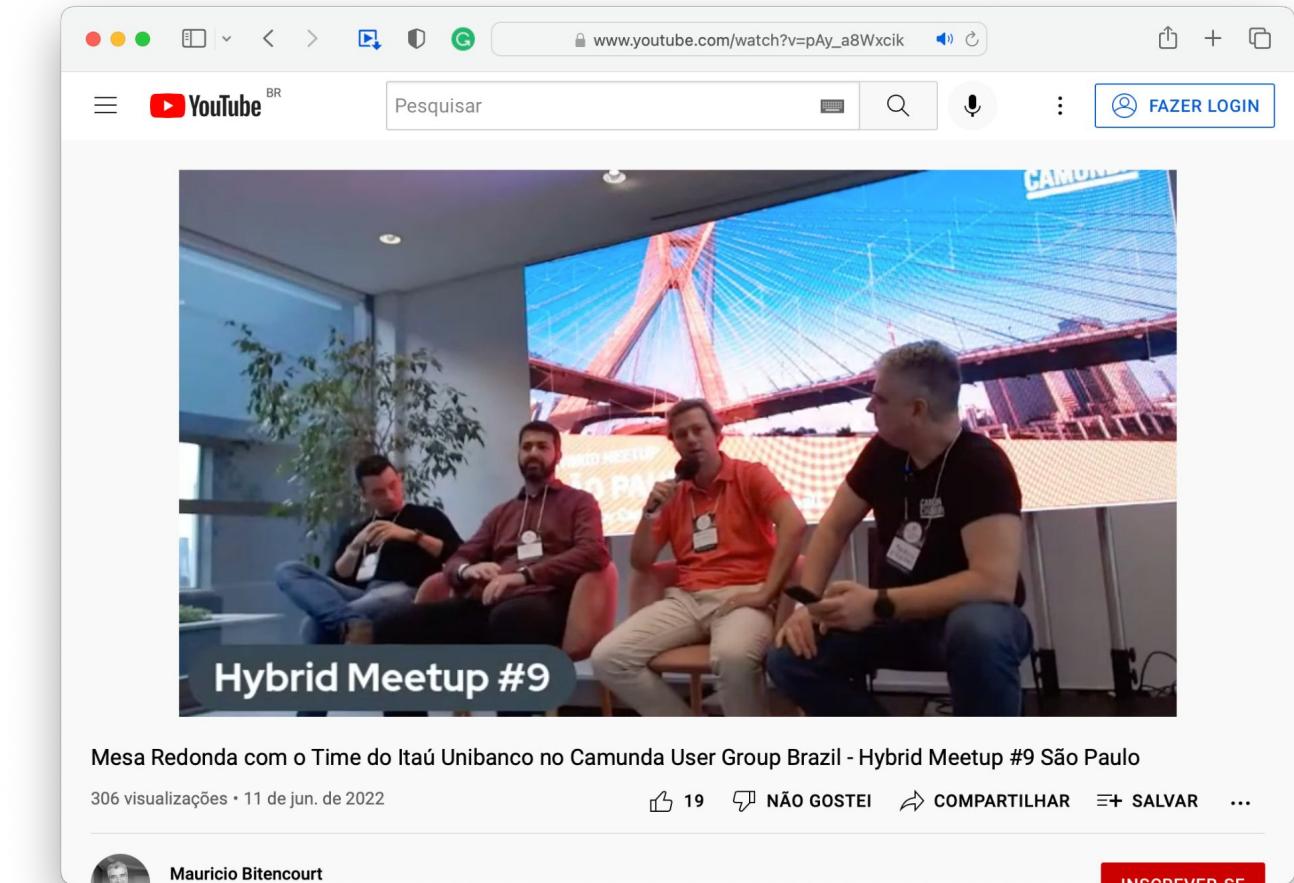
COMPARTELHAR SALVAR ...

Mauricio Bitencourt  
2,84 mil inscritos

INSCREVER-SE

# Escalabilidade ao máximo com observabilidade e operações na orquestração de processos.

Mesa Redonda com o Time do Itaú Unibanco no Camunda User Group Brazil - Hybrid Meetup #9 São Paulo  
[https://www.youtube.com/watch?v=pAy\\_a8Wxcik](https://www.youtube.com/watch?v=pAy_a8Wxcik)



A screenshot of a YouTube video player. The video shows four men sitting on a stage, engaged in a discussion. They are wearing casual attire and have microphones attached to their shirts. The background features a large window with a view of a bridge, and a banner with the text 'Camunda' is visible. A text overlay on the screen reads 'Hybrid Meetup #9'. The YouTube interface includes a search bar, user login options, and standard video controls. Below the video, the caption reads 'Mesa Redonda com o Time do Itaú Unibanco no Camunda User Group Brazil - Hybrid Meetup #9 São Paulo'. The video has 306 views and was posted on June 11, 2022. Interaction buttons for likes, dislikes, sharing, saving, and more are present at the bottom.

Roadmap ➔

# Grandes desafios de picos de escalabilidade na orquestração de microserviços da Jornada de Vendas do GloboPlay.

Mesa Redonda com o Time da GloboPlay no Camunda User Group Brazil -Rio de Janeiro Hybrid Meetup #12

<https://www.youtube.com/watch?v=V-OBIMG51K4>

Roadmap ➔

The image shows a screenshot of a YouTube video player. The video content is a hybrid meetup in Rio de Janeiro, featuring four people seated around a table with microphones, discussing Camunda User Group Brazil. A large screen in the background displays a scenic view of Rio de Janeiro and the text "HYBRID MEETUP #12 RIO DE JANEIRO, RJ". The YouTube interface includes a search bar, a notification bell with 9+ notifications, and a message center icon. The video player has a progress bar at 35:51 and a caption in Portuguese. Below the video, the title "Mesa Redonda com o Time da GloboPlay no Camunda User Group Brazil -Rio de Janeiro Hybrid Meetup #12" is displayed, along with the speaker's name, Mauricio Bitencourt, and his profile picture. The video has 2,94 mil inscritos and 51 visualizações há 7 dias. The YouTube URL is www.youtube.com/watch?v=V-OBIMG51K4&t=415s.

# Celeridade e precisão no Processo de Emissão de Licenciamento Ambiental Digital com Camunda Community Edition Open Source Free

Camunda Platform na Integração e  
Orquestração da Emissão de  
Licenciamento Ambiental Digital na SEMA  
Secretaria do Meio Ambiente do Mato  
Grosso

<https://www.youtube.com/watch?v=PPwHytEx46g>

The screenshot shows a YouTube video player with a Camunda Platform interface overlaid. The video title is "Camunda Platform na Integração e Orquestração da Emissão de Licenciamento Ambiental Digital na SEMA". The video has 129 visualizações há 3 meses.

The Camunda Platform interface displays a process diagram titled "Definição de Processos - Outorga de Água Superficial e Subterrânea - Laranjeiras". The diagram illustrates a workflow involving tasks like "Recolhimento de taxa", "Análise de efetividade", "Aguardando pagamento de taxas", "Aguardando emissão de licença", "Emissor de licença", "Análise status do requerimento", "Emissor de taxa", "Emissor de licença", and "Pagamento de taxa". It also shows a "Processo Legalizado" branch. The interface includes tabs for "Processes", "Decisions", "Cases", "Human Tasks", and "More".

Three video feeds are visible on the left side of the interface:

- Lilian Ferreira
- Haylla Balzani
- Washington (Xitão)

The video player controls at the bottom include play, volume, and progress indicators.

Roadmap ➔

# Orquestração do Processo da Solicitação à Análise e Concessão de Benefício com Regras de Negócio Automatizadas.

Estudo de Caso da MAG Seguros (Mongeal Eagon) no Camunda User Group Brazil - Remote Meetup

<https://www.youtube.com/watch?v=lTzfJ3zywkg>

The screenshot shows a YouTube video player with the URL [www.youtube.com/watch?v=lTzfJ3zywkg&t=117](https://www.youtube.com/watch?v=lTzfJ3zywkg&t=117). The video title is "Estudo de Caso da MAG SEGUROS no CAMUNDA User Group Brazil - Remote Meetup". The video has 97 visualizações há 3 meses. The interface includes a search bar, a video thumbnail of a woman, and various interaction buttons like like, dislike, share, and clip.

**Processo A - 2019**

AÇÃO	DATA INÍCIO	DATA FIM
AVISADO	18/12/2019 10:53	18/12/2019 10:53
ENCAMINHADO À MATRIZ	18/12/2019 10:53	18/12/2019 11:04
RECEBIDO NA MATRIZ	18/12/2019 11:04	18/12/2019 11:05
EM REGULAÇÃO	18/12/2019 11:05	18/12/2019 11:05
DISTRIBUÍDO PELO ANALISTA	18/12/2019 11:05	18/12/2019 11:05
ENCAMINHADO AO ANALISTA	18/12/2019 11:05	26/12/2019 16:23
RECEBIDO PELO ANALISTA	26/12/2019 16:23	26/12/2019 16:27
EM REGULAÇÃO	26/12/2019 16:27	26/12/2019 16:56
CONCEDIDO	26/12/2019 16:56	26/12/2019 16:57
LITERADO	26/12/2019 16:57	27/12/2019 09:02
PAGO	27/12/2019 09:02	

**Processo B - 2019**

AÇÃO	DATA INÍCIO	DATA FIM
AVISADO	19/12/2018 08:48	19/12/2018 08:48
ENCAMINHADO À MATRIZ	19/12/2018 08:48	19/12/2018 11:29
RECEBIDO NA MATRIZ	19/12/2018 11:29	19/12/2018 11:37
DISTRIBUÍDO PELO ANALISTA	19/12/2018 11:37	19/12/2018 11:38
ENCAMINHADO AO ANALISTA	19/12/2018 11:38	27/12/2018 12:20
DISTRIBUÍDO PELO ANALISTA	27/12/2018 12:20	27/12/2018 12:20
ENCAMINHADO AO ANALISTA	27/12/2018 12:20	27/12/2018 12:39
RECEBIDO PELO ANALISTA	27/12/2018 12:39	28/12/2018 15:22
EM REGULAÇÃO	28/12/2018 15:22	28/12/2018 15:33
CONCEDIDO	28/12/2018 15:33	28/12/2018 15:34
LITERADO	28/12/2018 15:34	02/01/2019 09:48
PAGO	02/01/2019 09:48	

**Processo A no Camunda - 2020**

AÇÃO	DATA INÍCIO	DATA FIM
AVISADO	20/03/2020 15:24	20/03/2020 15:24
ENCAMINHADO À MATRIZ	20/03/2020 15:24	20/03/2020 15:33
RECEBIDO NA MATRIZ	20/03/2020 15:33	20/03/2020 15:33
EM REGULAÇÃO	20/03/2020 15:33	03/04/2020 21:57
EXIGÊNCIA	03/04/2020 21:57	14/04/2020 17:05
EM REGULAÇÃO	14/04/2020 17:05	27/04/2020 08:34
CONCEDIDO	27/04/2020 08:34	27/04/2020 09:09
LITERADO	27/04/2020 09:09	27/04/2020 09:23
PAGO	27/04/2020 09:23	

**Processo B no Camunda - 2020**

AÇÃO	DATA INÍCIO	DATA FIM
AVISADO	28/05/2020 19:00	28/05/2020 19:00
ENCAMINHADO À MATRIZ	28/05/2020 19:00	28/05/2020 19:00
RECEBIDO NA MATRIZ	28/05/2020 19:00	28/05/2020 19:01
EM REGULAÇÃO	28/05/2020 19:01	28/05/2020 19:01
CONCEDIDO	28/05/2020 19:01	28/05/2020 19:19
LITERADO	28/05/2020 19:19	28/05/2020 19:56
PAGO	28/05/2020 19:56	

# Trilha de Aprendizagem

The screenshot shows a web browser window with the URL [www.roadmap.com.br/ta](https://www.roadmap.com.br/ta). The page title is "Roadmap". The main content area has a blue header bar with the text: "Nossas Trilhas de Aprendizagem respeitam a individualidade de cada pessoa, suas necessidades e perfis pessoais e profissionais, sabendo que cada indivíduo é único. De acordo com suas necessidades, caminhos distintos podem ser percorridos, com a livre responsabilidade de escolher conforme seu perfil para alcançar o aprendizado desejado." Below this, there are eight small labels: CJ, VC, VS, PD, PA, OM, PM, MO, and ML. In the center, the text "Explorar » Mapear » Transformar" is displayed above three teal-colored boxes. The first box contains "Jornada do Cliente para Projetar Soluções e Experiências" under "CJ - CUSTOMER JOURNEY" and "Veja o seu negócio a partir da perspectiva dos seus clientes e abra um novo mundo de oportunidades." The second box contains "Construção da Cadeia de Valor e Arquitetura de Processos" under "VC - VALUE CHAIN" and "Foco na Construção da Arquitetura Corporativa, Governança e Agilidade." The third box contains "Balanceamento do Fluxo Contínuo de Valor pela Ótica do Lean Digital" under "VS - VALUE STREAM" and "Foco nas atividades que adicionam valor ao produto ou serviço em desenvolvimento ou entregues aos clientes."

Fonte: Roadmap » Trilha de Aprendizagem Explorar » Mapear » Transformar - <https://www.roadmap.com.br/ta#emt>

# Aperfeiçoamento e Requalificação dos Profissionais de IT-BPM na Aprendizagem ao Longo da Vida.

**9ª Edição iniciada no dia 07/11**

**Previsão de novas edições para 2023**

<https://www.roadmap.com.br/in>

Roadmap ➔

Explorar » Mapear » Transformar

Jornada do Cliente para Projetar Soluções e Experiências

CJ - CUSTOMER JOURNEY

Veja o seu negócio a partir da perspectiva dos seus clientes e abra um novo mundo de oportunidades.

[MAIS INFORMAÇÕES](#)

Construção da Cadeia de Valor e Arquitetura de Processos

VC - VALUE CHAIN

Foco na Construção da Arquitetura Corporativa, Governança e Agilidade.

[MAIS INFORMAÇÕES](#)

Balanceamento do Fluxo Contínuo de Valor pela Ótica do Lean Digital

VS - VALUE STREAM

Foco nas atividades que adicionam valor ao produto ou serviço em desenvolvimento ou entregues aos clientes.

[MAIS INFORMAÇÕES](#)

Projetar » Automatizar » Otimizar

Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis

PD - PROCESS DESIGN

Construa processos de negócio mais inteligentes e eficazes, usando os Standards de BPM nas ferramentas Camunda e Camunda

[MAIS INFORMAÇÕES](#)

Desenvolvimento com Standards de BPM em Motores de Processos e Regras de Decisão

PA - PROCESS AUTOMATION

Obtenha a agilidade, visibilidade e escalabilidade necessárias para alcançar a transformação digital.

[MAIS INFORMAÇÕES](#)

Operações e Monitoramento da Execução de Processos Automatizados

OM - OPERATIONS AND MONITORING

Saiba como operar e monitorar fluxos de trabalho e decisões automatizadas em produção para

[MAIS INFORMAÇÕES](#)

Minerar » Robotizar » Treinar Modelos

Mineração de Processos para a Descoberta de Modelos e Verificação de Conformidade

PM - PROCESS MINING

Process mining da teoria à prática para habilitar a resiliência operacional em tempos de crise.

[MAIS INFORMAÇÕES](#)

Robotização de Tarefas Humanas com RPA e Orquestração de Integrações

MO - MICROSERVICES ORCHESTRATION

Potencialize o uso de modelos executáveis com o BPMN, para orquestrar microserviços e

[MAIS INFORMAÇÕES](#)

Aprendizado de Máquina Integrado aos Processos Automatizados

ML - MACHINE LEARNING

Aplique o potencial da Inteligência Artificial para identificar e classificar padrões e integrar Aprendizado de Máquina aos

[MAIS INFORMAÇÕES](#)



**PROCESS DESIGN**  
Design de Processos e Regras de Decisão com Modelos Executáveis

Edição 09 - 07 a 18 de novembro de 2022 das 19:00 às 21:00

Remoto ao vivo com gravações e atividades via Google Sala de Aula

[www.roadmap.com.br/pd](http://www.roadmap.com.br/pd)



**OPERATIONS AND MONITORING**  
Operações e Monitoramento da Execução de Processos Automatizados

Edição 09 - 05 a 15 de dezembro de 2022 das 19:00 às 21:00

Remoto ao vivo com gravações e atividades via Google Sala de Aula

[www.roadmap.com.br/om](http://www.roadmap.com.br/om)



**PROCESS AUTOMATION**  
Desenvolvimento com Standards de BPM em Motores de Processos e Regras de Decisão

Edição 09 - 21 de novembro a 1 de dezembro de 2022 das 19:00 às 21:00

Remoto ao vivo com gravações e atividades via Google Sala de Aula

[www.roadmap.com.br/pa](http://www.roadmap.com.br/pa)

# Roadmap ➤

Educação Remota em  
Tecnologia e Transformação

Maurício Bitencourt  
+55 51 984 087 798

[mauricio.bitencourt@roadmap.com.br](mailto:mauricio.bitencourt@roadmap.com.br)