

Projeto de Modelagem de Processos

“Macroprocessos SETUR”

Coordenadoria Técnica de Modelagem de Processos

SMFP/SUBPAR/EGP-RIO/CTMP

Secretaria Especial de Turismo

SETUR

Agosto/2022

Sumário

1. Dados gerais do projeto de modelagem

2. Fases do projeto de modelagem

2.1 Planejamento da demanda de modelagem – Termo de Abertura do Projeto

2.2 Identificação dos Macroprocessos

ANEXO I

ANEXO II

1. Dados gerais do projeto de modelagem

A. Quantidade de Reuniões:

4 reuniões de 11/04/2022 a 30/05/2022

B. Participantes do Projeto de Modelagem:

Patrocinador do projeto SETUR:

- Secretário da SETUR:
Antônio Mariano

Facilitadora da SETUR:

- Carla Cabral

Equipe SMFP/SUBPAR/EGP-Rio:

- Ana Luiza Moraes
- Carlos Vilela
- Clara Brando
- Michelle Engelhardt

Equipe SETUR:

- Luiz Rocha
- Gabriel Guimarães de Souza
- Vinícius Queiroz

C. Histórico do projeto:

Na data de 29/03/2022, foi enviado o Processo Administrativo Nº TLO-PRO-2022/00022 por meio do Processo.rio para o subsecretário da SUBPAR, Jean Caris, em que o secretário especial Bruno Kazuhiro solicita apoio para ação referente ao o sistema de gestão do Destino Turístico Inteligente - DTI, selo que o Rio de Janeiro estava pleiteando junto ao Ministério do Turismo - MTur.

O projeto foi iniciado em 11/04/2022 em reunião de alinhamento inicial entre a Coordenadoria de Modelagem de Processos e a representante da SETUR, Carla Cabral.

Em 15/06/2022, a SETUR enviou o TAP com o detalhamento da demanda do projeto.

Para este projeto, optou-se por realizar a identificação dos Macroprocessos da SETUR. Posteriormente, a SETUR informou ter interesse em desenvolver os escopos dos macroprocessos (através da ferramenta SIPOC) e definir indicadores.

D. Objetivos:

O projeto de modelagem de processos proporciona diversos benefícios para o Órgão como, por exemplo, auxiliar a entender como um processo de negócio é realizado por todos os agentes, promover a Gestão do Conhecimento, apoiar a Gestão de Competências e auxiliar na definição de indicadores.

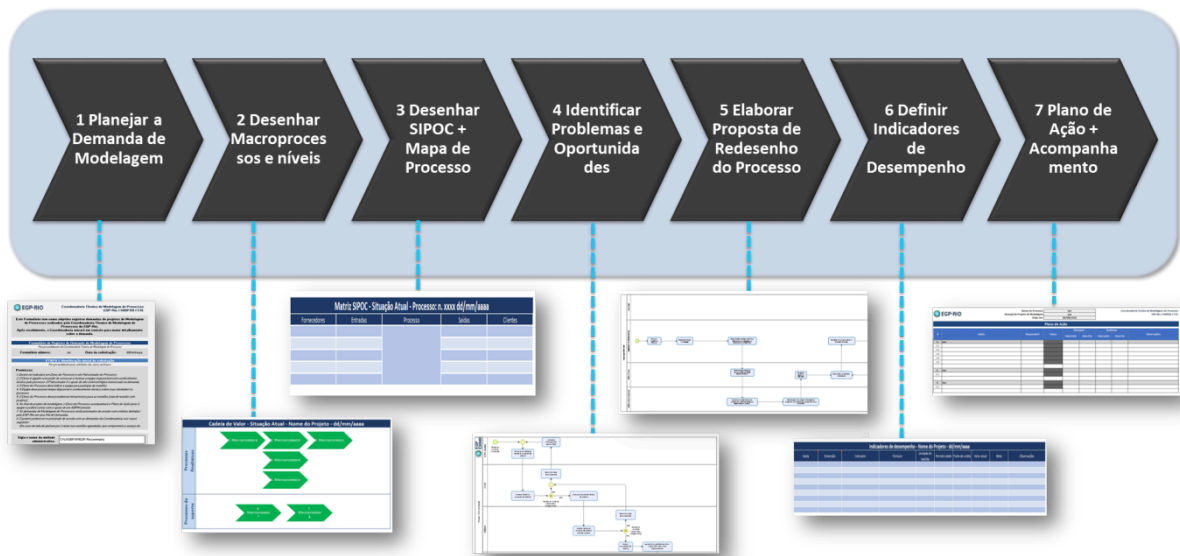
Para este projeto, o objetivo foi identificar e documentar os macroprocessos.

O objetivo original solicitado era “Identificar a Arquitetura de Processos (Macroprocessos) da SETUR, incluindo a ferramenta auxiliar SIPOC e a definição indicadores, contribuindo para o atendimento das atividades do Plano de Transformação DTI”.

Porém, neste momento, a equipe da SETUR solicitou a interrupção dos trabalhos, considerando que outras demandas internas se tornaram prioritárias e, provavelmente, poderiam alterar a dinâmica da Secretaria. Portanto, caso continuassem, era possível a ocorrência de retrabalho. Assim, em momento oportuno, a SETUR poderá solicitar a continuação dos trabalhos propostos.

O conteúdo técnico dos macroprocessos mapeados são responsabilidade do órgão solicitante do projeto de modelagem de processos, enquanto a metodologia de modelagem de processos fica a cargo do EGP-Rio.

2. Fases do projeto de modelagem



A metodologia completa utilizada pela Coordenadoria Técnica de Modelagem de Processos para executar um projeto de modelagem de processos de negócio estrutura-se em sete fases principais, executadas em conjunto com o Órgão solicitante:

- 1- Planejamento da demanda de modelagem
- 2- Identificação dos macroprocessos e níveis
- 3- Desenho do mapa do processo
- 4- Identificação dos problemas e oportunidades
- 5- Elaboração da proposta de redesenho do processo
- 6- Definição dos indicadores de desempenho
- 7- Elaboração do Plano de Ação

Para este projeto, foram realizadas as fases de planejamento da demanda e identificação dos macroprocessos.

2.1 Planejamento da demanda de modelagem

Quando procurada para auxiliar em demandas de modelagem de processos, a Coordenadoria Técnica de Modelagem de Processos realiza uma reunião prévia para entender a demanda do órgão e, após isso, utiliza um formulário (TAP) para que o pedido e as premissas do projeto estejam registrados de forma estruturada.

2.1.1 Termo de abertura de projeto

O Termo de Abertura do projeto foi enviado pelo processo TLO-PRO-2022/0002 e segue anexo abaixo.

EGP-RIO

TERMO DE ABERTURA DO PROJETO DE MODELAGEM DE PROCESSOS

FUNÇÃO: Registrar demandas de projetos de Modelagem de Processos a serem realizados pela Coordenadoria Técnica de Modelagem de Processos do EGP-Rio (CTMP), definir de forma clara os limites do projeto e, o mais importante, gerar o comprometimento e a formalização de sua aceitação pela alta administração da organização.
QUANDO DEVE SER FEITO: Sempre que se começa um novo projeto, na fase de planejamento.

1. INFORMAÇÕES GERAIS DO PROJETO DE MODELAGEM DE PROCESSOS

| | |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| NOME DO PROJETO | Macroprocessos SETUR |
| DADOS DO ÓRGÃO PARCEIRO | |
| PATROCINADOR DO PROJETO | Secretário da SETUR - Antônio Mariano |
| DONO DO PROCESSO | Não se aplica. Projeto para identificação de Macroprocessos. |
| FACILITADOR <i>(OPCIONAL)</i> | Assessora da SETUR - Carla Cabral |
| SIGLA DA LOTAÇÃO SOLICITANTE <i>(COMPLETA)</i> | SETUR |

2. COMO FUNCIONA O PROJETO DE MODELAGEM DE PROCESSOS

- O projeto será desenvolvido em reuniões conjuntas entre o Órgão solicitante, responsável pelas informações técnicas e a Coordenadoria Técnica de Modelagem de Processos (CTMP).
- Devem ser indicados um Patrocinador do Projeto de Modelagem e um Dono do Processo de Negócio, se for o caso.
O Patrocinador é o representante do alto nível estratégico interessado na demanda e responsável por validar o projeto.
O Dono é o responsável pela entrega do processo de negócio analisado e com poder de convocar e motivar a equipe responsável com conhecimento técnico do processo.
Cabe ao Dono do processo:
Indicar a equipe para participar de reuniões. A Equipe deve possuir tempo disponível para o projeto de modelagem e conhecimento técnico sobre suas atividades no processo e preferencialmente ser a mesma durante todo o projeto;
Providenciar infraestrutura para as reuniões presenciais (sala de reunião com projetor, Bizagi, Excel e PowerPoint instalado) e, se necessário, transporte da equipe do EGP-Rio para o órgão, quando externo ao CASS;
Manter o Patrocinador a par do projeto e solicitar validação de premissas e redesenho com ele;
Acompanhar o Plano de Ação, se houver, junto à equipe do órgão;
Informar à CTMP sobre o andamento e conclusão das ações planejadas no projeto.
Cabe ao Patrocinador do projeto responder comunicação oficial enviada pela CTMP de formalização do início, anexando este formulário preenchido e de validação/encerramento do projeto.
- A equipe do órgão solicitante do projeto de Modelagem possui responsabilidade sobre as informações técnicas fornecidas para o projeto.
- As informações referentes ao projeto são transparentes e podem ser publicadas, conforme a Lei 12.527, de 18/11/2011 e o Decreto Rio nº 45.385, de 23/11/2018.
- As demandas de Modelagem de Processos poderão ser priorizadas pelo EGP-Rio, se necessário.
- O projeto poderá ser re-priorizado de acordo com as demandas da Coordenadoria, como nos casos de repetidas faltas de quórum que comprometam o avanço da modelagem e pendências, como validações atrasadas, por parte do órgão.
- Outras premissas podem ser levantadas caso a caso.

3. JUSTIFICATIVA PARA O PROJETO DE MODELAGEM DE PROCESSOS

Contribuir para a elaboração do sistema de gestão do Destino Turístico Inteligente - DTI, selo que o Rio de Janeiro está pleiteando junto ao Ministério do Turismo - MTur, solicitado pelo Processo TLO-PRO-2022/0002.

4. OBJETIVO DO PROJETO DE MODELAGEM DE PROCESSOS

Identificar a Arquitetura de Processos (Macroprocessos) da SETUR, incluindo a ferramenta auxiliar SIPOC e a definição indicadores, contribuindo para o atendimento das atividades do Plano de Transformação DTI.

5. PREMISSAS PARA O PROJETO DE MODELAGEM DE PROCESSOS

Considerar as competências da SETUR contempladas no SICI, sem alterações previstas. São elas:

- Planejar, promover, divulgar, desenvolver, valorizar, preservar e incentivar o turismo, como fator de desenvolvimento econômico e social, atraindo para o Rio de Janeiro, a sede de eventos nacionais e internacionais;
- Desenvolver políticas públicas de promoção e incentivo ao turismo como uma atividade econômica sustentável, tendo papel relevante na geração de empregos e renda com foco na inclusão social;
- Representar a Cidade do Rio de Janeiro em colegiados nacionais e internacionais de Turismo, bem como no relacionamento com órgãos públicos de Turismo no Brasil e no exterior.

6. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

De acordo com o Plano Estratégico 2021-2024, para o tema transversal Desenvolvimento Econômico, Competitividade e Inovação, há duas Metas que estão indiretamente ligadas a essa ação:

- Meta 4: Fortalecer o crescimento da economia carioca, após a forte recessão de 2020, visando o crescimento de 3% ao ano, em média, do PIB do Rio entre 2021 e 2024.
- Meta 9: Aumentar o fluxo de turistas na cidade em 2 milhões de visitantes (entre nacionais e internacionais) até 2024.

7. CRONOGRAMA DE MARCOS E PRINCIPAIS ATIVIDADES

Duração Estimada do Projeto (em meses): 3 meses

| DESCRIÇÃO | DATA INÍCIO | DATA FIM | RESPONSÁVEL |
|--------------------------------------------------|-------------|------------|---------------------|
| Planejamento do Projeto (inclui reunião inicial) | 11/04/2022 | 29/04/2022 | SUBPAR/EGP-RIO/CTMP |
| Elaborar e enviar TAP pelo Processo.rio | 29/04/2022 | 29/05/2022 | Órgão Parceiro |
| Identificar Macroprocessos | 29/04/2022 | 29/05/2022 | SUBPAR/EGP-RIO/CTMP |
| Estabelecer SIPOC | 23/05/2022 | 22/06/2022 | Órgão Parceiro |
| Definir Indicadores | 23/05/2022 | 22/06/2022 | Órgão Parceiro |
| Validar com patrocinador(a) | 22/06/2022 | 29/06/2022 | Órgão Parceiro |
| Enviar Relatório do Projeto pelo Processo.rio | 29/06/2022 | 06/07/2022 | SUBPAR/EGP-RIO/CTMP |
| Validar Relatório do Projeto pelo Processo.rio | 06/07/2022 | 13/07/2022 | Órgão Parceiro |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

8. EQUIPE DO ÓRGÃO PARCEIRO

| NOME | E-MAIL | LOTAÇÃO |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Carla Cabral | carlacabral.smi@gmail.com | SETUR |
| Luiz Rocha | luizrocha@rio.rj.gov.br | SETUR |
| Gabriel Guimarães de Souza | gabrielsouza@rio.rj.gov.br | SETUR |
| Vinicius Queiroz | vinicius.queiroz@rio.rj.gov.br | SETUR |
| | | |
| | | |

9. INDICADORES

Definir indicadores para acompanhamento.

2.2 Identificação dos Macroprocessos

A definição dos macroprocessos consiste no levantamento dos processos necessários para gerar ou entregar produtos ou serviços ao seu cliente final. Eles permitem uma melhor visualização do valor ou benefício agregados nos processos e podem ser utilizados na definição dos resultados e indicadores das organizações. A partir disso, pode-se desdobrar melhor o funcionamento da organização em processos e subprocessos, facilitando o alinhamento entre a estratégia e as atividades efetivamente realizadas.

O modelo validado pela equipe em reunião encontra-se no Anexo II deste Relatório.

ANEXO I



Legenda BPMN (Business Process Management Notation)
Padrão para modelagem de processos da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro
Elaborado por: SMFP / SUPAR / EGP-Rio / CTMP
Última versão: 13/07/2022

Eventos

Um evento representa algo que acontece ou pode acontecer durante o curso de um processo. Existem 3 tipos de eventos baseados em como afetam o fluxo: Eventos de início, eventos intermediários e eventos de fim.

| Eventos de início Indicam o início de um processo. | Eventos intermediários Indicam algo que ocorre durante o processo. | Eventos de fim Indicam quando um caminho do processo finaliza. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Evento de início Indica o início do processo, sem especificação. | Evento intermediário Indica que algo ocorre ou pode ocorrer dentro do processo, utilizado dentro da sequência do fluxo. | Evento de fim Indica que um caminho do fluxo chegou ao fim. |
| Evento de início de tempo Indica que o processo inicia em cada ciclo de tempo ou em data específica. | Evento intermediário de lançar link Permite conectar atividades distantes no fluxo. É a origem do link. | Evento de fim terminal Quando algum caminho do fluxo chega a esse fim o processo terminou completamente. |
| Evento de início de mensagem Um processo inicia quando uma mensagem é recebida. | Evento intermediário de recebimento de link Permite conectar atividades distantes no fluxo. É o destino do link. | Evento de fim de erro Permite enviar uma exceção de erro ao finalizar o fluxo. |
| Evento de início de condição Um processo se inicia quando uma condição do negócio se cumpre. | Evento intermediário de envio de mensagem Indica que uma mensagem é enviada. | |
| Evento de início múltiplo Indica que existem muitas formas de iniciar o processo e que ao cumprir uma delas o processo se inicia. | Evento intermediário de recebimento de mensagem Indica que uma mensagem deve ser recebida. O processo não continua até uma mensagem ser recebida. | |
| | Evento intermediário de tempo Indica uma espera dentro do processo. | |
| | Evento intermediário de envio de sinal Indica que um sinal é enviado. | |
| | Evento intermediário de recebimento de sinal Indica que um sinal é recebido. | |
| | Evento intermediário de erro Indica um erro, uma situação não desejada para o fluxo. É utilizada em um dos limites de uma atividade, indicando um fluxo de exceção. | |

Gateways

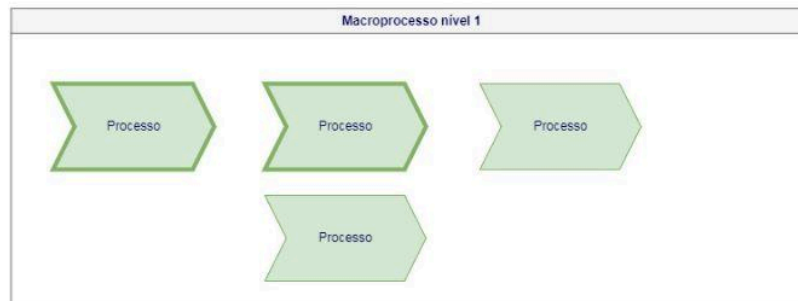
São os elementos utilizados para controlar a divergência e a convergência dos caminhos do fluxo.

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gateway paralelo ("E") Divergência: Utilizado para representar que várias atividades devem acontecer em paralelo. Convergência: Permite sincronizar vários caminhos paralelos em um único. O fluxo somente continua quando todos os caminhos necessários acontecem. | Gateway exclusivo ("Ou") Divergência: Ocorre quando existem vários caminhos possíveis e deve-se escolher apenas um para o fluxo seguir. Convergência: É utilizado para reunir caminhos excluídos em um só. | Gateway Inclusivo ("E / Ou") Divergência: Quando em um ponto o fluxo pode seguir por um ou mais caminhos possíveis para o processo. Convergência: Para sincronizar caminhos ativados previamente por um gateway inclusivo usado como ponto de divergência. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Macroprocesso

Macroprocesso é um conjunto de processos em visão macro, que guardam alguma similaridade. Cada nível fornece detalhes adicionais sobre o nível imediatamente superior.

O número de níveis é variável e deve ser suficiente para tornar possível o entendimento de como os processos se encaixam para produzir os resultados.

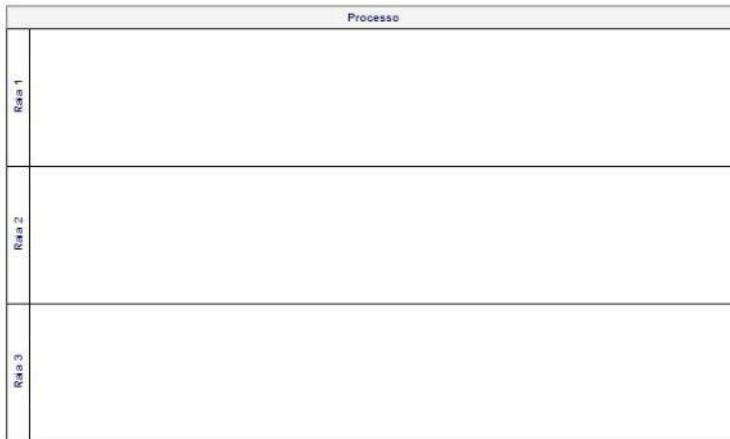




Legenda BPMN (Business Process Management Notation)
Padrão para modelagem de processos da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro
Elaborado por: SMFP / SUPAR / EGP-Rio / CTMP
Última versão: 13/07/2022

Piscina
É o retângulo maior no qual o processo é representado.

Raias
As piscinas dividem-se em raias, os retângulos menores. Cada raia representa um agente que participa do processo.



Atividade
Representa o trabalho realizado. Um conjunto de tarefas necessárias para entregar uma parte específica e definível de um produto ou serviço. São escritas no infinitivo e com apenas uma ação por atividade.



Subprocesso
Composição de atividades cujos detalhes são definidos em um novo fluxo. Para facilitar a análise de processos, pode ser necessário dividir um processo em subprocessos. Eles são a decomposição do processo de negócio por afinidade, objetivo ou resultado esperado.



Subprocesso não detalhado
Representa um subprocesso que não foi mapeado.

Artefatos

Utilizados para proporcionar informação adicional ao processo.



Documento
Representa um documento que é utilizado ou gerado na atividade.



Base de dados/Sistema
Representa uma base de dados ou um Sistema que é utilizado na atividade.

Objetos de conexão



Fluxo
Representa a sequência de atividades do fluxo.



Associação de dados
Usadas para associar dados adicionais sobre o processo.



Associação
Usadas para associar informações adicionais sobre o processo.



Fluxo default
Representa o caminho do fluxo que deve ser seguido como padrão.

Cabeçalhos

Utilizados para registrar informações sobre o mapeamento realizado.

Cabeçalho para processo

| Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| <p>FAZENDA E PLANEJAMENTO</p> <p>SUBPAR/EGP-Rio/CTMP</p> | Processo: | Nome do processo |
| | Dono do processo: | Nome (Lotação) |
| | Responsáveis pelas informações: | Nome (Lotação) |
| | Última versão: | 13 Jul 2022 17:27 |
| | Elaborado por: | Nome (Lotação) |
| <p>O conteúdo técnico dos processos de negócio mapeados e redesenhados são responsabilidade da equipe participante do órgão solicitante do projeto de modelagem de processos, enquanto a metodologia de modelagem de processos fica a cargo do EGP-Rio.</p> | | |

Cabeçalho para macroprocesso

| Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
| <p>FAZENDA E PLANEJAMENTO</p> <p>SUBPAR/EGP-Rio/CTMP</p> | Responsáveis pelas informações: | Nome (Lotação) |
| | Dono do macroprocesso (opcional): | Nome (Lotação) |
| | Responsáveis pelas informações: | Nome (Lotação) |
| | Última versão: | 13 Jul 2022 17:27 |
| | Elaborado por: | Nome (Lotação) |
| <p>O conteúdo técnico dos processos de negócio mapeados e redesenhados são responsabilidade da equipe participante do órgão solicitante do projeto de modelagem de processos, enquanto a metodologia de modelagem de processos fica a cargo do EGP-Rio.</p> | | |

ANEXO II

Macroprocessos - Situação Atual

