

## **INSTRUÇÃO DE SERVIÇO Nº 039/2018**

Institui o Escritório Local de Processos (ELP), no âmbito do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES.

A DIRETORA PRESIDENTE DO INSTITUTO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON-ES, no uso das atribuições legais conferidas pela Lei Complementar nº. 373, de 03 de julho de 2006, e,

CONSIDERANDO a necessidade de modernizar a gestão administrativa por meio da otimização dos processos de trabalho tornando-os mais eficientes e eficazes;

CONSIDERANDO que a gestão por processos tem como objetivo maximizar os resultados dos processos, aumentar a satisfação dos clientes, otimizar recursos e reduzir gastos;

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o Escritório Local de Processos (ELP), no âmbito Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES, com a finalidade de facilitar a elaboração, execução e controle dos processos organizacionais, disseminando a cultura de gerenciamento por processos no âmbito da organização.

Parágrafo único. O Escritório Local de Processos no âmbito do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES fica vinculado e subordinado hierarquicamente ao Diretor-Presidente, por meio de sua estrutura organizacional existente.

Art. 2º São atribuições do ELP do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES:

I – Promover a gestão por processos no âmbito do órgão;

II – Elaborar e manter atualizada a cadeia de valor da instituição;

III – Avaliar e gerir o portfólio de processos considerados prioritários para a instituição e a sua governança;

IV – Definir e manter metodologias, técnicas e ferramentas de apoio para as iniciativas de Gerenciamento de Processos de Negócio (Business Process Management - BPM) no órgão;

V – Apoiar o mapeamento e redesenho dos processos e supervisionar o monitoramento dos resultados realizado pelo dono de processo;

VI – Planejar e coordenar capacitações para gestores, donos e executores de processos, de forma a contribuir com a consolidação do conhecimento sobre o tema, o comprometimento permanente e contínuo de todos com a transformação para uma nova cultura de gestão da organização, garantindo a institucionalização da gestão por processos no órgão;

VII – Divulgar e disseminar conhecimentos e resultados relacionados à gestão por processos.

§ 1º O ELP pode desenvolver outras atividades inerentes à sua finalidade determinadas pela autoridade superior.

§ 2º O ELP pode solicitar apoio técnico especializado, trocar experiências e utilizar metodologia de gestão por processos estabelecida pelo Escritório Central de Processos (ECP). Além disso, o ELP poderá participar da Rede de Escritórios Locais gerenciada pelo ECP.

Art. 3º Os setores do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES deverão apoiar as atividades do ELP viabilizando a execução das atividades em planejamento conjunto.

Art. 4º A indicação, exclusão ou substituição de membros da Equipe do ELP será efetivada por Instrução de Serviço da Diretora Presidente do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES.

Art. 5º Para os fins desta Instrução de Serviço, considera-se:

I – BPM (Business Process Management – Gerenciamento de Processos de Negócio): é um conjunto de técnicas utilizadas para a otimização dos processos. Engloba mapeamento das atividades executadas, análise, implantação de melhorias, criação de indicadores de desempenho e monitoramento dos resultados obtidos. Tem como propósito trazer à tona informações pertinentes de como os processos são executados para que melhorias possam ser realizadas e para que os processos possam ser gerenciados, possibilitando uma melhor tomada de decisões e visão do negócio como um todo;

II – Cadeia de Valor: representação gráfica dos macroprocessos desempenhados pela organização;

III – Dono do Processo: responsável por acompanhar o desempenho e os resultados do processo, a fim de viabilizar a sua melhoria contínua;

IV – Macroprocesso: conjunto de processos de trabalho por meio dos quais uma organização cumpre sua missão;

V – Processo de Trabalho: conjunto de atividades interdependentes que servem para produzir um bem ou serviço de valor para a organização.

Art. 6º Esta Instrução de Serviço entra em vigor na data de sua publicação

Vitória, 28 de agosto de 2018

**Denize Izaita Pinto**  
Diretora Presidente