

O PROGRAMA DE MERITOCRACIA DO DETRAN-RJ

Autora: Ciliana Baptista Barbosa

Instituição: Departamento de Transito do Estado do Rio de Janeiro

INTRODUÇÃO

A avaliação dos impactos da implantação do Programa de Meritocracia do DETRAN-RJ, mediante a análise dos dados obtidos pelo acompanhamento dos resultados dos indicadores, justifica a importância da utilização de ferramentas de gestão pelo setor público com o objetivo de alcançar a excelência nos serviços.

OBJETIVO

Analisar a utilização de ferramenta de gestão de monitoramento do desempenho, com o objetivo de encontrar soluções eficazes para excelência dos serviços oferecidos aos cidadãos do Estado.

MATERIAIS E MÉTODOS

Através da extração de relatórios dos sistemas de acompanhamento são comparados os resultados alcançados, ajustes de valores de metas e elaboração de novos indicadores. O programa foi instituído por Decreto, é composto de avaliações institucionais e individuais, realizadas em dois ciclos anuais regulamentados por um Contrato de Gestão e Portarias.

RESULTADO E DISCUSSÃO

Os resultados obtidos no desempenho organizacional da instituição com a adoção de um modelo de gestão baseado no alcance de metas gerou uma real diminuição dos tempos de espera na entrega e atendimentos realizados pelo Órgão. Além da satisfação dos servidores que são bonificados duas vezes ao ano pelo alcance das metas.

CONCLUSÃO

Considerando que as diretrizes estratégicas da organização estão atreladas ao alcance das metas, aliadas a excelência na prestação dos serviços oferecidos à população e a garantia do cumprimento da legislação de trânsito, o programa obteve ótimos resultados no decorrer dos ciclos realizados desde 2012.

Palavras Chaves: gestão, avaliação, indicadores, desempenho, eficiência.

Referências: Decreto Estadual nº 43.659/2012, Contrato de Gestão nº 077/2012, Portaria PRESI-DETRAN/RJ nº 4686/2015.

