

**UMA INVESTIGAÇÃO NO SISTEMA DE CONCESSÃO DE DIÁRIAS E PASSAGENS -
SCDP EM UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DO ENSINO SUPERIOR**

DIEGLYS DE SANTANA SARMENTO

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE (UFCG)

MARCLEIDE MARIA MACÊDO PEDERNEIRAS

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB)

MARIA DE FÁTIMA NÓBREGA BARBOSA

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE (UFCG)

UMA INVESTIGAÇÃO NO SISTEMA DE CONCESSÃO DE DIÁRIAS E PASSAGENS – SCDP EM UMA INSTITUIÇÃO FEDERAL DO ENSINO SUPERIOR

RESUMO

A implantação do Sistema Informatizado de Controle de Diárias e Passagens (SCDP) tem a função de registrar e controlar a operacionalização das solicitações de diárias e passagens feitas pelos órgãos da administração, buscando, com isso, minimizar os gastos e reduzir o tempo de pagamento das diárias ao servidor. Este trabalho objetivou analisar a qualidade dos serviços prestados pelos gestores do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP na UFCG – campus Cajazeiras/PB. A pesquisa foi realizada com os 101 usuários do SCDP, sendo escolhidos aleatoriamente e de forma não probabilística, considerando a disponibilidade dos mesmos para responder ao questionamento. O questionário foi elaborado com base nas cinco dimensões da qualidade na escala SERVPERF. Realizou-se também uma entrevista com o gestor do SCDP. Na análise da entrevista, observou-se que o gestor do SCDP explica como é feita a concessão de diárias e passagens e nos questionários, pode-se averiguar que na visão da maioria dos respondentes, os atendentes estão executando suas atividades de forma correta, gerando, assim, um resultado eficiente e positivo com resultados significativos em prol da população. Conclui-se que existiram dificuldades quanto ao acesso às informações relacionadas às normas legislativas direcionadas ao uso do sistema e de acordo com a escala SERVPERF, pode-se concluir, na percepção dos usuários, que existe qualidade nos serviços prestados quanto ao processo de execução de concessão de diárias.

Palavras-chave: Sistema Informatizado; Controle de Diárias e Passagens; Qualidade dos Serviços.

INTRODUÇÃO

A economia mundial passa por constantes mudanças, sendo necessário que as organizações públicas sejam cada vez mais eficazes em obter serviços com qualidade, através de menores recursos, para assim atender as necessidades da sociedade, bem como aplicar os recursos públicos de maneira correta. Em relação à gestão financeira na administração pública, se fundamenta no gerenciamento dos recursos orçamentários, com objetivo de minimizar gastos, a fim de evitar prejuízos no atendimento das necessidades da população.

Nesse sentido, o planejamento torna-se um instrumento indispensável para controlar as ações dos serviços públicos (representados pelos Entes Federados, sendo eles: União, Estado e Municípios). Com isso, passa a existir a necessidade de adotar as melhores práticas de avaliação, acompanhamento e execução das políticas públicas.

Como solução o sistema público, implantou sistemas inovadores nos processos administrativos, de acordo com Veras (2009), uma dessas implantações foi o Informatizado de Controle de Diárias e Passagens (SCDP), que tem como função registrar e controlar a operacionalização das solicitações de diárias e passagens feitas pelos órgãos da administração direta e indireta, buscando, com isso, minimizar os gastos e reduzir o tempo de pagamento das diárias ao servidor, já que antigamente, esse processo era feito de forma manual, o que ocasionava um tempo maior para os usuários receberem suas diárias, sendo algumas vezes pago somente no exercício seguinte.

De acordo com a explicação Xavier e Zotes (2015), o SCDP foi normatizado através do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (de nº 505 de 29.12.2009), surgindo à

necessidade de viabilizar as solicitações e pagamentos de forma que atendessem a todos com serviços de qualidade. Para medir a qualidade em serviços prestados do SCDP, torna-se necessário primeiro reconhecer as características que tal serviço apresenta, identificando a satisfação e expectativas dos usuários, pois só assim, é possível criar medidas de desempenho de qualidade capazes de melhorar a desempenho do setor.

Este trabalho possui como objetivo analisar a qualidade dos serviços prestados pelos gestores do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP na UFCG – campus Cajazeiras/PB.

Este trabalho possui como justificativa contribuir com novas informações sobre o controle desse sistema, o SCDP, auxiliando os usuários na tomada de decisões mais eficientes, melhorando cada vez mais a sua gestão, além de permitir uma maior transparência do resultado do uso dos recursos orçamentários, que, para a própria instituição pública, representa uma ferramenta de gestão e *feedback*, proporcionando meios para criar novas estratégias alinhadas, principalmente, ao atendimento das necessidades dos usuários.

A QUALIDADE NA GESTÃO PÚBLICA

A relação do Estado com a Sociedade vem sendo construída junto com a história da própria humanidade, através de uma cidadania mais democrática. Esse tipo de formação social e econômica no Brasil teve início com a colonização portuguesa ocorrida no Século XVI, e foi se desenvolvendo lentamente por meio de atividades comerciais e do crescimento da civilização, de forma que nos dias atuais ainda se encontra em desenvolvimento.

Mauss e Souza (2008) comentam que importantes alterações foram realizadas na Gestão Pública durante os anos, entre elas, a adoção de novas tecnologias gerenciais e a implantação do sistema de custos para auxiliar na correta aplicação dos recursos. Bezerra (2015) acrescenta que, no Brasil, as finanças públicas são regidas pela Constituição Federal (CF/88), pela Lei nº 4.320/64 e pela Lei Complementar nº 101/2000 (conhecida como Lei de Responsabilidade Fiscal - LRF), que estabelecem a forma de atuação dos governos federal, estadual, distrital e municipal, relacionado ao planejamento das receitas e despesas públicas que constituem o orçamento público. Com as constantes mudanças ocorridas na gestão pública, foram exigindo das instituições ações cada vez mais eficazes, no intuito de obter melhores serviços com menores recursos, focando na sua qualidade.

A qualidade dos produtos ou serviços tornou-se fator fundamental para a sobrevivência das empresas, os autores Maiczuk e Andrade Júnior (2013), mencionam que a qualidade pode ser entendida como a produção dentro das expectativas do cliente, de forma confiável, acessível e segura. Formada por um conjunto de atributos que tornam um serviço adequado ao uso, por meio de melhorias contínuas e que envolve preço, disponibilidade, segurança e durabilidade. Dessa forma, pode-se conceituar a qualidade ainda como uma característica essencial e diferenciador de alguma coisa ou de alguém, como uma medida de valor ou excelência, ou também como algo que atende sempre perfeitamente de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo às necessidades do cliente (CASSIANO, 2010). Veras (2009) comenta que a qualidade vem sendo visualizada pelas empresas como uma forma de gerenciamento, no qual se busca um melhor desempenho organizacional.

A qualidade no setor público é fundamental, do qual têm disponibilizado diversas ferramentas para que seus usuários tenham acesso de forma segura e eficiente aos seus serviços prestados, principalmente por meio da qualificação, buscando com isso, a excelência na qualidade do atendimento. Assim, torna-se relevante identificar as falhas e deficiências no atendimento, pois com isso, irá criar possibilidades de melhorias.

Um dos processos utilizados para a monitoria da qualidade é conhecido como Gestão de Qualidade Total (GQT), no qual, se originou da necessidade em se padronizar os produtos desenvolvidos pelos artesões, como por exemplo, a fabricação de carros, que por volta do

século XIX, não havia modelos iguais, pois na sua montagem não existia um conceito adequado de qualidade. Padrões, como esse, que buscavam atender as necessidades específicas de clientes e sem unificação de modelos foram utilizados até a Primeira Guerra Mundial. Só após a Revolução Industrial, foi que as empresas passaram a utilizar-se de novos modelos de produção, pela necessidade de se produzir ao mesmo tempo vários volumes de uma mesma mercadoria, através de máquinas projetadas (CARVALHO; PALADINI, 2012).

Atualmente, a GQT vem sendo utilizada pelas organizações não somente com o intuito de inspecionar a qualidade das mercadorias, mas com o objetivo de atender as necessidades do cliente, que conseqüentemente, garante a qualidade do serviço ou produto e também um diferencial competitivo. Fato esse, que se originou da necessidade de acompanhar o mercado globalizado, no qual passou a reconhecer o cliente como foco principal para obter o sucesso do negócio. “Portanto, a GQT é uma importante ferramenta administrativa capaz de possibilitar qualquer organização a atingir, eficientemente, seus objetivos organizacionais” (LIMA, 2017, p. 1).

A qualidade na gestão pública, como explica Conceição (2012), devem ter ações voltadas tanto aos clientes externos que são os beneficiários dos serviços públicos, quanto aos clientes internos, esses entendidos como os próprios servidores. Uma vez que, a qualidade dos serviços públicos prestados à sociedade passa pela otimização dos processos bem como melhoria dos serviços internos, prestados a outros órgãos/entidades ou mesmo aos servidores públicos no exercício ou em função do exercício de suas atividades funcionais.

Dessa forma a qualidade no setor público deve ter foco na cidadania, no qual se busca atender a sociedade por meios de bens e serviços de que necessitam. Uma vez que, a população exige que os serviços públicos sejam mais eficientes, com uma melhor gestão e aplicação dos recursos, criando programas governamentais direcionados a melhoria das agências prestadoras de serviços nas diversas áreas, como: saúde, ensino e segurança. Gerando, com isso, bem estar e qualidade de vida para o cidadão (CARVALHO, 1994).

Para Louro (2009), o conceito de qualidade aplicado às Administrações Públicas serve de orientação para a melhoria dos serviços prestados ao cidadão, o que proporcional para uma instituição à execução de atividades eficaz que atendam às necessidades da sociedade.

SERVIÇO DE CONCESSÃO DE DIÁRIAS E PASSAGENS – SCDP

Segundo Conceição 2012, o Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP) foi desenvolvido pela Secretaria de Logística e Tecnologia de Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), com o auxílio de uma comissão de trabalho integrada por vários órgãos do Governo Federal, com a finalidade de desenvolver um fluxo que atendesse a todos a Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional.

O Decreto nº 5.992, de 19 de dezembro de 2006, que dispõe sobre a concessão de diárias na esfera federal, posteriormente alterado pelo Decreto nº 6.258/2007, prevê em seu artigo 2º que a utilização do SCDP é obrigatória pelos órgãos da administração pública federal direta.

O SCDP é um sistema informatizado, acessado via internet, que integra as atividades de comunicação, registro, acompanhamento, gestão e controle das diárias e passagens, decorrentes de viagens realizadas no interesse da administração, em território nacional e estrangeiro. Por meio de certificação digital, realiza a tramitação eletrônica dos documentos exigidos para a aprovação da viagem, ou seja, a comprovação da aquisição do direito à passagem e ao recebimento das respectivas diárias. Toda a gestão do SCDP é feita por atores responsáveis diretos por cada parte dessas etapas, passando por sistemas específicos, tais quais: SIAPE, SIORG, SIAFI e SIASG. Percebe-se que após a viagem, cabe ao solicitante, ou seja, o servidor, prestar contas dos seus gastos na viagem.

BENEFÍCIOS DO SCDP

De acordo com a ENAP (2016), os benefícios gerados pela implantação do SCDP, são a informatização dos processos, agilidade de tramitação, redução do tempo no processo da solicitação, facilidade e obrigatoriedade na prestação de contas, cálculo automático nos valores das diárias e padronização nos procedimentos. Como também a consolidação das ações de concessão, registro, acompanhamento, gestão e controle, interação dos principais sistemas estruturantes da Administração Pública Federal: SIAPE, SIAFI e SIORG funcionalidades atendem a legislação pertinente, elevação do nível de confiabilidade do processo, auditoria do processo e publicidade das ações por meio da transferência quinzenal dos dados à Controladoria Geral da União – CGU.

SITUAÇÕES EM QUE É VEDADA A CONCESSÃO DO SCDP

Conforme a Controladoria Geral da União – CGU (2011), as diárias devem ser pagas ao agente público que tenha eventuais despesas extraordinárias com hospedagem, alimentação e locomoção urbana em um determinado período. Desde que tenha objeto de serviço de interesse do órgão público, como eventos motivadores de deslocamento, e que seja fora da localidade onde tem exercício.

Dessa forma, existem alguns casos de deslocamentos que o servidor não faz jus as diárias, tais quais: quando a saída da sede for exigência permanente do cargo; quando ocorrer na mesma região metropolitana; quando for nomeado ou designado para servir ao exterior e; quando o governo estrangeiro ou organismo internacional de que o Brasil participe ou coopere com os custos de despesas com hospedagem, alimentação e locomoção (CGU, 2011).

A CGU (2011) ainda explica que é vedada tal concessão da diária no valor total em casos de deslocamento no Brasil quando não for necessário pernoite fora da sede, ou quando o servidor se hospedar em imóvel pertencente à União ou de administração do governo brasileiro. Entre outros casos específicos, dos quais deve ser analisados e concedidos apenas metade do valor da diária.

FLUXOS DOS SCDP

O autor Conceição (2012) afirma que o Fluxo Nacional do SCDP trata de todo o processo necessário para que uma diária seja executada, desde o momento da solicitação até o fim da execução, que por sua vez, está relacionada à prestação de contas e aprovação do proponente. O seu sistema é integralmente operacionalizado via *Internet*, mediante o cadastramento via inserção digital de dados pelos atendentes (solicitantes), sendo neste momento que são registradas as informações relativas à natureza da viagem, bem como à identificação do tipo do proposto (servidor, servidor externo ou colaborador eventual).

Com o cadastramento dos SCDP, as atividades de reserva, autorização da solicitação, emissão dos bilhetes e depósito das diárias são acompanhadas *online* a qualquer momento, inclusive a tramitação pelas várias etapas. O representante administrativo verifica toda a documentação, entre elas se a requisição de SCDP está devidamente assinada e autorizada pela autoridade competente e, logo após anexa junto ao sistema toda essa documentação, como também inclui o roteiro de viagem.

Posteriormente, é encaminhado para o proponente que irá verificar toda a documentação e selecionar a diária para ser aprovada ou não. Em caso de erro de digitação ou

trecho, o mesmo pode pedir correção para o solicitante. Feito a aprovação da diária pelo proponente a mesma segue para aprovação do ordenador de despesa, que geralmente é o diretor do centro e responsável por toda a despesa orçamentária e financeira do campus.

Com a aprovação do ordenador de despesas, a diária segue para o coordenador financeiro para sua devida execução, ou seja, o pagamento só é realizado se tiver passagem na agência e o responsável emitir as passagens, Após pagamento da diária pelo coordenador financeiro, a diária segue para prestação de contas que será executada pelo solicitante, para isso, é necessário que o proposto encaminhe o relatório de viagem, comprovante de locomoção do veículo, e comprovante de missão. Feita a prestação de contas, a mesma é encaminhada para o proponente para a verificação da viagem e a aprovação, somente após esses passos a viagem é encerrada.

METODOLOGIA

Para análise da percepção dos usuários do SCDP no caso da UFCG - Campus Cajazeiras apresentou-se adequada à realização de um estudo de caso, como método de pesquisa. Segundo Gil (2010), nos estudos de caso, os dados podem ser coletados por meio da análise de documentos ou de elementos físicos, bem como por entrevistas ou aplicação de questionários, e até mesmo a observação. Assim, nesse estudo, foram utilizadas as técnicas de coleta através da pesquisa documental, além da aplicação do questionário juntos aos usuários do sistema. Com um estudo exploratório-descritivo, de caráter qualitativo buscou compreender informações específicas de uma organização, nesse caso da UFCG – Campus Cajazeiras, relacionado aos serviços do SCDP. Nesse sentido, foi feito um estudo detalhado quanto à qualidade dos serviços prestados pelos gestores do SCDP na UFCG – Campus Cajazeiras, buscando com isso, identificar as vantagens e desvantagens, bem como as situações em que a concessão é vedada.

Os sujeitos da pesquisa são os usuários (docentes e técnicos administrativos, sendo 220 docentes, 69 técnicos e 1 gestor do sistema, o que totaliza 289 servidores) do SCDP, no qual verificou-se a opinião dos mesmos quanto aos serviços prestados pelo sistema nesse Campus. Dessa forma o universo foi composto por 289 servidores, dentro os quais, 35% deles fizeram parte, ou seja, a amostra dessa pesquisa é composta por 101 respondentes, sendo escolhidos aleatoriamente e de forma não probabilística, considerando a disponibilidade dos mesmos para responder ao questionamento.

LOCUS DO ESTUDO

O município de Cajazeiras, localizado no Estado da Paraíba, é reconhecido como uma cidade referência na região do Alto Sertão paraibano quando relaciona-se a educação superior. Sendo, situado na Mesorregião e na Microrregião do referido estado, com área territorial de 565. 889 km², entre as coordenadas 38°33'43'' de latitude Oeste e 06°53'24'' de latitude Sul, faz limite a Leste com os municípios de São João do Rio do Peixe e Nazarezinho, ao Norte com Santa Helena e São João do Rio do Peixe, a Oeste com Bom Jesus e Cachoeira dos Índios e a Sul com São José de Piranhas, ambos da Paraíba (COSTA FILHO, 2015).

A Universidade Federal de Campina Grande – UFCG Campus Cajazeiras originou-se no governo do presidente Itamar Franco, em 2002, através da Lei Federal N° 10. 419, de 09 de abril de 2002. O seu principal campus está localizado em Campina Grande, no estado da Paraíba. Em 2015, a instituição ficou em 38° lugar no ranking universitário do jornal Folha de S. Paulo, sendo referência para o desenvolvimento da ciência e tecnologia, educação e artes no estado da Paraíba e em toda a Região Nordeste (SILVA, 2017).

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

A fase inicial da pesquisa foi composta pela pesquisa **bibliográfica**, por meio de uma coleta de dados nos seguintes sites: Busca no Portal de Periódico Capes, Google acadêmico, SciELO, Plataforma Spell e Repositório UFSC, por trabalhos publicados durante o período de 2008-2017, contendo no título as palavras chave “gestão pública”, “SCDP” e “universidade”

Em seguida, foi aplicado um **questionário** semiestruturado junto aos servidores (docentes e técnicos administrativos) do SCDP da UFCG – Campus Cajazeiras, o questionário foi composto por 25 assertivas, dividido em 2 partes: a primeira que buscou informações sócio demográficas dos respondentes; e a segunda composta por 20 questões relacionadas a qualidade dos serviços prestados pelos gestores do sistema, o questionário teve como característica as cinco dimensões da qualidade na escala SERVPERF.

Foi ainda realizada uma entrevista junto ao principal gestor, responsável direto pelo serviço SCDP, no intuito de obter dados sobre os fatos que contribuam para o alcance dos seguintes objetivos: Descrever o funcionamento do SCDP no campus de Cajazeiras; Apresentar quem faz jus ao direito de diárias e passagens, bem como as situações que são vedadas a concessão do SCDP nessa instituição. Então a coleta de dados foi realizada entre os meses de setembro e outubro 2017, buscando evidenciar os fatos ocorridos na UFCG – Campus Cajazeiras entre 2012 a 2016. Esses dados foram posteriormente analisados e evidenciados em forma de gráficos e tabelas através do Microsoft Excel 2016.

RESULTADOS E DISCUSSÕES DOS DADOS

A entrevista com o gestor do SCDP teve o propósito de identificar o funcionamento do sistema para a concessão de diárias. No qual, com os resultados da entrevista, compreende-se que a concessão de diárias e passagens está disponível tanto para os servidores do campus, como para os colaboradores que sejam convidados ou designados a acompanhar outro servidor, sendo ainda concedidos para eventuais servidores públicos, desde que seja autorizado conforme documentação necessária que comprove a real situação e necessidade dos eventos ocorridos em outras localidades, como mostra na tabela a seguir, a relação entre viagens concedidas e as vedadas.

Tabela 1 - Quantidade de diárias e passagens concedidas na UFCG - Campus Cajazeiras

| QUESTIONAMENTO | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|---------------------------|------|------|------|------|------|
| Viagens concedidas | 282 | 232 | 301 | 249 | 207 |
| Viagens vedadas | 8 | 13 | 12 | 10 | 25 |

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Observa-se na tabela 1 que houve poucas solicitações vedadas nesse tempo analisado, destacando-se os anos de 2012 e 2016, com 8 e 25 diárias e/ou passagens não concedidas. Em relação aos casos em que a concessão é vedada, como pode ser observado na tabela 2, onde diversos são os motivos de negação do benefício, entre eles a permanência do cargo em outra região metropolitana.

Tabela 2- Casos em que o benefício é vedado

| Caso de Vedação | DESCRIÇÃO |
|-----------------------------|---|
| Viagens no exterior | Quando as viagens para o exterior são de pessoas sem vínculo com a administração pública federal. |
| Permanência do cargo | È vedado quando o deslocamento da sede for exigência permanente do cargo. |
| Região Metropolitana | Quando o deslocamento ocorrer dentro da mesma região metropolitana. |
| Cargo no Exterior | Quando o servidor público é nomeado para assumir cargo no exterior. |

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Constata-se na tabela 2 que a UFCG executa suas atividades conforme determina a CGU (2011), de forma que tais diárias devem ser pagas ao servidor ou colaborador que tenha eventuais despesas com hospedagem, alimentação e locomoção urbana em um determinado período de acordo com o interesse do órgão público e que seja fora da localidade onde tem exercício.

Sob esse entendimento, verifica-se que a UFCG concede suas diárias de acordo com as normas estabelecidas pela legislação brasileira, reconhecendo quem tem direito ou não a solicitação, como afirma Conceição (2012) que o funcionário do campus, também reconhecido como servidor, é o indivíduo que pertence ao quadro de efetivos da instituição, sendo eles: docentes, técnico-administrativos, entre outros profissionais.

Em relação ao questionamento da tabela 3, os sujeitos foram composto por uma equipe de 8 servidores, entre gestor e atendentes, com o perfil sócio demográfico da amostra desse estudo, observando que a quantidade em gênero foi de 52% respondentes masculinos e 48% feminino. 46% dos respondentes possuem doutorado, 22% mestrado, 26% tem especialização, 4% nível técnico e 2% tem graduação.

Tabela 3 - Perfil sócio demográfico da Amostra

| SEXO | FREQUÊNCIA | % |
|-------------------------|-------------------|-------------|
| Masculino | 53 | 52% |
| Feminino | 48 | 48% |
| TOTAL | 101 | 100% |
| ESCOLARIDADE | | |
| Nível Técnico | 4 | 4% |
| Graduação | 2 | 2% |
| Especialização | 26 | 26% |
| Mestrado | 22 | 22% |
| Doutorado | 47 | 46% |
| TOTAL | 101 | 100% |
| TEMPO DE SERVIÇO | | |
| Até 03 anos | 24 | 24% |
| De 04 a 10 anos | 49 | 49% |
| De 11 a 20 anos | 9 | 8% |
| Acima de 20 anos | 19 | 19% |
| TOTAL | 101 | 100% |
| UTILIZA O SCDP | | |

| | | |
|----------------|-----|------|
| Raramente | 49 | 48% |
| Sazonalmente | 28 | 28% |
| Frequentemente | 24 | 24% |
| TOTAL | 101 | 100% |

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Ainda na tabela 3 pode ser observado o tempo de serviço dessa amostra, verificando que a maioria (49%) tem entre 4 a 10 anos de trabalho nessa instituição, 24% possuem tempo de serviço nessa universidade com até 3 anos. No entanto, 19% estão muito tempo (acima de 20 anos) prestando serviços nesse campus. Isso mostra que esses servidores estão dedicados a essa instituição há muito tempo, e tornam-se capazes de identificar, bem como de analisar o desenvolvimento operacional que é executado no dia-a-dia, possibilitando corrigir e minimizar possíveis erros administrativos.

Os entrevistados trabalham por segmentos de forma que cada um fica sob a responsabilidade de executar sua tarefa em sequência e de acordo com as solicitações das diárias e passagens. O resultado obtido mostra que o sistema é executado pela internet, sendo registrado de forma online todo seu processo e as etapas das concessões, incluindo as compras (realizada de forma direta, no próprio sistema, com cartão de pagamento emitido e autorizado pelo governo federal) e as prestações de contas.

Quanto ao direito de diárias e passagens, bem como as situações que são vedadas a concessão do SCDP nessa instituição, o que pode ser observado na análise, que serve de regra geral, de acordo com as normas vigentes, é que tal direito é dado aos servidores do campus (sejam eles docentes ou administrativos), bem como aos convidados avulsos em ocasiões especiais, tais quais: participar de eventos; acompanhar um servidor com deficiência em deslocamento.

Já em casos de vedação, verifica-se que um específico que é a permanência do cargo em outra região metropolitana. O setor do SCDP ainda informa que quando existem viagens para o exterior, a concessão é vedada para a pessoa sem vínculo com a instituição. Sendo, negado ainda quando o deslocamento ocorre na mesma região metropolitana da organização, bem como quando for necessário assumir cargo fora do Brasil.

Voltado para o nível de satisfação dos usuários de acordo com as cinco dimensões da qualidade na escala SERVPERF é aceitável. Uma vez que, a qualidade envolve dimensões que devem ser praticadas nas atividades rotineiras, sendo elas: confiabilidade, segurança, empatia, aspectos tangíveis e a presteza. Destacando-se a confiança que os usuários possuem nos serviços oferecidos tanto pelo sistema como pelos atendentes, que por sua vez, executam suas atividades de forma prestativa, com interesse e disposição para resolver todas as situações que ocorrem no processo.

Sabe-se que a confiança está relacionada com a habilidade de prestar o serviço com exatidão, influenciando o usuário, que conseqüentemente gera um resultado positivo no processo de comunicação entre as partes. Outra questão interessante e que garante a qualidade do serviço está relacionada ao **interesse dos atendentes em resolver os problemas dos usuários**, como pode ser observado no gráfico 1, quase toda a amostra desse estudo concordam parcialmente (18%) ou totalmente (76%) com o questionamento. Ou seja, acreditam sim que os atendentes do SCDP possuem interesse em resolver os possíveis problemas que podem ocorrer na concessão das diárias e passagens. Somente 6% discordam parcialmente com a assertiva.

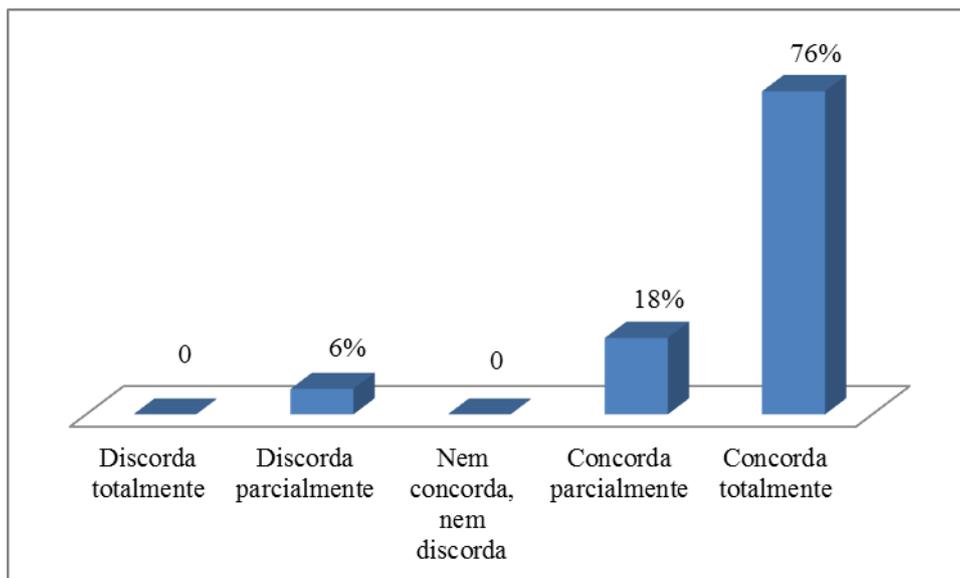


Gráfico 1- Interesse do atendente em resolver problemas
 Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

A segurança também se destaca no setor SCDP, uma vez que, sob o ponto de vista dos usuários, a equipe desenvolve suas atividades de forma segura, com conhecimento e habilidades em demonstrar confiança. O sistema eletrônico também é desenvolvido e controlado com fidedignidade. A empatia também se destacou nesse setor, quando os usuários (em sua maioria) afirmam em outras palavras que existe cuidado e atenção pessoal, com educação, respeito e consideração.

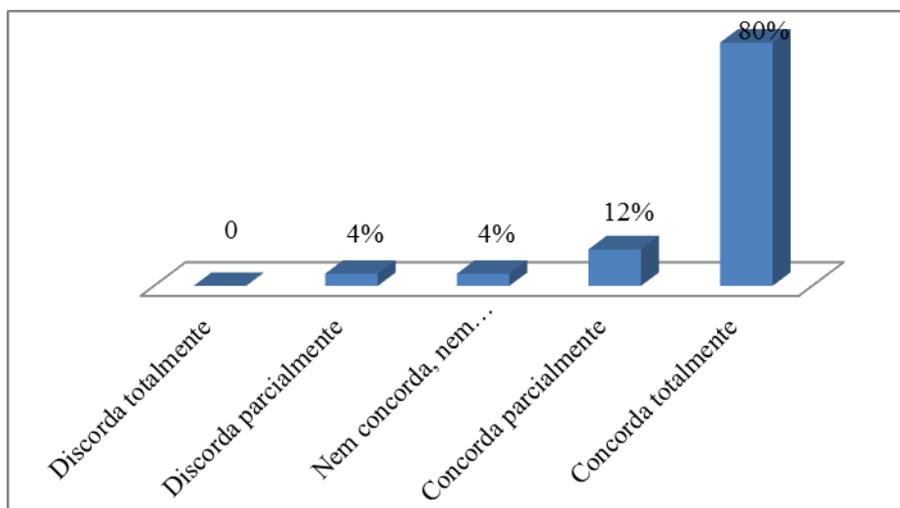


Gráfico 2 - Nível de confiança que os atendentes transmitem
 Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Esse resultado do gráfico 2, mostra que o trabalho no SCDP está sendo executado de forma eficiente, de modo que, confirma-se a confiança que emitem nas atividades executadas. Verifica-se que 12% concordam de forma parcial, mas mesmo assim, afirma a confiança recebida. Em geral, 92% acreditam que existe confiança na transmissão do trabalho realizado, que garante um resultado mais eficiente.

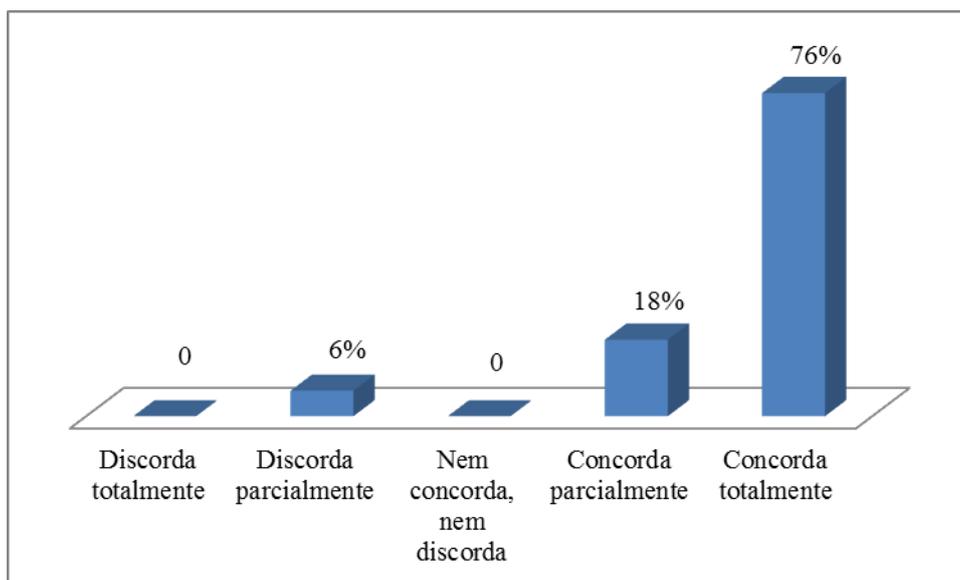


Gráfico 3- Interesse do atendente em resolver problemas

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Como pode ser observado no gráfico 3, quase toda a amostra desse estudo concorda parcialmente (18%) ou totalmente (76%) com o questionamento. Ou seja, acreditam sim que os atendentes do SCDP possuem interesse em resolver os possíveis problemas que podem ocorrer na concessão das diárias e passagens. Somente 6% discordam parcialmente com a assertiva.

Com relação aos aspectos tangíveis descritos no gráfico 4, podem-se direcionar as instalações físicas do serviço. Na análise, fica claro, o nível de satisfações da maioria dos usuários quanto a instalações, aparência do pessoal, ferramentas e equipamentos utilizados no serviço.

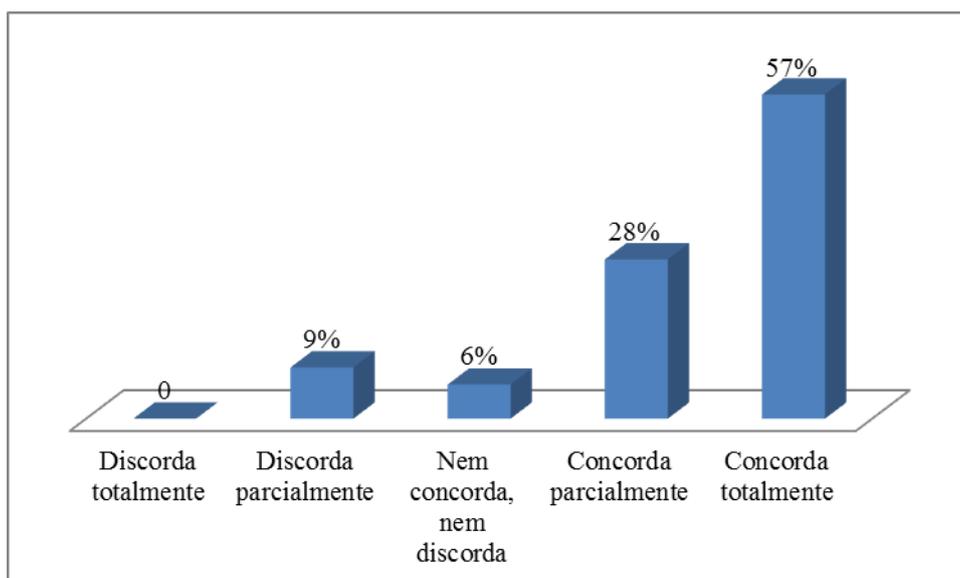


Gráfico 4 - Instalações físicas do SCDP

Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Verifica-se ainda nos resultados demonstrados no gráfico 4, que 85% dos usuários concordam parcialmente e/ou plenamente que o ambiente possui instalações agradáveis. Uma minoria (6%) não opinou e, 9% discordam parcialmente, ou seja, acreditam que precisam melhorar esse ambiente onde é executado o atendimento ao público do campus de Cajazeiras.

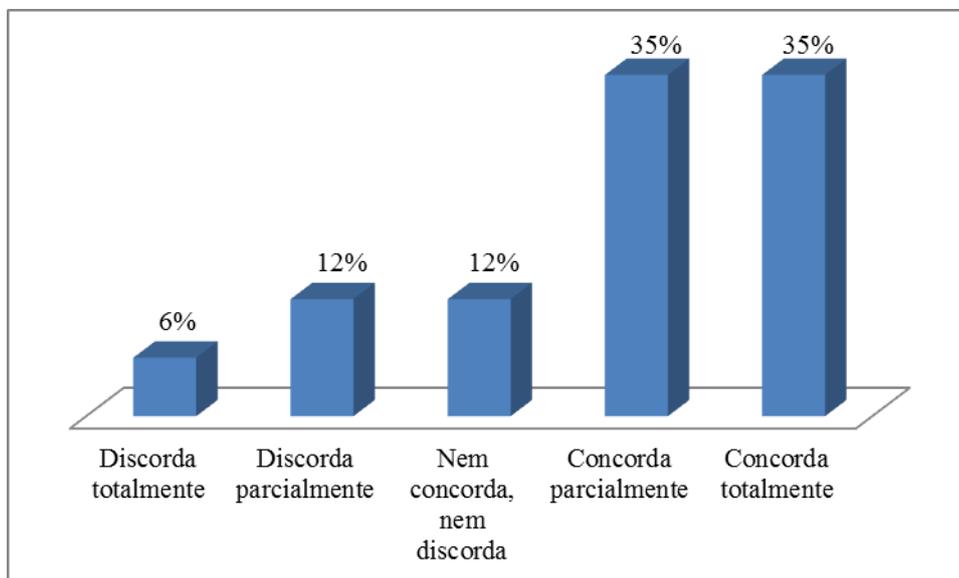


Gráfico 5 - Formulários acessíveis e compreendidos pelos usuários
Fonte: Dados da Pesquisa, 2018.

Sobre os formulários do SCDP, no intuito de verificar se estão facilmente acessíveis e compreendidos pelos usuários. Como pode ser observado no gráfico 5, nem todos os usuários concordam com a assertiva, 6% discordam totalmente, 12% discordam parcialmente e, outros 12% não opinaram sobre o assunto.

Nesse contexto, pode-se afirmar que o nível de satisfação dos usuários desse sistema é aceitável conforme análise feita nas dimensões da qualidade SERVPERF, o que foi possível identificar nos serviços prestados, em sua maioria, que existe qualidade tanto no atendimento como na execução diárias das atividades.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A globalização passou a inserir dentro das organizações a Era do Conhecimento, constituída pelos processos de inovação e aprendizado, bem como pelo processo das tecnologias da informação. Exigindo das instituições capacidade e competências de seus servidores de acordo com o ambiente em que está inserido, sendo necessário desenvolver atividades mais gerenciais e fidedignas, garantindo, assim, a satisfação do usuário.

Dessa forma, esse estudo teve o seguinte objetivo geral analisar a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados pelos gestores do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP na UFCG – campus Cajazeiras/PB. Entende-se que a qualidade nos dias de hoje torna-se essencial para qualquer serviço prestado, principalmente para o setor público que só trabalha com bens intangíveis, que são os serviços oferecidos.

Como explicado anteriormente, o funcionamento do SCDP no campus de Cajazeiras, é composto por uma equipe de oito servidores, entre gestor e atendentes, o sistema é executado pela internet, seu registro ocorre de forma online, como todo seu processo e as etapas das concessões, incluindo as compras e as prestações das mesmas.

Em relação à vedação, o setor do SCDP informa que quando existem viagens para o exterior, à concessão de passagens é vedada para a pessoa sem vínculo com a instituição. Sendo, negado ainda quando o deslocamento ocorre na mesma região metropolitana da organização, bem como quando for necessário assumir cargo fora do Brasil.

Foi possível também nesse estudo, identificar as dificuldades da realização do **pedido de diárias e passagens sob a percepção dos usuários**. Poucas foram às dificuldades encontradas no processo de concessão de diárias e passagens entre o setor e o usuário. Destacam-se os formulários que são usados para solicitar o benefício, que não está facilmente acessível e que também não é bem compreendido por boa parte dos usuários. Nesse sentido, cabe ao setor verificar as possíveis falhas na execução desse serviço, no intuito de obter melhorias, bem como de proporcionar resultados mais compreensivos e satisfatórios.

Outra dificuldade está relacionada ao acesso sobre as normas vigentes relacionadas ao SCDP, no qual um percentual bem elevado de usuários discordou totalmente ou parcialmente. Ou seja, as normas sobre o sistema não fica acessível ao público.

Verifica-se que não se trata só de dificuldades, mas também de insatisfação quanto a determinados serviços oferecidos pelo setor, como o prazo para a emissão dos bilhetes, que nem todos os usuários consideram razoáveis. Outro fato que foi questionado está relacionado com os depósitos das diárias, que nem sempre é concluído dentro do prazo informado, assim afirmam a maioria dos usuários. O que pode ser observado ainda na análise, quanto à insatisfação dos usuários, é que quase a metade não está satisfeita quando precisam prestar contas de suas viagens.

Tendo como sugestão para uma futura pesquisa, sugere-se que sejam realizadas novas pesquisas nessa mesma instituição, ou em campus localizados em outras cidades, com o objetivo de averiguar as possíveis falhas tanto no sistema como no atendimento, bem como de realizar uma análise comparativa entre as universidades, na tentativa de sempre evoluir de forma positiva nas atividades executadas e, conseqüentemente, alcançar a qualidade desejada e satisfatória ao público alvo.

REFERÊNCIAS

BEZERRA, João Alves. **Gastos Públicos com diárias e passagens nas Instituições de Ensino Superior**: uma análise para a Universidade de Brasília. Dissertação (Mestre em Economia) apresentada ao Programa de Pós-Graduação, 2015. Disponível em: http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/18622/1/2015_JoãoAlvesBezerra.pdf. Acesso em: 05 mai 2017.

CARVALHO, Maria do Socorro Macedo Vieira de. Qualidade na administração pública. **Revista de Administração Pública – RAP**, Rio de Janeiro 28(2), Abril/Junho de 1994.

CARVALHO, Marly Monteiro de; PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão de Qualidade**. [recursos eletrônico]. 2 Ed. Rio de Janeiro: Elsevier – ABEPRO, 2012.

CASSIANO, Ivana Santos. **Qualidade Total**: implantação dos princípios da qualidade total na gestão de recursos humanos. Especialização em Recursos Humanos – Universidade Cnádido Mendes, Pós-Graduação Latu Sensu, 2010. Disponível em: <http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/C206455.pdf>. Acesso em: 10 fev 2017.

CGU – Controladoria Geral da União. **Diárias e Passagens**. Secretaria Federal de Controle Interno – Brasília, 2011. Disponível em: <http://www.proplan.ufpr.br>. Acesso em: 15 jun 2017.

CONCEIÇÃO, Márcio Augusto Silva. **Estudo da qualidade dos serviços prestados pelo Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP, segundo percepção de seus usuários:** o caso de uma instituição Federal de Educação Superior. 2012, 99f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Amazonas, 2012. Disponível em: <http://tede.ufam.edu.br/handle/tede/3526>. Acesso em: 15 mai 2017.

COSTA FILHO, Joaquim Alves da. **Reestruturação Urbana de Cajazeiras – PB Influenciada Pela Implantação e Expansão do Setor de Ensino Superior.** Universidade Federal de Campina Grande - Cajazeiras: UFCG, 2015.

ENAP – Escola Nacional de Administração Pública. **Regras e Fundamentos do SCDP.** Diretoria de Comunicação e Pesquisa, Brasília, 2016. Disponível em: antigo.enap.gov.br/downloads/ec43ea4fApresentacaoSCDP.ppt. Acesso em: 05 jul 2017.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LIMA, Orlando. **Gestão da Qualidade Total – GQT:** conceitos, evolução, modelos e proposta de implementação do programa de GQT. 2017. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/academico/gestao-da-qualidade-total-gqt-conceitos-evolucao-modelos-e-proposta-de-implementacao-do-programa-de-gqt/104619/>. Acesso em: 02 jun 2017.

LOURO, Ana Isabel Carmona Pereira. **Balanced Scorecard, Modelo de Excelência EFQM e Common Assessment Framework, como instrumentos integrados de Gestão de Qualidade nos Serviços Públicos.** Dissertação de Doutorado em Gestão na Universidade da Beira Interior - Departamento de Gestão e Economia Doutorado em Gestão, 2009. Disponível em: http://repositorio.ipcb.pt/bitstream/10400.11/81/1/Qualidade_final.pdf. Acesso em: 20 jun 2017.

MAICZUK, Jonas; ANDRADE JUNIOR, Pedro Paulo. Aplicação de ferramentas de melhoria de qualidade e produtividade nos processos produtivos: um estudo de caso. **Qualit@s Revista Eletrônica** ISSN 1677 4280 Vol.14. No 1(2013).

MAUSS, C. V.; SOUZA, M. A. de. **Gestão de Custos Aplicada ao setor Público:** Modelo para Mensuração e Análise da Eficiência e Eficácia Governamental. São Paulo: Atlas, 2008.

SILVA, Débora. **Conheça a história e os cursos oferecidos pela UFCG, a primeira universidade federal do interior nordestino.** 2017. Disponível em: <https://www.estudopratico.com.br/conheca-a-universidade-federal-de-campina-grande-ufcg/>. Acesso em: 27 fev 2018.

VERAS, Carlos Magno dos Anjos. **Gestão da Qualidade.** 2009. Disponível em: http://www2.ifma.edu.br/proen/arquivos/artigos.php/gestao_da_qualidade.pdf. Acesso em: 25 jun 2017.

XAVIER, Maria Fátima Alves; ZOTES, Luis Perez. Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP: um sistema de informação do Governo Federal para a melhoria e o controle do gasto público. **XII SEGET – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia – Otimização de Recursos e Desenvolvimento**, 28 a 30 de outubro de 2015. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/23622251.pdf>. Acesso em: 02 mai 2017.