



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS  
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

DIEGLYS DE SANTANA SARMENTO

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO A QUALIDADE DOS  
SERVIÇOS PRESTADOS PELO SISTEMA DE CONCESSÃO DE  
DIÁRIAS E PASSAGENS –SCDP: um estudo na Universidade  
Federal de Campina Grande – campus Cajazeiras/PB

Sousa

2017



DIEGLYS DE SANTANA SARMENTO

**PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO A QUALIDADE DOS  
SERVIÇOS PRESTADOS PELO SISTEMA DE CONCESSÃO DE  
DIÁRIAS E PASSAGENS –SCDP: um estudo na Universidade  
Federal de Campina Grande – campus Cajazeiras/PB**

Proposta de Dissertação apresentada à Universidade Federal de Campina Grande sob a forma de relatório técnico, como parte das exigências do Programa de Pós Graduação em Administração Pública, Mestrado Nacional em Administração Pública em Rede Nacional - PROFIAP, para obtenção do título de Mestre.

Orientadora: Dra. Marcleide Perdeneiras

Sousa

2017

DIEGLYS DE SANTANA SARMENTO

PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO A QUALIDADE DOS  
SERVIÇOS PRESTADOS PELO SISTEMA DE CONCESSÃO DE  
DIÁRIAS E PASSAGENS –SCDP: um estudo na Universidade  
Federal de Campina Grande – campus Cajazeiras/PB

Proposta de Dissertação apresentada à  
Universidade Federal de Campina Grande sob  
a forma de relatório técnico, como parte das  
exigências do Programa de Pós Graduação em  
Administração Pública, Mestrado Nacional em  
Administração Pública em Rede Nacional -  
PROFIAP, para obtenção do título de Mestre.

Aprovado em:

Banca:

---

Dra. Marcleide Maria Macêdo Pederneiras  
Orientadora  
UFCG/CCJS/PROFIAP

---

Dra. Ana Paula Basso  
Membro Interno  
UFCG/CCJS/PROFIAP

---

Professora Dr.<sup>a</sup> Maria de Fátima Nóbrega Barbosa  
Membro Interno  
UFCG/CCJS/PROFIAP

## LISTA DE SIGLAS

SCDP – Sistema Informatizado de Controle de Diárias e Passagens

UFMG – Universidade Federal de Campina Grande

RF – Lei de Responsabilidade Fiscal

e-PING- Padrões de Interabilidade de Governo Eletrônico

SIAPE- Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos

SIAFI – Sistema Integradas de Administração Pública

SIORG – Sistema Informação Organizacionais

SERPRO – Serviço Federal de Processamento de dados

PCDP – Proposta de Concessão de Diárias e Passagens

## LISTA DE FIGURA

**Figura 1:** Fluxo global simplificado

**Figura 2:** Atores do SCDP

**Figura 3:** Fluxo detalhado nacional

# SUMÁRIO

<b>Capítulo 1 .....</b>	<b>06</b>
1.1 Introdução .....	06
1.1.1 Problema de pesquisa.....	07
1.1.2 Objetivos.....	08
1.1.3 Justificativa.....	08
<b>Capítulo 2 .....</b>	<b>10</b>
2.1 Fundamentação Teórica .....	10
2.1.1 Gestão pública .....	10
2.1.2 Qualidade dos serviços públicos .....	12
2.1.3 Serviços de concessão de diárias .....	12
2.1.4 Sistema de concessão de diárias .....	14
2.1.5 Fluxo da PCDP .....	16
2.2 Metodologia .....	20
2.2.1 Método .....	20
2.2.2 Tipo de pesquisa .....	20
2.2.3 Sujeitos da pesquisa .....	21
2.2.4 Instrumentos de coleta de dados .....	21
2.2.5 Análise de dados .....	22
2.2.6 Cuidados éticos da pesquisa. ....	23
<b>3 Cronograma .....</b>	<b>24</b>
<b>Referências .....</b>	<b>25</b>
<b>Anexos questionário da pesquisa</b>	

# CAPÍTULO 1

## 1.1 INTRODUÇÃO

As constantes mudanças na economia mundial exigem das organizações públicas ações cada vez mais eficazes, no intuito de obter melhores serviços com menores recursos. Com isso, observa-se que nas últimas décadas, a administração pública brasileira tem passado por um processo de transformação, o que tem favorecido a transferência dos recursos aplicados e das atribuições para os governos regionais. Assim, existe a necessidade da busca da qualidade na prestação dos serviços, no sentido de melhor atender a sociedade, bem como de melhor aplicar os recursos públicos.

Sabe-se que o controle da gestão financeira na administração pública se fundamenta no gerenciamento dos recursos orçamentários, no intuito de minimizar os custos sem ocasionar prejuízo no atendimento às 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.

Mauss e Souza (2008) comentam que dentro de um ambiente dinâmico, importantes mudanças podem ser observadas na Gestão Pública, entre elas: a Lei de Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar n 101/2000, que oferece condições de transparência dos recursos financeiros), a adoção de novas tecnologias gerenciais e a implantação do sistema de custos. Ferreira e Araújo (2013) acrescentam que, no caso da inovação tecnológica, originaram-se sistemas informatizados que auxiliam na execução de diversas atividades, com suas bases de dados interligadas por meio de redes.

Essas mudanças no setor público teve como objetivo principal reduzir os gastos públicos e aprimorar a eficiência na aplicação dos recursos, como afirma Xavier e Zotes (2015). Tais autores, afirmam ainda, que o governo vem introduzindo e aperfeiçoando os sistemas integrados de informação, visando à transparência e o acesso às informações pela sociedade.

Dessa forma, foi por meio das ações inovadoras, principalmente, tecnológicas, que o sistema público modernizou seus processos administrativos. De acordo com Carlos (2009), um deles, foi a implantação do Sistema Informatizado de Controle de Diárias e Passagens

(SCDP), que serve para 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.

Xavier e Zotes (2015) explicam que o SCDP foi normatizado através do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (de nº 505 de 29.12.2009), e surgiu da necessidade de se viabilizar as solicitações e pagamentos de forma que atendesse a todos, por meio de um serviço de qualidade. Bezerra (2015) acrescenta que esse sistema passou a ser obrigatório em 2009, por meio do Decreto Nº 6.258 publicado em novembro de 2007, tendo como objetivo principal atender à necessidade de racionalização dos gastos governamentais.

### **1.1.1 Problema de Pesquisa**

O SCDP permite o “monitoramento das atividades relacionadas à concessão de diárias e passagens dos servidores, controlando todo o processo desde a solicitação até a prestação de contas” (CARLOS, 2009, p. 2), o que possibilita para as instituições públicas uma gestão eficiente e efetiva, considerando a natureza dos serviços prestados devido à intangibilidade existente nas suas execuções. Dessa forma, só será possível mensurar a qualidade dessas operações se, antes, prescindir os aspectos formadores de cada serviço (CONCEIÇÃO, 2012).

Assim, 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 performance do setor.

Nesse contexto, Conceição (2012) explica que um dos grandes desafios das pesquisas está relacionado a dificuldade de mensurar o nível da qualidade dos serviços prestados pelas organizações públicas, por ser tratar de dimensões passíveis de avaliação em cada momento em que existe a influência mútua (empresa e usuário), ou seja, alguns determinantes podem ser medidos diretamente das operações, já outros, necessitam de verificação de adequação com as medidas de percepção.

Assim, buscou-se nesse estudo, responder ao seguinte questionamento: " Qual a qualidade da operacionalização do Sistema Concessão de Diárias e Passagens – SCDP na UFCG – campus Cajazeiras/PB, sob a percepção dos seus usuários?"

### **1.1.2 Objetivos**

#### Objetivo Geral:

- Analisar a qualidade do Sistema Concessão de Diárias e Passagens – SCDP na UFCG – campus Cajazeiras/PB sob a percepção dos usuários.

#### Objetivos específicos:

- Apontar as vantagens e desvantagens do uso do SDPC;
- Mostrar como ocorre a tramitação eletrônica dos documentos bem como utiliza a certificação digital para aprovação das diárias e passagens; Identificar quem faz jus ao direito de diárias e passagens na UFCG – Cajazeiras – PB;
- Evidenciar as situações que é vedada a concessão do SCDP nessa instituição.

### **1.1.3 Justificativa**

A discussão sobre assuntos relacionados a Gestão Pública torna-se relevante por apresentar processos regulados pelo Governo em diferentes áreas como à saúde, agricultura, educação, tecnologia e principalmente, o desenvolvimento, que buscam evidenciar a execução de atividades sociais e não lucrativas. Assim, para medir a eficiência dos serviços prestados da administração pública, é fundamental o conhecimento e a compreensão dos métodos utilizados nesse setor relacionados ao uso correto dos recursos orçamentários.

Com isso, entende-se que, para exercer as atividades e gerar o bem-estar social, o Governo deve basear-se em pesquisas de opiniões públicas no intuito de buscar dados que

permitam elaborar políticas que venham a avaliar o resultado dos serviços prestados. Assim, esse estudo se justifica, na medida em que se percebe a necessidade de analisar a qualidade dos serviços do SCDP, no qual se observa o caso em especial da UFCG – Campus Cajazeiras.

Justifica-se ainda pela possibilidade em contribuir com dados relevantes, que geram uma base de informação para a Sociedade local, como também para os demais usuários do SCDP. Buscando, com isso, contribuir com novas informações sobre o controle desse sistema, auxiliando os usuários na tomada de decisões mais eficientes, melhorando cada vez mais a sua gestão. Espera-se, ainda, que esse estudo desperte o interesse dos pesquisadores sobre o tema, uma vez que, entende-se que o desenvolvimento do setor público depende da ampliação e da divulgação do conhecimento científico.

## CAPÍTULO 2

### 2.1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

#### 2.1.1 Gestão Pública

A relação do Estado com a Sociedade vem sendo edificada junto com a história da própria humanidade, através de uma cidadania mais justa e democrática. Esse tipo de formação social e econômica no Brasil iniciou-se na colonização portuguesa ocorrida no Século XVI, e foi se desenvolvendo lentamente por meio de atividades comerciais e do crescimento da civilização.

Entende-se que a economia do Brasil começou entre os Séculos XVI e XVII através do domínio Português, no qual cultivou e exportou produtos agrícolas, como o pau brasil, açúcar e o café, por meio de uma mão de obra escravizada que realizava o plantio desses produtos em fazendas. No decorrer dos anos, o país foi se desenvolvendo, gerando mais fontes de atividades econômicas e a formação das grandes cidades, com a criação de Estados e do poder político interno. Dessa forma, o comportamento do comércio foi se transformando, e sendo nos atuais, influenciado pelas decisões políticas brasileiras, do qual inseriu mudanças de acordo com as necessidades de desenvolvimento (ALCOFORADO, 2003).

Nesse contexto, pode-se dizer que a gestão pública brasileira deparou-se com a necessidade de mudanças direcionada a forma de planejar e administrar, no qual buscou um melhor gerenciamento do patrimônio público, além de obter um serviço de qualidade com melhores resultados em prol da população. No intuito de mostrar o retorno da execução dessas atividades através de uma administração mais transparente, por meio de uma gestão administrativa no âmbito das Organizações Modernas, principalmente, no setor da educação.

Na busca pela utilização racional dos recursos públicos e sabendo que a educação é uma área onde este investimento tem retorno considerável, medidas precisam ser tomadas. Existem evidências de que países com maior transparência e hierarquia na execução orçamentária produzem melhores resultados em termos de gasto público [...]. Dessa forma, a organização político-administrativa do Estado determina quem são os entes públicos e suas responsabilidades e as finanças públicas indicam a maneira como estes entes deverão trabalhar para atingir seus fins, planejando, executando e prestando contas das receitas e dos gastos realizados pelo Estado. (BEZERRA, 2015, p.6-7).

Mauss e Souza (2008) comentam que importantes alterações foram realizadas na Gestão Pública, 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.

Entende-se que a LRF/2000 foi criada pra contribuir com essa nova administração, no qual preocupou-se em estabelecer regras direcionadas a responsabilidade dos gestores públicos na execução da atividade financeira do Estado, bem como a sua vinculação às condições de transparência, devendo ser evidenciado todos os atos e fatos referentes aos recursos aplicados.

A LRF trouxe consigo determinações que devem ser adotadas pelo setor público, relacionadas aos controles mais rigorosos na formulação orçamentária, como também na obediência aos limites legais de endividamento, buscando uma gestão com resultados. Observa-se em seu artigo 1º, § 1º que:

A responsabilidade na gestão fiscal pressupõe a ação planejada e transparente, em que se previnem riscos e corrigem desvios capazes de afetar o equilíbrio das contas públicas, mediante o cumprimento de metas de resultados entre receitas e despesas e a obediência a limites e condições no que tange a renúncia de receita, geração de despesas com pessoal, da seguridade social e outras [...].

Compreende-se, com isso, que as constantes mudanças ocorridas na gestão pública foi exigindo das instituições ações cada vez mais eficazes, no intuito de obter melhores serviços com menores recursos. O que gerou um processo de transformação que favoreceu, principalmente, a transparência dos recursos aplicados com ênfase nos aspectos de planejamento e controle.

Assim, os servidores, como responsáveis pelo bom desempenho nos serviços prestados, precisam permanentemente aprimorar a geração de informações, de forma clara e objetiva, possibilitando qualidade na prestação dos serviços bem como o acompanhamento da sociedade em cada operação executada por qualquer órgão público. Reconstruindo a estrutura produtiva brasileira em novas bases, objetivando melhores resultados, além de favorecer a ênfase nos aspectos de planejamento e controle.

### **2.1.2 Qualidade dos Serviços Públicos**

O Brasil se encontra, nos dias atuais, na era a Era do Conhecimento, constituída através da globalização, dos processos de inovação e aprendizado, bem como do processo das tecnologias da informação. Nesse sentido, Conceição (2012) explica que o setor público busca uma modernização direcionada a gestão mais gerencial similar ao vivenciado no setor privado, com o intuito de eliminar o paradigma da gestão burocrática, ineficiente e de má qualidade. Sob a percepção desse autor, esse novo modelo de gestão exige uma orientação para as políticas públicas, com foco em metas baseadas nas necessidades sociais, pois só assim, poderá alcançar resultados destinados a melhoria da qualidade de vida do cidadão.

Para tanto, Ferreira e Araújo (2013) afirmam que as instituições dependem cada vez mais de sistemas informatizados, através de redes, que auxiliem em diversos serviços prestados a sociedade, buscando obter retorno positivo dos recursos que foram aplicados, de forma objetiva e transparente. Os autores ainda comentam que:

O grande poder da tecnologia dos computadores tem gerado poderosas redes de comunicação que as organizações podem utilizar para acessar vastos arquivos de informações, no mundo inteiro, e coordenar atividades, independentemente do espaço e do tempo. Essas redes estão transformando o modelo e a forma das empresas. Em relação ao setor público, o uso de sistemas de informação com tecnologia é cada vez mais amplo, pois, devido à diminuição significativa dos custos em equipamentos de informática, é possível direcionar investimentos e instrumentalizar o gestor, fazendo com que os serviços prestados à população sejam mais eficazes e mais bem fiscalizados. (FERREIRA; ARAÚJO, 2013, p. 2).

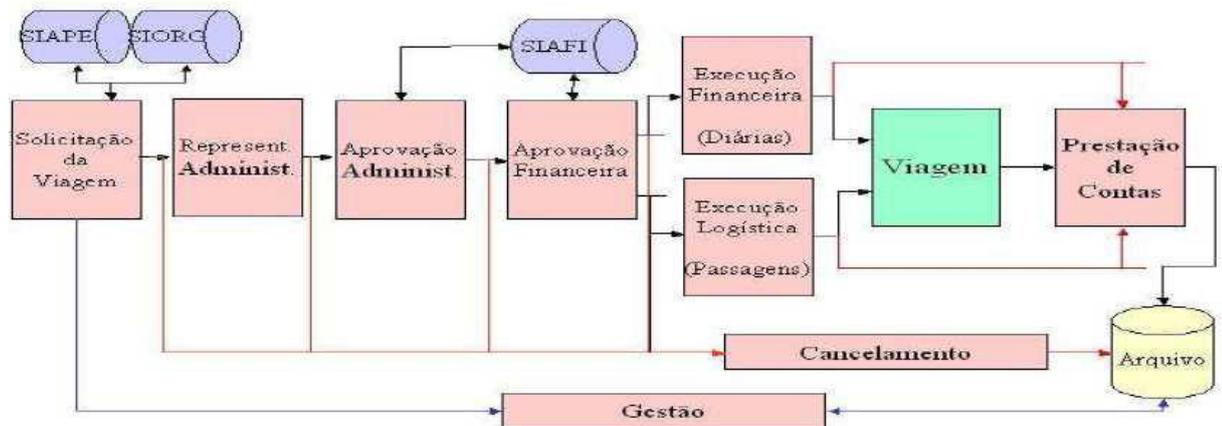
Dessa forma, Conceição (2012) ainda explica que as organizações públicas devem ter ações voltadas tanto aos clientes externos que são os beneficiários dos serviços públicos, quanto aos clientes internos, esses entendidos como os próprios servidores. Uma vez que, a qualidade dos serviços públicos prestados 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.

### **2.1.3 Serviço de Concessão de Diárias e Passagens**

O Decreto presidencial nº 5.992, de 19 de dezembro de 2006, que dispõe sobre a concessão de diárias na esfera federal, prevê em seu Artigo 12 – A, incluído pelo Decreto nº 6.258, de 2007, que o “*Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão é de utilização obrigatória pelos órgãos da*

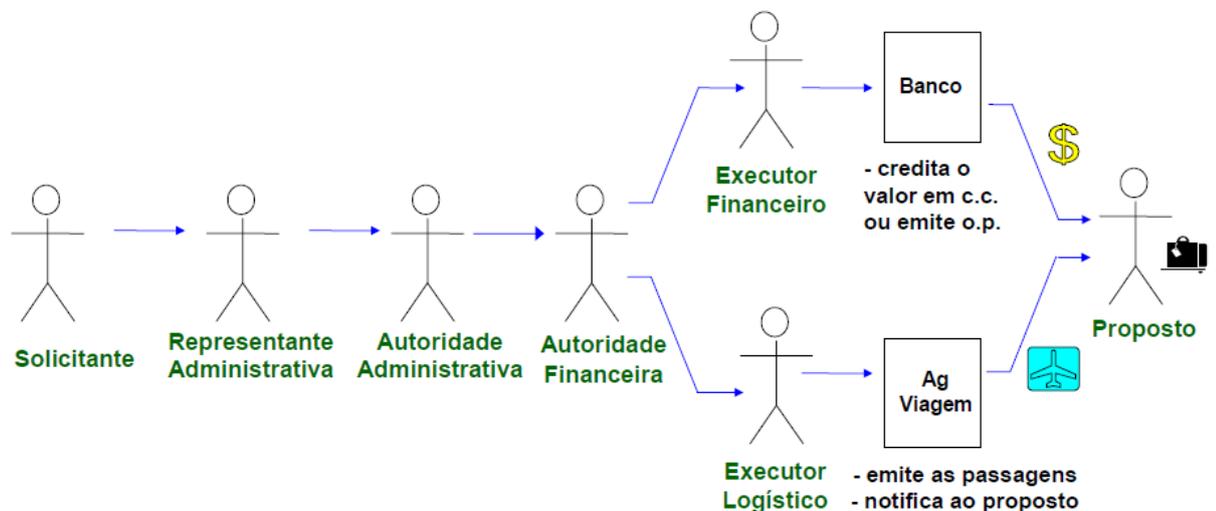
administração pública federal direta, autárquica e fundacional”. O parágrafo único do referido dispositivo legal impõe aos mencionados órgãos a obrigatoriedade de adaptação até 31 de dezembro de 2008 (BRASIL, 2006).

Atualmente em operação, o Sistema de Concessão de Passagens e Diárias – SCDP do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão é um sistema informatizado, acessado via internet, que integra as atividades de concessão, 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, o SCDP 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.



**Figura 1:** Fluxo global simplificado.  
**Fonte:** IV Semana de AOFCP

A figura acima retrata de forma simplificada mediante SCDP o processo de concessão de diárias de passagens.



**Figura 2:** Atores do SCDP  
**Fonte:** IV Semana de AOFCP

A figura 2 representa como os atores do processo de concessão de diárias e passagens previstas no SCDP podem ser enumeradas, de acordo com o manual do Governo federal, também pode ser definido da seguinte forma:

- Proposto – quem, efetivamente, viaja;
- Solicitante – pessoa previamente definida para acessar o sistema, responsável pela Proposta de Concessão de Diárias e Passagens (PCDP);
- Representante administrativo – pessoa competente para fazer a pesquisa de preços e a reserva de passagens.
- Autoridade administrativa – usuário competente para autorizar a administrativamente mediante a aprovação da PCDP;
- Autoridade financeira – pessoa competente para ordenar a despesa mediante a aprovação da PCDP;
- Executor financeiro – responsável pelo crédito via Sistema de Administração Financeira (SIAFI).

### **2.1.4 Sistema 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 atendessem a todos a Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional.

Segundo o MPOG, os benefícios gerados pela implantação do SCDP são:

- Informatização dos processos;
- Agilidade de tramitação;
- 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;
- Publicidade das ações por meio da transferência quinzenal dos dados à Controladoria Geral da União – CGU;

- Entre outros.

O SCDP possibilita o acompanhamento em tempo real da concessão de passagens e diárias fornecidas a servidor (FERREIRA; ARAÚJO, 2013). Esse sistema possui acesso via web, o que contribui nas melhores condições de atendimento e consulta decorrentes de viagens nacionais ou internacionais, realizadas conforme necessidade da Administração Pública. Os documentos são enviados de forma eletrônica, sendo exigido o certificado digital emitido por entidade credenciada pela Infraestrutura de Chaves Públicas (ICP), que garante a autenticidade e a validade jurídica (XAVIER; ZOTES, 2015).

Administração pública federal, direta, autárquica e fundacional foram obrigadas a adotar o SCDP em suas atividades conforme estabelecido no artigo 2º do Decreto nº 6.258/2007 (FERREIRA; ARAÚJO, 2013). Sendo, utilizado somente por usuários cadastrados pelo Gestor Central do MP ou Gestor Setorial de cada órgão conforme a legislação correspondente, através dos padrões de interoperabilidade do Governo Federal (e-PING) (XAVIER; ZOTES, 2015).

Conceição (2012) menciona que, o SCDP busca interagir com outros sistemas federais através com o uso do e-PING, destacando-se: a Administração de Recursos Humanos - SIAPE, o Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI e Sistema Informações Organizacionais – SIORG. Todos esses sendo administrados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, de forma totalmente eletrônica.

O SIORG é a fonte oficial de informações sobre a estrutura organizacional do Poder Executivo – Administração Direta, Autarquias e Fundações – e, com base nos seus dados, o SCDP obtém a estrutura hierárquica do qual o servidor é subordinado e de onde sairá o recurso orçamentário para pagamento das diárias e passagens.

O SIAPE é a ferramenta para a gestão dos recursos humanos do Governo Federal, utilizada inclusive para a realização do pagamento dos servidores ativos, aposentados e dos pensionistas, por meio da qual são extraídos os dados funcionais dos servidores que solicitam diárias e passagens.

O SIAFI é o sistema que processa a execução orçamentária, financeira, patrimonial e contábil e entidades da Administração Federal. Sua integração com SCDP está relacionada com os empenhos, limites orçamentários, saldos disponíveis e a execução financeira em geral.

Pode-se afirmar, com isso, sob o entendimento do autor supracitado, que a concessão de diárias e passagens trata-se de uma indenização com caráter compensatório em favor do usuário, já que este se afastou de sua sede de trabalho para prestar serviços de interesse do setor público. Assim, os atores do processo de concessão no SCDP podem ser definidos como:

Proposto; Solicitante; Representante administrativo; Autoridade; Autoridade financeira; e o Executor financeiro.

O proposto é o servidor que realiza a viagem, já o solicitante é o indivíduo responsável por acessar o sistema do SCDP e solicitar a Proposta de Concessão de Diárias e Passagens (PCDP). A pesquisa de preços e reserva de passagens fica sob a competência do representante administrativo, no entanto, a viagem deve ser autorizada pela autoridade administrativa, conforme a aprovação da PCDP. Assim, quando passa por todo esse procedimento de aprovação, a autoridade financeira fica designada em ordenar a despesa e o executor fica responsável pela liberação do crédito através do SIAFI (CONCEIÇÃO, 2012).

O SCDP possui uma base de dados que possibilita um controle eficaz da concessão de diárias e passagens emitidas na esfera Federal. Dessa forma, alguns benefícios, descritos no Manual do Gestor Setorial (2013), podem ser destacados, entre eles: o elevado nível de confiabilidade e diminuição do tempo de emissão; sistema dinâmico integrado aos demais sistemas governamentais, evitando inconsistência de dados; emissão de relatórios gerenciais; e a redução de custos.

O Ministério Público sempre busca melhorias importantes relacionadas ao desempenho do SCDP, desenvolvendo novas versões com leiaute que otimizou o trabalho e facilitou o controle dos gastos públicos, possibilitando limitar o orçamentário (XAVIER; ZOTES, 2015).

### **2.1.5 Fluxos dos PCDP**

A figura a seguir detalha o fluxo Nacional do PCDP. Esse fluxo trata de todo o processo necessário para que uma diária seja executada, desde do momento da solicitação ,ate o fim da execução que e com a prestação de contas e aprovação do proponente .

A solicitação de viagem caracteriza o ponto inicial da execução das diárias e passagens onde o representante administrativo verifica toda a documentação como requisição de PCDP esta devidamente assinada e autorizada pela autoridade competente e logo após anexa junto ao sistema toda essa documentação como também inclui o roteiro de viagem. Se no trecho cadastrado for necessário passagens será feita uma cotação automática e o menor preço e o melhor horário de viagem será utilizado para fins de compra de passagens.

Logo após o processo e encaminhado para o proponente que irar verificar toda a documentação e selecionar a diária para ser aprova ou não . Em caso de erro de digitação ou

trecho o mesmo pode pedir correção para o solicitante. Lembrando que a diária deve ser solicitada com 10 dias de antecedência .

Feito a aprovação da diária pelo proponente a mesma segue para aprovação do ordenador de despesa que geralmente é o diretor do centro esse perfil é responsável por toda a despesa do orçamento e financeiro do campus que dirige tendo a mesma função de corrigir de não aprovar .Em caso de viagem urgentes ele entra com o perfil de autoridade superior para realizar a aprovação isso sempre quando a viagem acontece inferior a prazo de 10 dias do início da missão ,nesse caso o proposto deve entrar com uma justificativa e a mesma deve ser acatada pela autoridade superior.

Logo após a aprovação do ordenador de despesas a diária segue para o coordenador financeiro para sua devida execução ou seja pagamento e no caso se tiver passagem a agência responsável irar emitir a passagens. Vale salientar que as compras de passagens são feitas por compra direta com cartão de pagamento do governo federal ou seja compradas diretamente a empresas aeras ou rodoviárias só em caso especiais que não possui trecho a compra é feita por agência de viagem.

Após pagamento da diária pelo coordenador financeiro a diária segue para prestação de contas que será executada pelo solicitante para que a prestação de contas aconteça o proposto tem que encaminhar 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 e só assim a viagem é encerrada .



**Colaborador Eventual** – toda pessoa que, sem vínculo com o Serviço Público Federal, seja convidado a prestar colaboração de natureza técnica especializada ou participar de evento de interesse dos órgãos ou das Unidades vinculadas à IFES em caráter esporádico.

Com o cadastramento dos PCDP, 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. Existe diferença entre o fluxo de aprovação entre as viagens Nacionais e Internacionais.

## 2.2 METODOLOGIA

### 2.2.1 Método

Para análise da percepção dos usuários do SCDP no caso da UFCG - Campus Cajazeiras apresentou-se adequada a realização de um estudo de caso, como método de pesquisa, uma vez que, possibilitará alcançar as respostas relacionadas ao problema dessa pesquisa, bem como o de atender aos objetivos específicos já definidos nesse estudo.

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, serão utilizadas as técnicas de coleta através da pesquisa documental, além da aplicação do questionário juntos aos usuários do sistema.

Será precedida uma pesquisa bibliográfica, no intuito de obter um arcabouço teórico sobre o tema em estudo. Para Gil (2010, p. 45) “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

### 2.2.2 Tipo de Pesquisa

Esse estudo será de caráter qualitativo, já que busca compreender informações específicas de uma organização, nesse caso da UFCG – Campus Cajazeiras, relacionado aos serviços do SCDP. Para Minayo (2012), esse tipo de estudo irá trabalhar com a subjetividade do sujeito, enfatizando as concepções, as aspirações, as crenças, as experiências e tudo que envolve o conjunto de fenômenos que formam a sua realidade.

Quanto aos fins, caracterizará como um estudo exploratório-descritivo, no qual se busca evidenciar os fatos da realidade analisada. De acordo com Gil (2010), a pesquisa descritiva objetiva registrar as características de um objeto com a intenção de analisá-lo e interpretá-lo. O autor ainda acrescenta que:

A pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. [...] uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática (GIL, 2010, p. 59).

Quanto aos meios, classifica-se como uma pesquisa documental, pois irá contribuir para o desenvolvimento desse estudo de caso, no intuito de alcançar os objetivos expostos.

Assim, será feita uma análise nos documentos existentes na UFCG – Campus Cajazeiras/PB relacionados aos serviços prestados pelo sistema SCDP. Para Marconi e Lakatos (2010), a pesquisa documental é aquela em que a fonte da coleta de dados está restrita a documentos, escrita ou não, constituindo o que se denomina de fontes primárias. Vergara (2014) acrescenta que:

Uma investigação documental é a realizada em documentos conservados no interior de órgãos públicos e privados de qualquer natureza, ou com pessoas: registros, anais, regulamentos, circulares, ofícios, memorandos, balancetes, comunicações informais, filmes, microfilmes, fotografias, videoteipe, informações em disquete, diários, cartas pessoais e outros (VERGARA, 2014, p.58).

Quanto à abordagem do problema, para debater os pontos investigados, esta pesquisa será do tipo qualitativa, visto que possibilita obter uma melhor interpretação das informações coletadas. Na visão de Prodanov e Freitas (2013), este tipo de estudo considera uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, de forma que a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados se tornam essenciais no processo desse tipo de pesquisa. Nesse sentido, será feito um estudo detalhado sobre os serviços do SCDP prestados na UFCG – Campus Cajazeiras, buscando com isso, identificar os pontos vantagens e desvantagens, bem como as situações em que a concessão é vedada.

### **2.2.3 Sujeitos da pesquisa**

Os sujeitos da pesquisa serão os usuários do SCDP, no qual irá verificar a opinião quantos aos serviços prestados pelo sistema naquele Campus. Com isso, a amostra será composta de acordo com critérios de acessibilidade e disponibilidade, tendo em vista ainda que a inclusão deve ser feita junto aos sujeitos que realmente utilizam os serviços do SCDP.

Quanto, aos servidores responsáveis pelo SCDP, foi identificado que a instituição conta com 6, sendo os serviços distribuídos da seguinte forma: 2 solicitantes; 2 proponente; 2 ordenador de despesas; 2 coordenador financeiro.

### **2.2.4 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”. No entanto, buscou-se maximizar os resultados através de uma seleção relevante, no qual se

adotou o critério de trabalhos que possuíssem foco principal relacionado ao tema exposto nesse estudo, sendo selecionada principalmente, pela leitura do título, resumo e conclusões finais de cada pesquisa.

Logo após, será aplicado um questionário semiestruturado junto aos usuários (gestores) do SCDP da UFCG – Campus Cajazeiras, buscando, assim, coletar os dados necessários e que contribuam com a análise dos fatos expostos nos objetivos desse estudo. Nesse sentido, o questionário será similar ao utilizado por Conceição (2012) em anexo nesse estudo, que considerou os itens presentes na escala SERVPERF original, com duas diferenças citadas pelo autor: utilizando-se apenas as quatro dimensões da qualidade propostas por Las Casas (1999), como a confiabilidade, segurança, aspectos tangíveis e a receptividade; além de considerar quarenta assertivas distribuídas igualmente entre as quatro dimensões, que no modelo original são avaliadas apenas 22.

Esse modelo, SERVPERF, foi desenvolvido por Cronin e Taylor (1992), tendo como base o desempenho dos serviços prestados pelas instituições, sendo considerado que a qualidade em serviços possui impacto relevante nas intenções e satisfações do cliente. Assim, para tais autores, através do uso desse modelo, é possível identificar as variações de qualidade bem como a percepção do desempenho, os quais podem ser quantificados por meio da Escala *Likert* de 5 ou 7 pontos, trabalhando com os itens de avaliação medidas dentro de cada dimensão (CONCEIÇÃO, 2012).

Dessa forma, no decorrer do desenvolvimento desse estudo, será analisando a possibilidade de adaptar essas questões ao tema exposto, sendo assim, algumas questões poderão ser modificadas, ou retiradas e até mesmo algumas incluídas. Considerando, ainda que, para cada item do questionário, irá ser adotado uma escala do tipo *Likert* com 5 pontos, sendo "1" equivalente a discordo totalmente e "5" a concordo totalmente.

A coleta de dados será realizada no mês de junho de 2017, buscando evidenciar os fatos ocorridos na UFCG – Campus Cajazeiras entre 2012 a 2016. Que posteriormente serão analisados e evidenciados em forma de gráficos e tabelas através do Microsoft Excel 2013.

### **2.2.5 Análise dos Dados**

A análise será feita com base qualitativa, uma vez que se busca entender como o serviço SCDP é realizado dentro da UFCG - Campus Cajazeiras, e de que forma os usuários desse serviço se encontram satisfeitos, no intuito ainda de identificar o nível de qualidade do mesmo. Dessa forma, será elaborada tabelas e/ou gráficos que representem os dados levantados, e posteriormente será feito ainda um estudo comparativo entre os anos estudados,

verificando como esse serviço é executado e se houve alguma mudança necessária para aperfeiçoar sua execução.

Dessa forma, a análise do questionário buscará identificar o perfil da amostra, logo em seguida será feito um estudo descritivo quanto aos resultados obtidos dentro das dimensões de qualidade, sendo elas: confiabilidade, segurança, aspectos tangíveis, empatia. E, na última parte da análise será apresentada as frequências das principais assertivas, que envolve: Percepção quanto ao tempo para emissão dos bilhetes das passagens; Percepção quanto ao tempo para depósito das diárias; à confiança transmitida pelos atendentes; quanto ao recebimento de instruções no primeiro atendimento; às instalações físicas; quanto aos procedimentos do SCDP; quanto ao atendimento, principalmente em casos específicos.

Buscará ainda nessa análise identificar, de acordo com a percepção dos usuários, as vantagens do SCDP bem como seu processo de aprovação das diárias e passagens solicitadas, além de evidenciar as características dos serviços que fazem jus a tal direito dentro dessa instituição, mostrando situações em que é vedada a concessão.

### **2.2.6 Cuidados Éticos da Pesquisa**

O trabalho será submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa por meio de protocolo na Plataforma Brasil, sendo respeitados os direitos dos participantes por meio da anuência, após esclarecimento completo e pormenorizado sobre a natureza da pesquisa, seguidos da assinatura do Termo de Consentimento e Livre Esclarecimento. Também será preservado a identidade dos respondentes, buscando o respeito ao participante em sua dignidade e autonomia, assegurando sua vontade de contribuir, ou não, na pesquisa. Será ainda solicitado a autorização da UFCG - Campus Cajazeiras, local onde a pesquisa será realizada.

### 3 CRONOGRAMA

	2017.1						2017.2					
	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Agt	Set	Out	Nov	Dez
Elaboração do Projeto		X	X									
Revisão de Literatura		X	X	X	X	X	X	X				
Qualificação do Projeto					X							
Pesquisa e Análise dos dados						X	X					
Considerações Finais							X					
Redação Final							X	X				
Defesa								X				

## REFERÊNCIAS

ALCOFORADO, Fernando Antônio Gonçalves. **Os Condicionantes do desenvolvimento do Estado da Bahia**. Tese apresentada na Universidade de Barcelona. Departamento de Geografia Física e Análise Geográfica Regional, 2003. Disponível em: <http://www.tdx.cat/handle/10803/1944>. Acesso em: 17/05/2017.

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](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/18622/1/2015_JoãoAlvesBezerra.pdf). Acesso em: 5 maio 2017.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/ anotada/2484922/art-163-da-constituicao-federal-de-88>. Acesso em: 16/05/2017.

\_\_\_\_\_. **Lei de Responsabilidade Fiscal - Lei Complementar 101, de 4 de maio de 2000**. Disponível em: <http://www.jusbrasil.com.br/legislacao/ anotada/2605103/art-48-da-lei-de-responsabilidade-fiscal-lc-101-00>. Acesso em: 16/05/2017.

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>

CRONIN JR , J. Joseph; TAYLOR, Steven A. Medir a Qualidade do serviço: Reexame e Extensão. *Jornal de Marketing*. Vol. 56, No. 3 (Jul., 1992), pp. 55-68. Disponível em: [https://www.jstor.org/stable/1252296?seq=1#page\\_scan\\_tab\\_contents](https://www.jstor.org/stable/1252296?seq=1#page_scan_tab_contents). Acesso em: 5 mai 2017.

FERREIRA, Josivan de Oliveira; ARAÚJO, Wagner Junqueira de. Análise de risco no Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP): estudo de caso sob a ótica da segurança da informação no departamento contábil da UFPB. **XIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ENANCIB 2013)** - GT 4: Gestão da Informação e do Conhecimento nas Organizações Comunicação Oral. Disponível em: <http://enancib2013.ufsc.br/index.php/enancib2013/XIVenancib/paper/viewFile/13/333>. Acesso em: 2 mai 2017.

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

MANUAL DO GESTOR SETORIAL SCDP. **Perfil: Gestor Setorial**, 2013. Disponível em: [http://www.comprasgovernamentais.gov.br/arquivos/manuais/manual\\_gestor\\_setorial\\_scdp\\_v1.pdf/view](http://www.comprasgovernamentais.gov.br/arquivos/manuais/manual_gestor_setorial_scdp_v1.pdf/view). Acesso em: 13 mai 2017.

MARCONI, M. A. ; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: 7ª Edição. Atlas, 2010.

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.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 30. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

VERGARA, Sylvia. Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 15 ed. São Paulo: Atlas, 2014.

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: 2 mai 2017.

## ANEXO A – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA

### QUESTIONÁRIO – SISTEMA DE CONCESSÃO DE DIÁRIAS E PASSAGENS (SCDP)

Este questionário deve ser respondido apenas pelos usuários do serviço de concessão de diárias e passagens que utilizaram o serviço durante o ano de 2011.

#### PRIMEIRA PARTE – DADOS DO RESPONDENTE

01. Unidade de Lotação

Unidade Administrativa       Unidade Acadêmica

02. Sexo

Masculino       Feminino

03. Escolaridade

Nível Médio       Nível Técnico       Graduação  
 Especialização       Mestrado       Doutorado

04. Tempo de serviço na Instituição pesquisada.

até 3 anos       de 4 a 10 anos       de 11 a 20 anos       acima de 20 anos

05. Frequência com que utiliza o serviço.

raramente       sazonalmente       frequentemente

#### SEGUNDA PARTE – DADOS DE SUA OPINIÃO

Cada assertiva possui uma escala numerada de 5 a 1, na qual cada número corresponde a uma opção de resposta, da seguinte forma:

5 = significa que concorda totalmente com a afirmativa

4 = significa que concorda parcialmente com a afirmativa

3 = significa que nem concorda, nem discorda da afirmativa

2 = significa que discorda parcialmente da afirmativa

1 = significa que discorda totalmente da afirmativa

Assinale, em cada assertiva, o número correspondente à resposta escolhida, conforme sua opinião.

N	Assertivas	1	2	3	4	5
		Discorda totalmente	Discorda parcialmente	Nem concorda, nem discorda	Concorda parcialmente	Concorda totalmente
1	Os canais de comunicação com o usuário (internet, e-mail, telefone, etc.) não são eficientes.					
2	Existe cortesia no atendimento					
3	O nível de receptividade dispensado durante o atendimento é satisfatório.					
4	Existe dificuldade na prestação de contas.					
5	A emissão do bilhete das passagens não é realizada corretamente da primeira vez.					
6	Os atendentes não inspiram confiança.					
7	A conciliação de datas e horários de vôos sugeridos com os efetivados não é satisfatória.					
8	É possível observar uma relevante economia na compra das passagens aéreas.					
9	Os atendentes obtêm suporte adequado da instituição para cumprir suas tarefas corretamente.					
10	Os formulários utilizados estão facilmente acessíveis.					
11	Os atendentes são educados.					
12	Os bilhetes das passagens aéreas são emitidos em tempo hábil.					
13	O valor das diárias é depositado em conta corrente em tempo hábil.					
14	A emissão dos bilhetes das passagens não é concluída dentro do prazo prometido.					
15	Os atendentes possuem conhecimento suficiente para responder as dúvidas dos usuários.					
16	Os prazos dados para a emissão dos bilhetes das passagens não podem ser considerados razoáveis.					
17	Os formulários são de difícil compreensão.					
18	Os atendentes não dão atenção individual aos usuários.					
19	Os equipamentos não são modernos.					
20	O horário de atendimento pessoal atende às necessidades.					
21	As especificidades de cada caso não são consideradas.					
22	As instalações físicas de realização do atendimento são visivelmente agradáveis.					
23	O depósito das diárias é concluído dentro do prazo prometido.					
24	Existe dificuldade de acesso às informações sobre procedimentos.					
25	As instruções são passadas aos usuários no primeiro atendimento.					
26	O Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP proporciona simplificação dos procedimentos.					

27	O usuário não é tratado de maneira atenciosa pelos atendentes.					
28	O Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP não proporciona redução da burocracia.					
29	Os atendentes têm boa apresentação.					
30	O local onde o serviço é prestado tem acesso difícil.					
31	O SCDP possibilita a manutenção dos registros de forma correta.					
32	Os prazos dados para o depósito das diárias não podem ser considerados razoáveis.					
33	Não é nítida a preocupação quanto à legislação vigente.					
34	Após a entrega da presta contas, existe segurança de sua efetivação no SCDP.					
35	Os equipamentos aparentam bom estado de conservação.					
36	Não é informado ao usuário quando o serviço é concluído.					
37	Os atendentes estão sempre disponíveis em ajudar.					
38	Existe dificuldade de acesso às informações sobre normas vigentes.					
39	O cálculo automático do valor das diárias é confiável.					
40	Os atendentes demonstram desinteresse em resolver os problemas dos usuários.					