



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA A DISTÂNCIA**

**LUCINEY SILVA**

**QUALIDADE DE SERVIÇOS: ESTUDO DE CASO DAS ROTINAS  
ADMINISTRATIVAS DO SETOR DE CONCESSÃO DE DIÁRIAS E PASSAGENS,  
DO CENTRO DE SAÚDE E TECNOLOGIA RURAL, DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DE CAMPINA GRANDE.**

**POMBAL - PB  
2014**

**LUCINEY SILVA**

**QUALIDADE DE SERVIÇOS: ESTUDO DE CASO DAS ROTINAS  
ADMINISTRATIVAS DO SETOR DE CONCESSÃO DE DIÁRIAS E PASSAGENS,  
DO CENTRO DE SAÚDE E TECNOLOGIA RURAL, DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DE CAMPINA GRANDE.**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO  
apresentado ao Curso de Administração  
Pública, modalidade de ensino a distância, da  
Universidade Estadual da Paraíba, como  
requisito à obtenção do título de Bacharel em  
Administração Pública, Linha de Formação  
Específica (LFE) II - Gestão Governamental,  
semestre 2014.2.

Orientadora: Profa. Ma. Simone Costa Silva.

**POMBAL – PB  
2014**

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

S586q Silva, Luciney.

Qualidade de serviços [manuscrito] : estudo de caso das rotinas administrativas do setor de concessão de diárias e passagens, do Centro de Saúde e Tecnologia Rural, da Universidade Federal de Campina Grande / Luciney Silva. - 2014.  
84 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração Pública - EAD) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância, 2014.

"Orientação: Profa. Ma. Simone Costa Silva, Secretária de Educação à Distância".

1. Qualidade. 2. QoS. 3. Transparência pública. 4. Segurança. I. Título.

21. ed. CDD 658.562

LUCINEY SILVA

**QUALIDADE DE SERVIÇOS: ESTUDO DE CASO DAS ROTINAS  
ADMINISTRATIVAS DO SETOR DE CONCESSÃO DE DIÁRIAS E PASSAGENS,  
DO CENTRO DE SAÚDE E TECNOLOGIA RURAL, DA UNIVERSIDADE  
FEDERAL DE CAMPINA GRANDE.**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO  
apresentado ao Curso de Administração  
Pública, modalidade de ensino a distância, da  
Universidade Estadual da Paraíba, como  
requisito à obtenção do título de Bacharel em  
Administração Pública, Linha de Formação  
Específica (LFE) II - Gestão Governamental,  
semestre 2014.2.

Aprovada em: 06/12/2014.

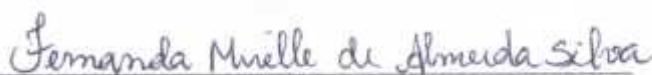
BANCA EXAMINADORA



Profª. Ma. Simone Costa Silva (Orientadora)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profª. Dra. Rita de Cássia S. Mascarenhas  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profª. Ma. Fernanda Mirelle de Almeida Silva  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

**D**edico esse trabalho, bem como todas e quaisquer realizações da minha vida, a Deus, que ilumina e rege minha vida em tudo, fazendo do impossível tão somente uma palavra. Aos meus pais, que sempre dedicaram seus esforços, carinho e atenção, no intuito de criar, educar, instruir e fazer de mim e meus irmãos as melhores pessoas que possamos ser. Aos meus irmãos e irmã, pela amizade, suporte e parceria em todas as jornadas, desafios e conquistas da nossa família. Por último, a minha esposa, companheira da minha vida e musa inspiradora.

## AGRADECIMENTOS

Ao meu Deus, mestre eterno de tudo. Para ele toda honra e toda a glória. Por tudo que por ele foi permitido: cada passo e página da minha vida, os momentos bons e os ruins, cada lição de força, fé e esperança para seguir em frente no caminho do bem!

A meus pais (Idinaldo da Silva; e Lucineide Silva), meus irmãos (Lucinaldo Silva; e Idinaldo Filho), minha irmã (Idineide Lidiane Silva) e minha sobrinha (Lorrayne Silva), por serem a minha base e estrutura de fortaleza, meus verdadeiros amigos e companheiros de toda vida. Quaisquer palavras são ínfimas para agradecer a absoluta dedicação dos meus pais a nossa família.

A minha esposa, Thatiany Alves de Araújo, pelo amor e por estar sempre ao meu lado em cada momento, a ponto de querer construir uma vida juntos. A família dela que me acolheu como um filho, em especial a mãe Gelba e a avó Geraldina.

Minha avó Socorro, tia Vilma, tia Libânia, tio Marcílio, tio Lucas, tio Libércio, meu tio Sinval, tio Tontonho, tia Chiquinha, madrinha Ana, que mesmo distantes, contribuíram imensamente na minha formação e caráter.

Ao meu avô Antônio Pará (*in memoriam*) por ter sido um grande pilar, além de modelo de pai, de honestidade, bondade, entre vários bons exemplos para toda vida.

Ao meu padrinho Geraldo (*in memoriam*), um dos maiores corações que convivi, mesmo sendo tão pouco, perto do que gostaria.

Aos Coordenadores e professores do Curso de Graduação em Administração Pública EaD da UEPB, em especial, a minha orientadora Profa. Ma. Simone Costa Silva, que contribuíram ao longo desses quatro anos de ensinamentos, no pioneirismo dessa jornada EaD na busca do conhecimento, aprendizagem e realização.

Aos tutores e funcionários da UEPB, em especial o meu tutor Descartes, pela presteza, atendimento e ajuda de sempre, até no que não era obrigação dele.

Aos meus amigos, que seria injusto citar sem correr o risco de deixar algum nome fora, mas em especial Alan Roberto que considero um irmão.

E por último, dedico a todos e cada um daqueles que auxiliaram no meu desenvolvimento pessoal e profissional. Aos colegas de escola, universidade e de trabalho. Meus professores, líderes, exemplos e mais que colegas, foram amigos, que tanto ajudaram na minha jornada desde o início até esse importante passo.

As falhas são o combustível do sucesso. (Kaoru Ishikawa).

## RESUMO

Todas as organizações que buscam desenvolvimento e crescimento sabem o potencial de usar a estratégia da Qualidade nos serviços. Com a nova corrente de profissionalização na Gestão Pública, a ferramenta não poderia passar despercebida. O Governo Federal tem investido em programas de qualidade para que as empresas públicas atendam satisfatoriamente à população. Tanto no atendimento direto aos cidadãos, como nas rotinas da administração interna dos órgãos públicos, é crescente o número de novas tecnologias e sistemas que auxiliam na qualidade plena dos processos. No presente estudo, foi tomado como exemplo a implantação do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens que trouxe transparência e segurança com os recursos aplicados para este fim, fornecendo um serviço ágil e eficiente. Nesse contexto, o presente trabalho teve como objetivo geral avaliar a qualidade do serviço administrativo prestado pelo Setor de Concessão de Diárias e Passagens do Centro de Saúde e Tecnologia Rural (CSTR) da Universidade Federal de Campina Grande. A metodologia adotada foi a de um estudo de caso. Utilizamos uma pesquisa com uma amostra de 40 servidores do campus de Patos - PB, descartando os convidados beneficiados que vieram de outros órgãos. Os resultados demonstraram que a maioria dos servidores conhece o sistema utilizado em todos os órgãos da administração pública federal e implantado no ano de 2009 no CSTR, percebe sua agilidade e eficiência nas solicitações de diárias e passagens, mas que a metodologia aplicada na cobrança de prestações de contas, via e-mail é demasiada, apesar de útil. Outros questionamentos foram a: escassez de recursos orçamentários para despesas com diárias, insuficiência de funcionários, transparência pública, sistema burocrático, controle do dinheiro público, comunicação direta via e-mail, segurança e agilidade nas operações, funcionários treinados e eficientes.

**Palavras-chave:** Qualidade. QoS. Transparência Pública. Segurança.



## ABSTRACT

All organizations seeking growth and development know the potential of using the strategy of quality services. With the new trend of professionalization in Public Management, the tool could not go undetected. The Federal Government has invested in quality programs for public companies to meet satisfactorily the population. Both in direct service to citizens, as in the routines of organs public's internal administration, there is a growing number of new technologies and systems that assist in the full process quality. In the present study, was taken as example the implementation of the **Sistema de Concessão de Diárias e Passagens** that brought transparency and security with the funds invested for this purpose, providing a fast and efficient service. In this context, the present work aimed to evaluate the quality of the administrative services provided by the **Setor de Concessão de Diárias e Passagens do Centro de Saúde e Tecnologia Rural (CSTR) da Universidade Federal de Campina Grande**. The methodology adopted was that of a case study. A survey was used with a sample of 40 government employee from Patos – PB campus, discarding benefit guests who came from other organs. The results showed that most servers know the system used in all organs of the federal government and implemented in 2009 in CSTR realizes his agility and efficiency in daily requests and passages, but the methodology used in the accountability, via email is too much, though useful. Other questions were: shortage of budget funds for daily expenses, insufficient staff, public transparency, bureaucratic system, control of public money, direct communication by e-mail, security and flexibility in operations, trained and efficient staff.

**Keywords:** Quality. QoS. Public Transparency. Security.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> – Organograma da UFCG.....	26
<b>Figura 2</b> - Organograma da Direção do CSTR.....	27
<b>Figura 3</b> – Características da qualidade (ou dimensão) em serviços.....	38
<b>Figura 4</b> – Intervenientes do Sistema.....	44
<b>Figura 5</b> – Fluxo dos Intervenientes do Sistema.....	45
<b>Figura 6</b> – Fluxo Global Simplificado.....	46
<b>Figura 7</b> – Fluxo de Prestação de Contas.....	49
<b>Figura 8</b> – Modelo metodológico de monografia de estudo de caso.....	55
<b>Figura 9</b> - Modelo da mensagem eletrônica emitida pelo sistema automaticamente.....	62

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> - Número de servidores da UFCG.....	21
<b>Tabela 2</b> – Alunos Matriculados nos campi da UFCG.....	22
<b>Tabela 3</b> – Tabela demonstrativa do Programa de Pós-Graduação (PPGR).....	22
<b>Tabela 4</b> – Evolução histórica dos diversos conceitos de Qualidade.....	33

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AAI - Assessoria para Assuntos Internacionais  
APF - Administração Pública Federal  
CCBS – Centro de Ciências Biológicas e da Saúde  
CCF - Coordenação de Contabilidade e Finanças  
CCT – Centro de Ciências e Tecnologia  
CDSA – Centro de Desenvolvimento Sustentável do Semiárido  
CEA – Coordenação de Engenharia Agrícola  
CEP – Controle Estatístico de Processo  
CGU – Controladoria Geral da União  
CH – Centro de Humanidades  
CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica  
CSTR – Centro de Saúde e Tecnologia e Rural  
DOU – Diário Oficial da União  
ICP – Infraestrutura de Chaves Públicas  
IFE – Instituições Federais de Ensino  
MEC – Ministério da Educação e Cultura  
MPOG – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão  
OB – Ordem Bancária  
PCDP – Proposta de Concessão de Diárias e Passagens  
PDCA – Plan (planejar), Do (executar), Check (examinar), Act (ajustar)  
PF – Procuradoria Federal  
PRA – Pró-Reitoria de Gestão Administrativo-Financeira  
PRPG – Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa  
PU – Prefeitura Universitária  
QoS – Quality of Service  
SLTI – Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação  
SERPRO – Serviço Federal de Processamento de Dados  
SIAFI – Sistema Integrado de Administração Financeira  
SIAPE – Sistema Integrado de Administração de Pessoal  
SIORG – Sistema de Informações Organizacionais do Governo Federal  
SCDP – Sistema de Concessão de Diárias e Passagens  
SODS – Secretaria dos Órgãos Deliberativos Superiores  
SRH – Superintendência de Recursos Humanos  
UAL – Unidade Acadêmica de Letras e Mídias na Educação  
UFPB – Universidade Federal da Paraíba  
UFCG – Universidade Federal de Campina Grande

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	14
<b>1 – TÍTULO, OBJETIVOS E JUSTIFICATIVA</b> .....	16
1.1 TÍTULO.....	17
1.2 OBJETIVOS .....	17
1.2.1 Geral .....	17
1.2.2 Específicos .....	17
1.3 JUSTIFICATIVA .....	17
<b>2 – CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO</b> .....	20
2.1 DENOMINAÇÃO SOCIAL (NOME ORGANIZACIONAL) .....	20
2.2 NOME DE FANTASIA .....	20
2.3 LOGOMARCA .....	20
2.4 ENDEREÇO .....	20
2.5 FORMA JURÍDICA .....	20
2.6 ORÇAMENTO ANUAL 2013 .....	20
2.7 NÚMERO DE SERVIDORES .....	21
2.8 CADASTRO NACIONAL DE PESSOA JURÍDICA (CNPJ) .....	21
2.9 INSCRIÇÃO MUNICIPAL .....	21
2.10 RAMO DE ATIVIDADE .....	21
2.11 PRODUTOS E SERVIÇOS .....	21
2.12 ÁREA GEOGRÁFICA DE ATUAÇÃO .....	21
2.13 ALUNOS MATRICULADOS .....	22
2.14 VISÃO.....	23
2.15 MISSÃO .....	23
2.16 PRINCÍPIOS .....	23
2.17 FINALIDADES.....	24
2.18 OBJETIVOS .....	25
2.19 ORGANOGRAMA DA UFCG.....	26
<b>2.19.1 Organograma da Direção do Centro de Saúde e Tecnologia Rural</b> .....	27
2.20 HISTÓRICO DA UFCG .....	27
2.21 ATIVIDADES INERENTES AO SETOR DE DIÁRIAS E PASSAGENS ...	28
2.21.1 Descrição das Atividades .....	28
2.21.2 Identificação dos Pontos Fracos .....	28
2.21.3 Identificação dos Pontos Fortes.....	29
2.21.4 Ameaças .....	29
2.21.5 Oportunidades .....	29
<b>3 – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	30
3.1 QUALIDADE: CONCEITOS E DEFINIÇÕES .....	31
3.2 EVOLUÇÃO DO CONCEITO DA QUALIDADE.....	32
<b>3.2.1 Precusores da Qualidade</b> .....	33
3.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS .....	37
<b>3.3.1 Serviços-Definições</b> .....	37
<b>3.3.2 Dimensões da Qualidade em Serviços</b> .....	38
3.4 SCDP (SISTEMA DE CONCESSÃO DE DIÁRIAS E PASSAGENS) .....	40

<b>3.4.1</b>	<b>Conceitos e Definições</b> .....	40
<b>3.4.2</b>	<b>Principais Funcionalidades do SCDP</b> .....	41
<b>3.4.3</b>	<b>Principais Características</b> .....	42
<b>3.4.4</b>	<b>Benefícios</b> .....	42
<b>3.4.5</b>	<b>Integrações</b> .....	43
<b>3.4.6</b>	<b>Intervenientes do Sistema</b> .....	44
<b>3.4.7</b>	<b>Fluxo Global Simplificado</b> .....	46
<b>3.4.8</b>	<b>Diária (Aspecto Legislativo)</b> .....	46
3.4.8.1	Considerações Importantes.....	47
<b>3.4.9</b>	<b>Fluxo de Prestação de Contas</b> .....	49
<b>3.5</b>	<b>PRINCIPAIS MUDANÇAS DA NOVA VERSÃO DO SCDP</b> .....	50
<b>4</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	54
4.1	MODELO DA PESQUISA .....	55
4.2	UNIVERSO E AMOSTRA .....	56
4.3	INSTRUMENTOS DE COLETAS DE DADOS .....	57
4.4	COLETA DE DADOS .....	57
4.5	TRATAMENTO DE DADOS .....	58
<b>5</b>	<b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS</b> .....	59
5.1	OPERACIONALIZAÇÃO DO SCDP NO CSTR .....	60
5.2	METODOLOGIA .....	63
5.2.1	Apresentação dos Depoimentos .....	63
5.2.2	Análise Quanti-Qualitativa dos Depoimentos.....	69
	<b>CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES</b> .....	75
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	80
	<b>APÊNDICE</b> .....	83



## INTRODUÇÃO

Buscando consolidar seu regime democrático, o Brasil atravessa um momento de muitos desafios. Dentre elas a urgente necessidade de modernizar a administração governamental, evoluindo para uma gestão eficiente e eficaz, que assegure com organicidade seus objetivos finais e permita o monitoramento sobre o uso do dinheiro público.

O artigo 37 da Constituição Federal explicitou princípios da administração pública: "A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência" (BRASIL. Constituição, 1988.). Para cumprir tais princípios, o governo vem modernizando as ferramentas que apoiem as ações dos gestores.

Na busca da qualidade nos serviços, as instituições públicas federais contam cada vez mais com a informatização dos seus procedimentos. Entre outros aparelhos, os sistemas de controle de qualidade, além da melhoria dos serviços, ajuda na atuação do gestor público de maneira segura nas atividades de organização, controle e transparência que utilizam o dinheiro público.

O Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP – é um sistema desenvolvido pelo Serpro (Serviço Federal de Processamento de Dados), 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, sejam nacionais ou internacionais. O sistema foi implantado na Universidade Federal de Campina Grande – UFCG, em outubro de 2008, sua utilização foi oficializada pelo Decreto Nº 6.258, de 19 de Dezembro de 2007, em todos os órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional sendo obrigatório o uso a partir de 01 de janeiro de 2009. A nova versão foi implantada em 01 de janeiro de 2014.

Para obter maior eficiência nos procedimentos com diárias e passagens foi elementar o comprometimento de todos aqueles que utilizam e operacionalizam o sistema, no sentido de compreender a sua funcionalidade e exigências, principalmente em relação ao cumprimento das leis que regulamentam o SCDP. Além disso, deve-se ressaltar o papel da divulgação na orientação e no conhecimento de todos sobre o funcionamento do SCDP.

O presente trabalho tem como objetivo geral avaliar a qualidade do serviço administrativo prestado pelo Setor de Concessão de Diárias e Passagens do Centro de Saúde e Tecnologia Rural da Universidade Federal de Campina Grande. Como objetivos específicos, pretende-se:



- Caracterizar o processo administrativo do benefício de diárias concedidas aos servidores do campus de Patos – PB da UFCG.
- Identificar o perfil dos beneficiários destes serviços.
- Avaliar este serviço na percepção dos servidores do campus de Patos – PB da UFCG.

A importância deste trabalho reside no fato da organização em estudo ser uma universidade, que por se dedicar ao ensino, pesquisa e extensão exige um maior deslocamento dos servidores, em especial, professores, servidores técnicos e colaboradores eventuais. O que significa que a exigência de créditos orçamentários para este fim é bastante relevante e a implantação do SCDP permite um melhor gerenciamento na execução dos recursos e, conseqüentemente, os dados deste sistema são transferidos para o portal de transparência pública.

Em síntese, este trabalho encontra-se estruturado da seguinte forma:

- **Capítulo 1 – Título, objetivos e justificativa:** Apresenta o Título, os objetivos Geral e específicos, e a justificativa do trabalho.
- **Capítulo 2 – Caracterização da Organização:** mostra os dados constitutivos fundamentais da organização em estudo.
- **Capítulo 3 – Fundamentação Teórica:** aborda a base conceitual destacando a Qualidade dos Serviços e o Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP.
- **Capítulo 4 – Metodologia:** descreve a metodologia de pesquisa e os procedimentos utilizados para a sua realização.
- **Capítulo 5 – Apresentação dos resultados:** expõe os resultados levantados na pesquisa, indicando o nível de satisfação.

Como etapa final, apresentam-se as **Conclusões** de acordo com os objetivos propostos, bem como as **Recomendações**, visando à melhoria na qualidade dos Serviços, além das **Referências** e **Apêndice**.

# 1 Título, Objetivos

---

## e Justificativa

## 1.1 TÍTULO

**“Qualidade de serviços: Estudo de caso das rotinas administrativas do Setor de Concessão de Diárias e Passagens, do Centro de Saúde e Tecnologia Rural, da Universidade Federal de Campina Grande”.**

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Geral

Avaliar a qualidade dos serviços administrativos prestados pelo Setor de Concessão de Passagens e Diárias do Centro de Saúde e Tecnologia Rural da Universidade Federal de Campina Grande.

### 1.2.2 Específicos

- Caracterizar os procedimentos e métodos, ou seja, todo o processo administrativo do benefício de diárias e passagens concedidas aos servidores, convidados e colaboradores eventuais do campus de Patos, CSTR – UFCG.
- Identificar um perfil dos beneficiários destes serviços.
- Avaliar este serviço na percepção dos servidores dos usuários do CSTR – UFCG.
- Verificar se há as diferenças significativas de operacionalização junto aos demais campi da UFCG ou demais órgãos da Administração Pública Federal.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

Independente de ser uma instituição Privada ou Pública, a satisfação do cliente, ou usuário, deve ser uma das premissas na sua razão de existir. Essa satisfação passa necessariamente pela avaliação da Qualidade envolvida desde o atendimento até o serviço ou produto final. Nesse sentido, a Administração Pública vem buscando um modelo gerencial de gestão com a otimização dos processos. Seguindo este pensamento, há cada vez mais investimentos em informatizar a prestação dos serviços, visando tanto maior qualidade quanto rapidez, e colaborando ainda com o controle, acesso as informações e a transparência do dinheiro público. Além de cumprir com os princípios da gestão pública, fornecer ferramentas para o controle social, visto a crescente conscientização da população em seus deveres e direitos na participação democrática. Nosso estudo aborda um desses programas que visam informatizar os benefícios de diárias e passagens concedidos aos servidores públicos da esfera

federal, o SCDP – Sistema de Concessão de Diárias e Passagens. O SCDP foi oficializado pelo Decreto Nº 6.258, de 19 de Dezembro de 2007, em todos os órgãos da administração pública federal direta; autárquica e fundacional, que determinava a obrigatoriedade do seu uso para a concessão, o registro, o acompanhamento, a gestão e o controle de diárias e de passagens, envio de informações para a Controladoria Geral da União (CGU), a partir de primeiro de janeiro de 2009. Na UFCG, sua utilização teve início em outubro de 2008, concentrado na Pró-Reitoria de Administração e só posteriormente descentralizado aos demais Campi.

Diante do exposto, justifica-se o presente trabalho junto ao Setor de Concessão de Diárias e Passagens do Centro de Saúde e Tecnologia Rural da Universidade Federal de Campina Grande, reafirmando seu compromisso com a excelência nos serviços prestados aos seus clientes internos: os servidores da UFCG.

## 2 Caracterização

---

## da Organização

## 2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

Este capítulo trata dos aspectos que caracterizam a instituição onde foi realizada a pesquisa.

### 2.1 DENOMINAÇÃO SOCIAL (NOME ORGANIZACIONAL)

- Universidade Federal de Campina Grande
- Centro de Saúde e Tecnologia Rural

### 2.2 NOME DE FANTASIA

- UFCG
- CSTR

### 2.3 LOGOMARCA



### 2.4 ENDEREÇO

- Rua Aprígio Veloso, 882, Bodocongó, CEP: 58429-000 – Campina Grande (PB).  
Fone: (83) 3310-1689 - Fax: (83) 3310-1376  
Site: <http://www.ufcg.edu.br>
- Av. Universitária, S/N, Bairro Santa Cecília, CEP: 58708-110 – Patos (PB).  
Fone: (83) 3511-3000 - Fax: (83) 3511-3009  
Site: <http://www.cstr.ufcg.edu.br>

### 2.5 FORMA JURÍDICA

- Autarquia Federal

### 2.6 ORÇAMENTO ANUAL 2013

- R\$ 455.035.652,13 (Portal da Transparência)
- R\$ 4.461.355,38 (CSTR)

## 2.7 NÚMERO DE SERVIDORES

- 2937 servidores
- 217 CSTR

**Tabela 1** - Número de servidores da UFCG

Campus da UFCG	Apoio (Nível Fundamental) – Classes A B e C	Técnico Administrativo (Nível Médio) – Classe D	Técnico Administrativo (Nível Superior) - Classe E	Docentes	Total
C. Grande	358	493	351	758	1960
<b>Patos</b>	<b>56</b>	<b>35</b>	<b>13</b>	<b>113</b>	<b>217</b>
Sousa	9	17	12	95	133
Cajazeiras	15	35	18	189	257
Cuité	1	29	12	110	152
Pombal	3	27	8	59	97
Sumé	1	25	12	83	121
<b>Total</b>	<b>443</b>	<b>661</b>	<b>426</b>	<b>1407</b>	<b>2937</b>

Fonte: SRH/UFCG, 2014.

No entanto, deve-se ressaltar que o contingente de funcionários atuando na UFCG é bem maior, devido à existência de serviços terceirizados e contratos temporários de autônomos.

## 2.8 CADASTRO NACIONAL DE PESSOA JURÍDICA (CNPJ)

- 05.055.128/0001-76
- 05.055.128/0005-08 (CSTR)

## 2.9 INSCRIÇÃO MUNICIPAL

- 044.256-7

## 2.10 RAMO DE ATIVIDADE

- Educação Superior (Graduação e Pós-Graduação)

## 2.11 PRODUTOS E SERVIÇOS

- Ensino, Pesquisa e Extensão.

## 2.12 ÁREA GEOGRÁFICA DE ATUAÇÃO

- Campina Grande, Patos, Pombal, Sousa, Cajazeiras, Cuité e Sumé.

## 2.13 ALUNOS MATRICULADOS

- Graduação: 15.322 alunos

**Tabela 2** – Alunos Matriculados nos campi da UFCG

<b>Campus da UFCG</b>	<b>Alunos Matriculados</b>
C. Grande	7.470
<b>Patos</b>	<b>1.188</b>
Sousa	1.364
Cajazeiras	1.965
Cuité	1.621
Pombal	823
Sumé	891
<b>Total</b>	<b>15.322</b>

Fonte: PRE/UFCG, 2014.

- Pós-Graduação: 1.458 alunos (816 alunos matriculados em Mestrado e 642 em Doutorado).

**Tabela 3** – Tabela demonstrativa do Programa de Pós-Graduação (PPGR)

<b>Programa de Pós-Graduação</b>	<b>Mestrado</b>	<b>Doutorado</b>
CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO	55	57
CIÊNCIA E ENGENHARIA DE MATERIAIS	59	82
CIÊNCIAS FLORESTAIS	21	0
CIÊNCIAS SOCIAIS	51	45
ENGENHARIA AGRÍCOLA	52	95
ENGENHARIA CIVIL E AMBIENTAL	49	0
ENGENHARIA DE PROCESSOS	0	82
ENGENHARIA ELETRICA	43	87
ENGENHARIA MECÂNICA	44	0
ENGENHARIA QUÍMICA	66	70
FÍSICA	51	0
HISTÓRIA	57	0
HORTICULTURA TROPICAL	8	0
LINGUAGEM E ENSINO	58	0
MATEMÁTICA	16	0
MATEMÁTICA - UFPB-J.P. - UFCG	0	0
MEDICINA VETERINÁRIA	30	32
MESTRADO PROFISSIONAL EM ENGENHARIA ELETRICA	24	0
METEOROLOGIA	30	36
RECURSOS NATURAIS	30	56
SISTEMAS AGROINDUSTRIAIS	41	0
SISTEMAS AGROSILVOPASTORIS NO SEMIÁRIDO	31	0
<b>Total</b>	<b>816</b>	<b>642</b>

Fonte: PRPG/UFCG, 2014.



## 2.14 VISÃO

Situada no Estado da Paraíba, a UFCG busca ser reconhecida como instituição pública multicampi, de excelência nacional e internacional em Ensino, Pesquisa e Extensão, consolidando a sua atuação de forma integrada com a sociedade e comprometida com o desenvolvimento sustentável, com a promoção da democracia, da cidadania, dos direitos humanos, da justiça social e da ética ambiental e profissional.

## 2.15 MISSÃO

A Universidade Federal de Campina Grande tem por missão a sua inserção no desenvolvimento regional socialmente comprometido, sem perder de vista o contato com o mundo contemporâneo, em seu contexto global, preservando fundamentos e princípios como a manutenção do espaço onde a ética, a coerência e a democracia são os balizamentos para cada atividade de ensino, de pesquisa e de extensão.

Produzir e socializar o conhecimento nos diversos campos do saber, de modo a contribuir para a formação de profissionais qualificados e aptos ao mundo do trabalho e formar cidadãos capazes de atuar na construção da democracia e da justiça social.

## 2.16 PRINCÍPIOS

Conforme descrito em seu Estatuto, a UFCG tem como princípios os seguintes:

I – a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão;

II – a ética como norteadora da prática institucional, em todas as suas relações internas e com a sociedade;

III – a natureza pública, gratuita, democrática, laica e de qualidade socialmente referenciada, sendo de responsabilidade da União a garantia de recursos para a manutenção da Instituição;

IV – a transparência, a publicidade, a probidade, a racionalidade, a impessoalidade, a eficiência e a regularidade nos atos e na gestão de recursos da Instituição, com direito ao contraditório;

V – a promoção do caráter *multicampi* com gestão democrática e colegiada, mantendo a equidade no tratamento dos recursos humanos, materiais e orçamentários em todas as unidades acadêmicas;

VI – a garantia da transdisciplinaridade do conhecimento e de suas concepções pedagógicas, no exercício da liberdade de ensino, pesquisa e extensão, difundindo e socializando o saber;

VII – a igualdade de acesso e de permanência na Instituição;

VIII – a contribuição para o desenvolvimento socioeconômico, técnico-científico, político, cultural, artístico e ambiental do Estado, da região, do país e do mundo;

IX – o compromisso com a ampliação do ensino público e gratuito, com padrão unitário de qualidade em todos os níveis;

X – o planejamento democrático da Instituição;

XI – a educação propedêutica, voltada para a valorização do trabalho e da vida social.

## **2.17 FINALIDADES**

Ainda de acordo com o Estatuto da UFCG, a instituição tem por finalidade:

I – promover a educação continuada, crítica e profissional do Homem;

II – manter interação com a sociedade, com suas diversas organizações e com o mundo do trabalho;

III – estabelecer formas de cooperação com os Poderes Públicos, Instituições Federais de Ensino - IFE -, órgãos científicos, culturais e educacionais brasileiros ou estrangeiros;

IV – promover a paz, a solidariedade, a defesa dos direitos humanos e a preservação do meio ambiente;

V – ministrar o ensino, visando à formação de pessoas capacitadas ao exercício da investigação, do magistério e demais campos do trabalho, incluindo-se as áreas políticas e sociais;

VI – desenvolver e difundir, de modo teórico e prático, o conhecimento resultante do ensino, da pesquisa e da extensão, nas suas múltiplas áreas;

VII – gerar, transmitir e disseminar o conhecimento em padrões elevados de qualidade;

VIII – ampliar o acesso da população à Educação Superior e formar profissionais nas diversas áreas do conhecimento;

IX – prestar assistência acadêmica através da extensão e desempenhar outras atividades na área de sua competência;

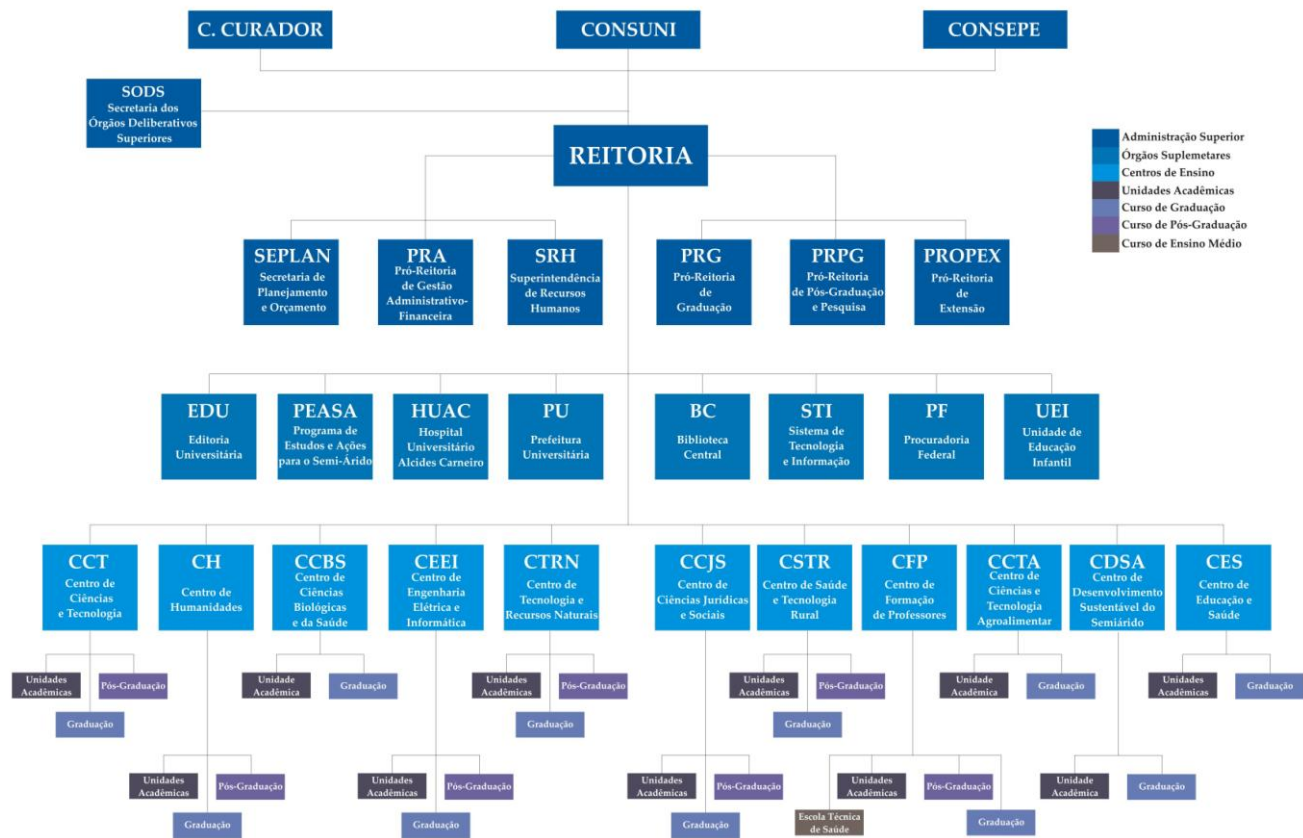
X – envidar esforços para que o conhecimento produzido na Instituição seja capaz de se transformar em políticas públicas de superação das desigualdades.

## 2.18 OBJETIVOS

Os objetivos a serem alcançados para tornar efetivo o desenvolvimento institucional carecem de detalhamento em metas específicas para cada dimensão da gestão administrativa. No entanto, é conveniente o estabelecimento de objetivos gerais que definam o percurso que a Instituição deve trilhar para o alcance do seu desenvolvimento. Para a atuação da Universidade Federal de Campina Grande, no período compreendido entre 2014 e 2019, foram estabelecidos os seguintes objetivos gerais:

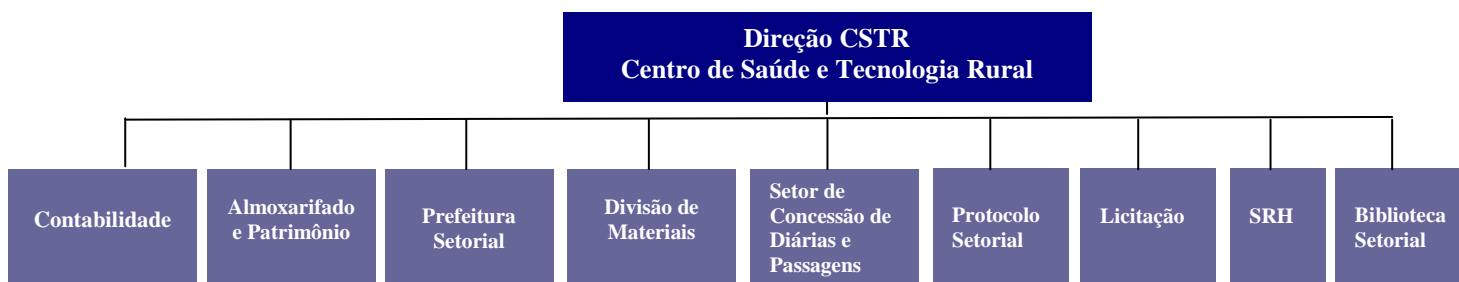
- Ampliação do espaço de interlocução com a sociedade;
  - Direcionamento da pesquisa e da extensão para demandas sociais;
  - Desenvolvimento de programas de inclusão social;
  - Otimização dos recursos de infraestrutura;
  - Fortalecimento da atuação dos órgãos colegiados na definição das políticas institucionais;
- Revisão e atualização dos instrumentos normativos;
  - Fortalecimento da autonomia interna;
  - Estabelecimento de política de desenvolvimento de recursos humanos;
  - Implementação de programas de apoio estudantil;
  - Estabelecimento de políticas acadêmicas de integração do ensino, da pesquisa e da extensão;
- Promoção da melhoria da qualidade do ensino, em todos os níveis;
  - Fortalecimento da pesquisa;
  - Consolidação da extensão como espaço pedagógico de formação;
  - Democratização da informação;
  - Divulgação das produções científica, técnica e artística institucionais;
  - Fomento à realização de atividades culturais, artísticas, esportivas e de lazer.

## 2.19 ORGANOGRAMA DA UFCG



**Figura 1 – Organograma da UFCG**  
 Fonte: UFCG, 2014.

### 2.19.1 Organograma da Direção do Centro de Saúde e Tecnologia Rural



**Figura 2: Organograma da Direção do CSTR**

Fonte: CSTR/UFCG, 2014.

### 2.20 HISTÓRICO DA UFCG

A Universidade Federal de Campina Grande, criada pela Lei Nº. 10.419 de 09 de abril de 2002, nasceu como uma das mais importantes instituições federais de ensino superior das regiões Norte e Nordeste do país. Sua criação ocorreu a partir do desmembramento da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, à época reconhecida como uma das maiores entre as instituições de ensino superior, não apenas por sua dimensão, mas pelo padrão de qualidade expresso em termos de ensino, pesquisa, extensão e produção acadêmico-científica.

Sendo fruto de um desmembramento, a Universidade Federal de Campina Grande passou por um período de transição para possibilitar, a partir de ações planejadas, a adoção de um perfil particular que, respeitando a estrutura já existente, pudesse também assumir uma feição nova que justificasse o desmembramento de que é fruto. Assim, o primeiro momento de existência dessa Instituição foi marcado principalmente pela luta em prol da sua implantação, pois a continuidade de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão dependia de respaldo técnico e de infraestrutura que a Administração Superior precisava assegurar para tornar factível a implantação da Universidade.

A Universidade Federal de Campina Grande, embora, com esta nomenclatura e com uma estrutura acadêmica e administrativa diferenciada, seja uma instituição nova, tem seus pilares fincados em sólido esteio: a sua origem remonta à década de 1950, quando a educação superior dava os primeiros passos na Paraíba. Desde então, jamais divergiu da vocação que encontra respaldo nos princípios da responsabilidade pública e do compromisso social. Ao longo desses anos, construiu uma tradição de excelência acadêmica no ensino, na pesquisa e

na extensão que a coloca a serviço do progresso científico e tecnológico, do equacionamento dos problemas sociais e da promoção do desenvolvimento humano.

Ao longo da história das unidades que ora compõem a Universidade Federal de Campina Grande, a inclusão social e o desenvolvimento econômico da região sempre foram pontos marcantes nos projetos e nas ações institucionais, o que foi determinante para o destaque que a Instituição alcançou no cenário acadêmico nacional.

A Universidade Federal de Campina Grande, agora se torna pioneira na região por ser a primeira universidade federal com sede no interior nordestino.

## **2.21 ATIVIDADES INERENTES AO SETOR DE DIÁRIAS E PASSAGENS**

### **2.21.1 Descrição das atividades**

- Lançamento de diárias e passagens
- Efetuação das Prestações de Contas das viagens pagas e realizadas
- Cotação e aquisição das passagens aéreas e terrestres.
- Verificar atendimento de todas as exigências legais antes de efetuar o lançamento.
- Verificar a instrução processual, bem como ausência de documentação pertinente.
- Atender os servidores, convidados e colaboradores eventuais para sanar dúvidas a respeito de suas viagens e das prestações de contas pendentes.

### **2.21.2 Identificação dos pontos fracos**

- Sobrecarga de atividades para alguns funcionários, devido à má distribuição de trabalho.
- Dificuldade na obtenção de documentos necessários para as prestações de contas.
- Resistência a mudanças.
- Chegada de processos mal instruídos ou com documentações ausentes.
- Escassez de recursos orçamentários.
- Falta de capacitação do funcionalismo: necessidade de treinamentos para tornar gestores e funcionários atualizados.

### **2.21.3 Identificação dos pontos fortes**

- Ensino gratuito
- Amplo espaço físico
- Eficiência do novo Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP), que permite uma maior transparência e segurança na aplicação do dinheiro público, impedindo que servidores com pendências sejam beneficiados com diárias e/ou passagens; por exemplo: débito nas prestações de contas, gozo de férias, etc.

- Destaque no desenvolvimento de pesquisas e de atividades de extensão direcionados para a disseminação do conhecimento e para o desenvolvimento socioeconômico da região de sua atuação.

- Diversidade de cursos de graduação.
- No âmbito da pós-graduação e da pesquisa, a UFCG conta atualmente com cursos e projetos de pesquisas que se apresentam como referência nacional e internacional.

### **2.21.4 Ameaças**

- Mudanças na legislação vigente que dificulte a UFCG alcançar seus objetivos: Ensino, Pesquisa e Extensão.

- Insuficiência de Créditos Orçamentários.

### **2.21.5 Oportunidades**

- Abertura de Concursos Públicos

## 3 Fundamentação

---

**Teórica**



### 3.1 QUALIDADE: CONCEITOS E DEFINIÇÕES

A empresa que se preocupa com a qualidade, seja de seus produtos ou serviços, está buscando a melhoria contínua e conseqüentemente o sucesso, pois qualidade é condição de permanência no mercado competitivo.

Qualidade em sentido geral não se refere apenas ao produto e serviços, estende-se às pessoas, tarefas, equipamentos e programas motivacionais que exigem uma parceria de todos que compõem a empresa.

Os conceitos de Qualidade vêm sendo muito utilizados no mundo da Administração empresarial com significado muito específico, referente à melhoria contínua, observados critérios como custos, controles internos, prazos, satisfação do cliente, dentre outros. A Qualidade só pode ser alcançada com a utilização adequada de todos os recursos envolvidos: humanos, materiais, financeiros e equipamentos.

Paladini (2008) procura ampliar tais definições e formular novos conceitos, definindo a qualidade como um componente espacial, algo que envolve múltiplos aspectos e sofre alterações conceituais ao longo do tempo, ou seja, trata-se de um processo evolutivo com forte componente temporal.

Por sua vez, Moller (2002) afirma que o melhor lugar para se iniciar o desenvolvimento da qualidade, em empresa ou organização, é com o desempenho do indivíduo e suas atitudes com relação à qualidade e completa que se todos numa empresa/organização fizessem o melhor altamente comprometidos, o futuro seria brilhante.

Essa forma de comportamento cria uma ação conjunta agregando a cada setor o desafio de colocar o melhor da equipe na intenção de fazer parte do resultado final firmado na qualidade imposta no produto/serviço.

Existem diversas definições de Qualidade, mas é fato que a busca pela qualidade é constante em qualquer empresa e tida como sinônimo de excelência para todas, razão pela qual se justifica a implantação dos programas de qualidade que muitas têm adotado para satisfazer a sua clientela.

Os Programas de Qualidade são, acima de tudo, programas de transformações de indivíduos e devem desenvolver-se onde haja uma equipe organizada, pessoas que interajam e que se comprometam com os objetivos da empresa, onde a sinergia esteja sempre presente.

### 3.2 EVOLUÇÃO DO CONCEITO DA QUALIDADE

A busca pela qualidade existe desde o início da humanidade e novos conceitos são definidos de acordo com a época e seus fatos históricos. Nas relações de trocas, por exemplo, já se via uma preocupação em inspecionar os bens e serviços que recebiam.

A preocupação com a qualidade, no sentido mais amplo da palavra, começou com Shewhart, estatístico norte-americano que desenvolveu um sistema de mensuração da variabilidade encontrada na produção de bens e serviços, conhecido como Controle Estatístico de Processo (CEP). Criou também o ciclo PDCA: Plan (planejar), Do (executar), Check (examinar), Act (ajustar). Este método foi muito importante da gestão da qualidade, ficou conhecido como Ciclo Deming da Qualidade.

Após a Segunda Guerra Mundial, o Japão é reconstruído totalmente com as ideias revolucionárias de Deming, que implantou sistemas de melhoria da qualidade para ressuscitar a economia japonesa.

A crise dos anos 70 trouxe à tona a importância da disseminação de informações. Variáveis informacionais, socioculturais e políticas passaram a ser fundamentais e começaram a determinar uma mudança no estilo gerencial. Na década de 80, o planejamento estratégico se consolida como condição necessária, mas não suficiente se não estiver atrelado às novas técnicas de gestão estratégica. Devido a isso, surgiu a famosa frase: “Sua satisfação garantida ou seu dinheiro de volta.”.

Os anos 90, [...] só fizeram acentuar o quadro social, político, econômico e financeiro descrito até aqui. A popularização da técnica e da tecnologia com seu filho mais novo, os computadores invadiram todos os âmbitos da vida humana. As telecomunicações, também sua herdeira direta, transformaram definitivamente a noção de espaço e tempo. [...] A palavra de ordem é mudança. A adaptação e a modificação surgem como características imprescindíveis. Os consumidores, clientes, fornecedores, acionistas e investidores passam a ser vistos como parceiros e não mais como ameaças ao status quo. [...] (BALLESTERO-ALVAREZ, 2001, p. 141).

E ao entrarmos no novo milênio, cada vez mais, a tecnologia e a qualidade são fatores determinantes e que caminham juntos em quaisquer empresas, sejam públicas ou privadas, que queiram fornecer serviços de maneira responsável e de credibilidade para seus usuários.

**Tabela 4** – Evolução histórica dos diversos conceitos de Qualidade

Época	Foco	Fato Gerador	Qualidade	Ênfase	Instrumentos
1950	Padrões	Produção em massa	Atendimentos aos padrões estabelecidos no projeto do produto	Interna, dentro da empresa; importância dada aos interesses do fabricante e produtor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padronização</li> <li>• Inspeção</li> <li>• Controle estatístico do processo</li> </ul>
1960	Usos	Consumidor	Atendimento do uso que o consumidor pretende para o produto oferecido	Externa, o cliente é o mais importante; deve atender-se aos interesses do consumidor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pesquisa de mercado</li> <li>• Análise de tendências</li> <li>• Início do envolvimento interfuncional na empresa</li> <li>• Estrutura matricial</li> </ul>
1970	Custos	Crise do petróleo	Atendimento do mercado consumidor com custos de produção mais baixos	Interna, dentro da empresa; início do controle do processo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controle total de qualidade</li> <li>• Círculos de controle de qualidade</li> <li>• Novas práticas de qualidade</li> </ul>
1980	Desejos	Mudanças sociais e políticas	Antecipar-se às necessidades do cliente	Externa, o cliente é o mais importante; integração; competição.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão do processo</li> <li>• Sondagens de mercado</li> <li>• Controle da qualidade gerencial</li> <li>• Novas formas de estruturas organizacionais</li> </ul>
1990	Investidor	Globalização	Reconhecimento do valor do produto	Mista: interna, dentro da empresa; externa, economia global.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas as anteriores</li> <li>• Análise global</li> <li>• Decisões estratégicas</li> <li>• Importância das pessoas</li> <li>• Preocupação ambiental</li> <li>• Quebra de paradigmas.</li> </ul>

Fonte: Ballesterro-Alvarez, 2001, p.142.

### 3.2.1 Precusores da qualidade

A maior parte dos princípios e práticas da qualidade deriva-se de contribuições de um grupo de estudiosos, tidos como mestres ou gurus. O valor de seus trabalhos é conhecido e estudado no mundo inteiro.

#### ➤ **William Edwards Deming**

Norte-americano, Deming é identificado como o pai da moderna revolução da qualidade e do milagre industrial japonês. Por possuir formação na área de estatística, foi um entusiasta do controle estatístico dos processos de produção, defendendo que todos os processos devem ser controlados, a fim de poder identificar quanto os objetivos propostos foram atingidos. Deming também enfatiza o aspecto humano das organizações produtivas, acreditando que a maioria das dificuldades nessa área ocorre mais em função de processos produtivos imperfeitos de produção que por culpa dos trabalhadores.

Deming ficou conhecido em desenvolver o sistema estatístico de controle da qualidade, dava grande importância ao envolvimento das gerências no processo e defendia a

tese de que o controle de qualidade deveria ser adotado em toda a empresa, não apenas em suas funções de produção (BALLESTERO-ALVAREZ, op. cit., p.143).

De sua filosofia administrativa, é importante destacar os seus “14 pontos para a qualidade”, segundo Deming (1981), uma lista que resume propostas administrativas para garantir a qualidade total e a constante melhoria da produtividade:

1. Crie e publique uma visão consistente para a melhoria de um produto ou serviço.
2. Adote a nova filosofia e assuma a sua liderança na empresa.
3. Cesse com a dependência de inspeção como via para a qualidade.
4. Suspenda a prática de aprovar compras apenas na base do preço.
5. Aperfeiçoa constantemente o sistema de produção e serviço.
6. Institua o treinamento no trabalho.
7. Encare a liderança como algo que todos podem aprender.
8. Elimine o medo. Crie confiança. Crie um clima para inovação.
9. Destrua as barreiras entre os departamentos funcionais.
10. Elimine *slogans* e exortações com base na imposição de metas.
11. Abandone a gestão por objetivos com base em indicadores quantitativos.
12. Remover as barreiras ao orgulho do trabalho bem realizado.
13. Institua programas de educação e automelhoria.
14. Engajar todos da empresa no processo de realizar a transformação.

Deming alertará para as dificuldades que envolvem o desenvolvimento de programas de qualidade, principalmente aqueles fatores que denominou como “doenças mortais” ou obstáculos que as empresas enfrentam para atingir a qualidade. Foi o principal responsável pela divulgação do ciclo PDCA, desenvolvido por Walter Shewart, que consiste num processo de melhorias contínuas.

Em 1951, foi criado o “Prêmio Deming” no Japão para premiar empresas que apresentem elevado desempenho da qualidade. “Os executivos devem fazer os outros trabalharem melhor e não apenas mais” é uma de suas frases famosas. Deming morreu em 1993, com 93 anos.

➤ **Joseph M. Juran**

Juran é o segundo nome mais mencionado no estudo da qualidade. Juntamente com Deming é considerado o pai da revolução da qualidade no Japão, sendo um dos colaboradores

na sua transformação em potência mundial, além disso, é também considerado o primeiro guru que aplicou a qualidade à estratégia empresarial, em vez de ligá-la meramente a estatística ou aos métodos de controle total da qualidade.

Em 1950 enunciou a aplicação do princípio de Pareto aos problemas gerenciais, segundo o qual, poucas causas são responsáveis pela maior parte das ocorrências de um problema e um grande número de possíveis causas são irrelevantes.

Juran define qualidade como “adequação ao uso”, o objetivo é satisfazer o cliente com a “quantidade certa” – sem mais nem menos. Como Deming, Juran acredita que a maioria dos problemas da Qualidade de uma organização é causada pelos seus dirigentes e não os trabalhadores. Sugeriu a implementação de sistemas de qualidade através de três etapas distintas, conhecidas como a Trilogia de Juran:

- Planejamento da Qualidade: processo de preparação para encontrar as metas da qualidade.
- Controle da Qualidade: processo de encontro das metas da qualidade durante as operações.
- Melhoria da Qualidade: processo de melhoria contínua da qualidade.

No Japão, foi condecorado com a “Ordem do Tesouro Sagrado”, a mais alta honra concedida a um estrangeiro e seu livro foi, imediatamente, traduzido naquele país.

#### ➤ **Kaoru Ishikawa**

É a figura nipônica mais representativa do movimento da qualidade. Pode ser considerado, de certa forma, como discípulo de Deming e Juran.

Ishikawa defende o comprometimento total com a qualidade nas instituições, da alta cúpula aos escalões inferiores, insistindo que os trabalhadores devem realizar o controle permanente da qualidade do que produzem, utilizando principalmente os “7 instrumentos básicos para o controle de qualidade”: tabelas de Pareto, diagramas de causa-e-efeito (hoje chamados de Ishikawa), folhas de verificação, histogramas, diagramas de distribuição, cartas de controle e gráficos de estratificação. (VERGUEIRO, 2002, p. 28).

Falecido em 1968, Ishikawa foi o introdutor dos círculos de controle da qualidade na indústria japonesa, uma prática depois utilizada no mundo inteiro. “Julgo que a razão deste sucesso está no fato de os círculos de qualidade apelarem à natureza democrática do ser humano”, escreveu no prefácio do livro QC Circle Koryo, lançado em 1980.

Afirmava, com muita razão, que embora o enfoque do controle da qualidade tivesse nascido nos Estados Unidos, apenas quando foi aplicado no Japão é que adquiriu carta de reconhecimento, a partir do momento em que foi influenciado pela cultura e pelos valores sociais orientais (BALLESTERO-ALVAREZ, op. cit., p. 144).

Segundo o mesmo autor a base da filosofia japonesa para a qualidade pode ser

entendida, como:

- Total satisfação do cliente
- Priorizar a qualidade
- Melhoria contínua
- Participação e comprometimento de todos.

➤ **Philip Crosby**

A teoria de Crosby ficará para sempre associada aos conceitos de “zero defeitos” e “fazer certo na primeira vez”. Para Crosby, esta meta extremamente ambiciosa irá encorajar as pessoas a melhorarem continuamente, levando em consideração o seguinte questionamento: “Se os erros não são tolerados na gestão financeira porque não se faz o mesmo na área industrial?”

Partindo deste princípio, a qualidade plena só será alcançada quando tudo sair certo, sem falhas, sem erros. Por esta razão, o autor defende a filosofia da prevenção das falhas, afirmando que todos os custos envolvidos na prevenção, por mais altos que sejam, serão muito inferiores aos custos de determinação e correção de falhas (BALLESTERO-ALVAREZ, op. cit., p.143).

Na visão de Crosby (1986, p. 36):

A gerência da qualidade é um meio sistemático de garantir que as atividades organizadas aconteçam segundo o planejado. É uma disciplina da gerência que diz respeito à prevenção de problemas, criando as atitudes e controles que possibilitam a prevenção.

Neste sentido, Crosby afirma que os verdadeiros responsáveis pela falta de qualidade são os gestores, e não os trabalhadores. As iniciativas para a qualidade deverão vir de cima para baixo e para isso é necessário o empenho da alta gestão e a formação técnica dos empregados em instrumentos de melhoria da qualidade.

Crosby morreu em 2001, e foi o único entre os mestres que considerou a qualidade um conceito de razoável simplicidade.

➤ **Armand Feigenbaum**

Aos 24 anos já era conhecido como um perito da qualidade. Considerado o pai do conceito de controle de qualidade total e pioneiro nos estudos dos custos da qualidade.

A definição encontrada em Feigenbaum (1994) é:

“Controle de qualidade total como um sistema eficiente que visa integrar esforços para desenvolvimento, manutenção e aperfeiçoamento da qualidade em vários grupos numa organização, de forma a permitir marketing, engenharia, produção e

assistência dentro dos níveis mais econômicos e que possibilitem satisfação integral do consumidor”.

Segundo Ballester-Alvarez (2001), a preocupação principal de Feigenbaum está centrada na eliminação dos erros e das falhas na produção; sua abordagem será muito mais abrangente e generalista que as anteriores. Daí a justificativa para a sua afirmação de que qualidade total não visa à busca da perfeição de produtos e nem de serviços, mas a total mobilização de todas as pessoas em busca da qualidade.

Entre as suas contribuições para o ensino da qualidade estão os 19 passos para a melhoria da qualidade e os seus quatro pecados mortais.

### 3.3 QUALIDADE EM SERVIÇOS

#### 3.3.1 Serviços – Definições

Vive-se na era dos serviços. As empresas que não se adequarem às exigências dos clientes, vendendo produtos de qualidade e prestando um serviço excelente vão ficar inevitavelmente para trás. Muitos administradores já perceberam isso e estão investindo em tecnologia para agilizar o processo de atendimento, porém falta às empresas perceberem que os funcionários são o seu primeiro mercado, é necessário inicialmente, convencê-los da ideia de “serviço”, ou então eles nunca conseguirão passar aos clientes. A ordem é aprimorar a competência do profissional, pois a imagem pública de uma empresa de serviços é o seu pessoal de contato.

No artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor, encontramos o seguinte: “Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”.

Os serviços podem ser considerados como atos, ações e desempenho. Como tal, os serviços são intangíveis e estão presentes em quaisquer ofertas comerciais. O que muda é o grau de prestação de serviços incluídos no objeto de comercialização (LAS CASAS, 2008, p. 284-285).

Não basta somente oferecer o serviço ao cliente, os profissionais prestadores de serviços devem evidenciar a importância da qualidade do seu trabalho, tornando concretos seus benefícios, pois a quantidade de serviços, conforme já definida é imensa, porém a forma como ele é prestado é o que diferencia uma empresa de sucesso das outras. As empresas públicas também devem investir na qualidade dos serviços prestados à população, pois o profissional público tem o dever de cumprir suas atribuições do cargo com zelo, presteza e

dedicação, oferecendo um serviço eficiente e satisfatório.






O setor de serviço é muito variado. Governos oferecem serviços por meio de tribunais, agências de emprego, hospitais, agências de financiamento, serviços militares, departamento de polícia, corpo de bombeiros, serviços de correio, agências reguladoras e escolas. As organizações particulares sem fins lucrativos oferecem serviços por meio de museus, instituições de caridade, igrejas, universidades, fundações e hospitais (KOTLER; ARMSTRONG, 2003, p. 224).

Como o objetivo principal das ações públicas é o bem-estar social da população, independente de qual seja o serviço, é fundamental evoluir a qualidade do mesmo, pois o é o contato mais próximo da sociedade com os resultados das políticas públicas.

### 3.3.2 Dimensões da qualidade em serviços

A intensa concorrência obriga as empresas a investirem mais na qualidade de seus serviços, buscando a fidelização e lealdade de seus clientes. Isso só é possível com atitudes inovadoras que as diferencie do mercado concorrente. As mesmas não podem esquecer que prestar um serviço de qualidade excelente não é apenas uma forma de obter lucro, mas de sobrevivência.

Para os autores Parasuraman, Zeithamil e Berry (apud Almeida 2001, p. 62), as dimensões dos serviços são as descritas na tabela a seguir:

Dimensão (ou características de serviço)	Diz respeito...
Aspectos Tangíveis 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ambiente físico / decoração / instalações / equipamentos.</li> <li>▪ Aparência dos funcionários.</li> </ul>
Empatia 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidade de colocar-se no lugar (sensibilidade).</li> <li>▪ Grau de cuidado e cortesia dispensados ao Cliente.               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atenção individualizada.</li> </ul> </li> </ul>
Competência 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Habilidade e preparação técnica para desempenhar a função.</li> </ul>
Confiabilidade 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fornecimento do prometido: no tempo certo, com precisão.               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Habilidade de transmitir confiança ao Cliente.</li> </ul> </li> </ul>
Responsividade 	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ (Velocidade + Disposição de servir)</li> <li>▪ Habilidade de transmitir confiança ao Cliente.               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Velocidade de resposta.</li> <li>▪ Disposição virtual (automática).</li> </ul> </li> </ul>

**Figura 3** – Características da qualidade (ou dimensão) em serviços.

Fonte: Adaptada de Almeida, 2001, p. 62.

Uma característica almejada pelas organizações em geral é a busca incessante pela satisfação e lealdade dos clientes. Se a satisfação não for associada com a lealdade, a satisfação pode se tornar um fim em si mesma.



O *Marketing Science Institute* (apud LAS CASAS, 2007, p.78) descreve os seguintes requisitos para satisfazer as expectativas dos clientes:

**Confiabilidade** - é importante para prestar serviços de qualidade, gerada pela habilidade de fornecer o que foi prometido de forma segura e precisa.

**Segurança** - os consumidores querem dos prestadores de serviços a habilidade de transmitir segurança e confiança caracterizada pelo conhecimento e cortesia dos funcionários.

**Aspectos tangíveis** - os aspectos físicos que circundam a atividade de prestação de serviços também têm sua importância como fator de influência. Exemplos: instalações, equipamentos e aparência dos funcionários.

**Empatia** - grau de cuidado e atenção pessoal dispensado pelos clientes.

Também são importantes aspectos a capacidade de se colocar no lugar dos outros como também a receptividade, que é a disposição de ajudar os clientes e fornecer serviços com prestezas.

Existe ainda a questão “desempenho”. Ramos (2007) afirma que:

“Um bom Desempenho (presença de qualidade operacional) suporta um mau Atendimento (ausência de qualidade estratégica). Já um bom Atendimento (presença de qualidade estratégica) não suporta um mau Desempenho (ausência de qualidade operacional). Contudo pequenas falhas no Desempenho podem ser relevadas em função da excelência no Atendimento”.

Segundo Lobos (1993) o fator Desempenho é composto por sete Dimensões de Qualidade, ou seja:

- **Validade:** supõe-se que o serviço seja aquilo que prometeu ser e efetivamente é.
- **Disponibilidade:** é a condição de o serviço estar disponível quando o cliente precisa dele.
- **Precisão:** é a mais técnica das Dimensões. Exatidão no cumprimento de horários, nos parâmetros (serviços cirúrgicos, por exemplo), no fornecimento de troco.
- **Rapidez:** característica de o serviço ser cumprido dentro da expectativa do cliente, quanto a prazo de acordo com suas experiências.
- **Respeito às normas:** cumprimento das leis e respeito à ética.
- **Solução de problemas:** é a eficácia, ou seja, a efetiva resolução do problema apresentado pelo cliente.
- **Confiabilidade:** é o cliente não duvidar de que o que foi prometido será cumprido. É, talvez, a Dimensão mais importante de Serviços.

Para que se obtenham resultados positivos em qualquer organização, basta adequar todas estas teorias à prática, avaliando bem cada item para alcançar níveis altos na qualidade

dos serviços prestados. Observa-se que em muitas situações são os pequenos detalhes que irão fazer a diferença de um serviço de alta qualidade, portanto é muito importante avaliar o valor potencial de um serviço prestado, a fim de preservar a posição estratégica de qualquer organização. Como proposta de avaliar essa qualidade encontra-se a análise exploratória de questões, favorecendo assim a obtenção de respostas para lutar por uma melhoria contínua.

O uso de sistemas ou programas de qualidade é muito constante nas empresas, seja ela pública ou privada, a fim de se obter uma maior agilidade na prestação de serviços, além de oferecer segurança e maior transparência nas informações. Exemplo disso é o Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP.

### 3.4 SCDP - SISTEMA DE CONCESSÃO DE DIÁRIAS E PASSAGENS

#### 3.4.1 Conceitos e definições

O Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP é um sistema informatizado, acessado via *Internet*, desenvolvido pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 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 ou estrangeiro. O sistema promoverá a tramitação eletrônica dos documentos, exigindo para aprovação das viagens e pagamento das diárias, a utilização de certificado digital, sob a infraestrutura de chaves públicas ICP - Brasil. O SCDP está vinculado à observância da legislação correspondente e utiliza os padrões de interoperabilidade do Governo Federal, *e-Ping*, para a integração com os sistemas estruturadores do Governo Federal SIAPE, SIAFI e SIORG.

O servidor que, a serviço, afastar-se da sede em caráter eventual ou transitório para outro ponto do território nacional ou para o exterior, fará jus a passagens e diárias destinadas a indenizar as parcelas de despesas extraordinárias com pousada, alimentação e locomoção urbana. (Art. 58, 8.112/90).

O Sistema de Concessão de Diárias e Passagens - SCDP viabiliza a administração das solicitações e pagamentos de Diárias e Passagens, possibilitando que as requisições sejam feitas por meio de terminais eletrônicos, diminuindo o custo, o tempo de processamento do pedido e propiciando a maior transparência e o melhor atendimento dos usuários. Possibilita, ainda, o compartilhamento de uma base de dados única, administrada pelo Gestor Central do Ministério do Planejamento e pelos Gestores Setoriais de cada Ministério, o que permite um maior controle físico e financeiro das diárias e passagens emitidas no âmbito da Administração Pública Federal.

O Sistema será único para a Administração Pública, cuja gestão central é feita pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG.

O SCDP foi desenvolvido pelo Serpro (Serviço Federal de Processamento de Dados) - Regional Salvador para a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão. Implantado em 2004, o sistema foi criado para simplificar e aperfeiçoar o processo de concessão de diárias e passagens, além de melhorar o controle e reduzir gastos. O SCDP já era utilizado por diversos órgãos públicos quando, em novembro de 2007, foi determinada por decreto a sua expansão para todo o Governo Federal. (Comunicação Social do Serpro - Salvador, 11 de janeiro de 2008).

A Universidade Federal de Campina Grande começou a utilizar o sistema em outubro de 2008. A princípio foi implantado na Pró-Reitoria de Administração – PRA – no Campus de Campina Grande. De forma centralizada, todas as diárias e passagens da UFCG, incluindo os demais campi, foram lançadas pelo setor de diárias e passagens da PRA até o início de 2009. No campus de Patos, o SCDP é operacionalizado na Direção do Centro de Saúde e Tecnologia Rural, no Setor de Concessão de Diárias e Passagens, desde 01 de janeiro de 2009.

O SCDP só pode ser acessado por usuários previamente cadastrados. Página de acesso: <https://www2.scdp.gov.br/novoscdp/home.xhtml>. O acesso ocorre de duas formas:

- Login (CPF) e senha fornecida pelo sistema ou;
- Certificado Digital

### **3.4.2 Principais funcionalidades do SCDP**

- Cadastramento de Viagem e de Trechos
- Reserva de Passagens
- Autorização da Solicitação
- Autorização da Despesa
- Execução Financeira
- Emissão de Bilhetes
- Prestação de Contas
- Alteração ou cancelamento da viagem
- Consultas diversas e relatórios

### 3.4.3 Principais características

- Sistema único para toda Administração Pública Federal.
- Adota Certificação Digital.
- Requisições de diárias e passagens executadas eletronicamente, elevando o nível de confiabilidade.
  - Redução do tempo de emissão das diárias.
  - Sistema integrado, evitando a inconsistência de dados.
  - Facilidade e obrigatoriedade da prestação de contas.
  - Aderência e uniformidade na aplicação da legislação atual.
  - Facilidade nas consultas e geração de relatórios gerenciais diversos.
  - Cálculo automático de valores de diárias, despesas com locomoção e descontos com auxílio alimentação e vale transporte;
- Registra todos os acessos, propiciando o controle físico (SERPRO) e administrativo (auditoria interna e externa - CGU) do sistema.
  - Padronização nos procedimentos inerentes à concepção, desenvolvimento e implantação da solução em toda a APF (Administração Pública Federal).
  - Consulta *on-line* e emissão automatizada de relatórios gerenciais de acompanhamento.

### 3.4.4 Benefícios

- Otimização, redesenho e auditoria no processo de concessão;
- Redução de volume de papel e arquivo (custos);
- Automatização de todo o processo;
- Padronização dos procedimentos;
- Prestação de contas mais eficiente;
- Melhoria do controle das diárias e/ou das passagens adquiridas para servidores e não-servidores (colaboradores eventuais);
  - Mais eficácia na conferência das diárias.
  - Redução do tempo de execução do processo de trabalho (validação, autorização, pagamento e prestação de contas);
- Transparência;
- Disponibilidade de Consultas e Relatório de Prestação de Contas para o interessado;

- Confirmação eletrônica do bilhete diretamente para o interessado;
- Geração de relatórios gerenciais diversos;
- Reuso de informações com a nova funcionalidade de “copiar viagem”.

### 3.4.5 Integrações

O acesso ao SCDP é feito pela internet somente por usuários cadastrados previamente, pelo gestor setorial do SCDP.

O SCDP está ligado on-line com o Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI), Sistema Integrado de Administração de Pessoal (SIAPE), Sistema de Informações Organizacionais do Governo Federal (SIORG). Essas integrações só foram possíveis graças ao uso dos Padrões de Interoperabilidade do Governo Federal (e-PING), que possibilita que diferentes sistemas possam trocar informações.

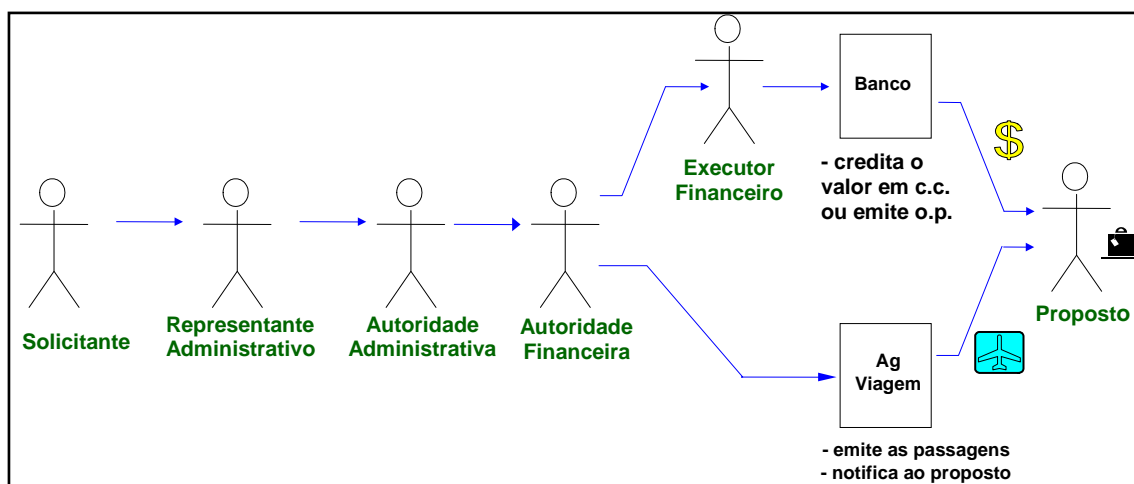
➤ **SIAFI** (Sistema Integrado de Administração Financeira): Desenvolvido pelo SERPRO (Serviço Federal de Processamento de Dados), foi implantado em janeiro de 1987. O Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal - SIAFI processa a execução orçamentária e financeira, inclusive o controle da Conta Única de todos os órgãos contemplados no Orçamento Geral da União, envolvendo o Congresso Nacional, o Poder Judiciário e toda a administração direta e indireta do Poder Executivo. Sua utilização é feita exclusivamente por operadores vinculados à Administração Pública. O Sistema SIAFI foi concebido para atender às unidades do Governo Federal, mas nada impede o seu uso por entes de outras esferas administrativas, ou seja, de estados e municípios. No entanto para que isso seja possível são necessárias negociações prévias e a assinatura de um convênio ou um termo de cooperação técnica. A manifestação de interesse deve se dar pelas vias formais, mediante contato direto com a Secretaria do Tesouro Nacional, em Brasília.

➤ **SIAPE** (Sistema Integrado de Administração de Pessoal): É o sistema informatizado de Gestão de Recursos Humanos do Poder Executivo Federal, que controla as informações cadastrais e processa os pagamentos dos servidores da Administração Pública Federal – APF – (ativos, pensionistas e aposentados). O SIAPE foi instituído pelo Decreto 99.328, de 19 de junho de 1990.

➤ **SIORG** (Sistema de Informações Organizacionais do Governo Federal). É a fonte oficial de informações sobre a estrutura organizacional dos órgãos do Poder Executivo – Administração Direta, Autarquias e Fundações. Através do SIORG o cidadão pode localizar

qualquer servidor público na máquina administrativa e pesquisar o cargo e a gratificação de cada funcionário do governo federal, assim como a finalidade dos cargos.

### 3.4.6 Intervenientes do sistema



**Figura 4** – Intervenientes do Sistema

Fonte: Adaptada do site <http://www.enap.gov.br/downloads/ec43ea4fApresentacaoSCDP.ppt>.

- **Solicitante:** pessoa previamente definida para acessar o sistema.

Atribuições: Acessa o SCDP via internet; cadastra uma Proposta de Concessão de Diárias e Passagens (PCDP); encaminha a PCDP ao representante administrativo via sistema; formaliza a prestação de contas da viagem (depois de pagas as diárias), através dos documentos que comprovam a realização da mesma, os quais serão anexados no sistema.

- **Representante Administrativo:** pessoa competente para fazer a pesquisa de preços e a reserva de passagem.

Atribuições: Verifica e define a reserva de passagens (menor preço, horário, tempo de traslado, etc.), encaminha ao proponente (chefe do solicitante) para aprovação; devolve para corrigir ou cancela.

- **Autoridades Administrativas (Proponente e Ordenador de Despesas):** pessoas competentes para autorizarem as viagens administrativamente. Ambos acessam o SCDP via internet, abrem a PCDP e aprovam por assinatura digital, caso não seja aprovada, a PCDP será arquivada automaticamente.

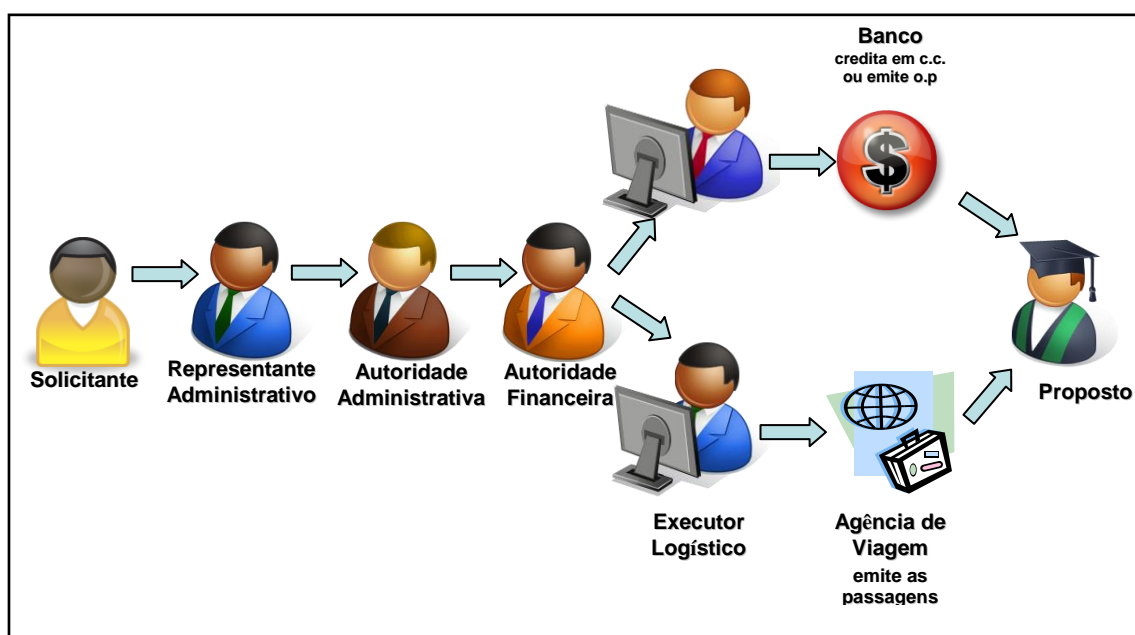
- **Proponente:** é o gestor de cada Unidade Orçamentária. Atribuições: seleciona uma PCDP para aprovação; aprova administrativamente a viagem; devolve para corrigir ou

cancela; aprova as prestações de contas; não aprova PCDP com mais de dez dias de antecedência do início da viagem ou menos de dez dias do início da viagem.

➤ **Ordenador de Despesa:** é a autoridade máxima do Centro de Saúde e Tecnologia Rural. Verifica a PCDP e analisa os dados; aprova a PCDP, onde é encaminhada para a execução financeira; devolve para corrigir ou cancela; não aprova PCDP.

➤ **Executor Financeiro:** responsável pelo crédito das diárias. Executa, via SIAFI, a ordem bancária para crédito em conta corrente, efetua a AV/RD e a OB (Ordem Bancária) para pagamento; mantém tabelas de empenho, teto orçamentário; após a confirmação a PCDP é encaminhada para prestação de contas; devolve para corrigir ou cancela.

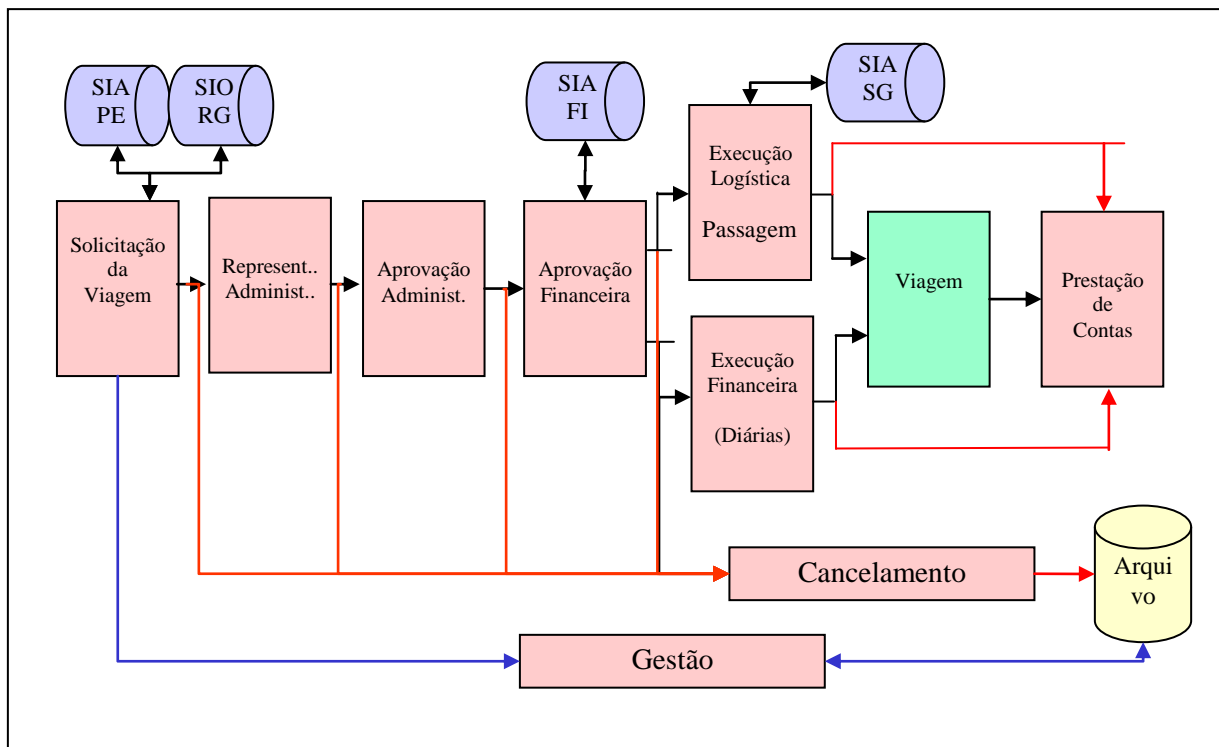
➤ **Agência de Viagem:** Efetua a emissão de bilhetes; devolve a PCDP ao representante administrativo para correções (valor da passagem alterado, voo sem lugar disponível).



**Figura 5** – Fluxo dos Intervenientes do Sistema

Fonte: Adaptada do site <http://www.enap.gov.br/downloads/ec43ea4fApresentacaoSCDP.ppt>.

### 3.4.7 Fluxo Global Simplificado



**Figura 6** – Fluxo Global Simplificado

Fonte: Adaptada do site <http://www.enap.gov.br/downloads/ec43ea4fApresentacaoSCDP.ppt>.

### 3.4.8 Diária (Aspecto Legislativo)

De acordo com o art. 58, da Lei 8.112/90, tem direito a receber diária:

O servidor que, a serviço, afastar-se da sede em caráter eventual ou transitório para outro ponto do território nacional ou para o exterior, fará jus a passagens e diárias destinadas a indenizar as parcelas de despesas extraordinárias com pousada, alimentação e locomoção urbana, conforme dispuser em regulamento.

Em seus parágrafos, o artigo acima prevê o seguinte:

§ 1º A diária será concedida por dia de afastamento, sendo devida pela metade quando o deslocamento não exigir pernoite fora da sede, ou quando a União custear, por meio diverso, as despesas extraordinárias cobertas por diárias.

§ 2º Nos casos em que o deslocamento da sede constituir exigência permanente do cargo, o servidor não fará jus a diárias.

§ 3º Também não fará jus a diárias o servidor que se deslocar dentro da mesma região metropolitana, aglomeração urbana ou microrregião, constituídas por municípios limítrofes e regularmente instituídas, ou em áreas de controle integrado mantidas com países limítrofes, cuja jurisdição e competência dos órgãos, entidades e servidores brasileiros considera-se



estendida, salvo se houver pernoite fora da sede, hipóteses em que as diárias pagas serão sempre as fixadas para os afastamentos dentro do território nacional.

#### **Lei 8.112/90 – Devolução de diária**

Reza o art. 59, da referida lei, que o servidor que receber diárias, e não se afastar da sede, por qualquer motivo, fica obrigado a restituí-las integralmente, no prazo de 5 (cinco) dias.

- **Parágrafo único.** Na hipótese de o servidor retornar à sede em prazo menor do que o previsto para o seu afastamento restituirá as diárias recebidas em excesso, no prazo previsto no *caput*.

De acordo com o art. 2º do Decreto nº 6.258, de 19/11/2007, que acrescentou o seguinte artigo no Decreto nº 5.992, de 19/12/2006, fica estabelecido que: “Art. 12-A. 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”.

- **Parágrafo único.** Todos os órgãos da administração pública federal direta, autárquica e fundacional deverão estar adaptados ao disposto no *caput* até 31 de dezembro de 2008.

Do SCDP são extraídos os dados sobre diárias para o Portal da Transparência, conforme previsto no art. 15 da Portaria Interministerial nº. 140, de 20 de março de 2006, do Ministro de Estado do Controle e da Transparência – Interino e do Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão, e, para subsidiar o Relatório de Gestão do Processo de Tomada e Prestação de Contas exigidos pela Portaria CGU, nº 555 de 28/12/06.

O processo de implantação do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP é coordenado pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, gestora central do Sistema, em parceria com o Gestor Setorial de cada Órgão.

#### 3.4.8.1 Considerações importantes

➤ **Prazo para solicitação:** A solicitação com a programação de viagem nacional deve ser apresentada com antecedência mínima de 10 (dez) dias. Em caráter excepcional poderá ser entregue com prazo menor, porém, deverá conter uma justificativa que comprove que não foi possível solicitar antes. (Art. 7º da Portaria Nº 403, de 23 de abril de 2009).

➤ **Restituição de Diárias pagas em viagens não realizadas em parte ou integralmente:** O servidor que receber diárias e não se afastar da sede de lotação, por qualquer motivo, fica obrigado a restituí-las integralmente, no prazo máximo de 5 (cinco) dias. Na hipótese do servidor retornar à sede de lotação em prazo menor do que o previsto para o seu afastamento restituirá as diárias recebidas em excesso, no prazo máximo de 5 (cinco) dias. (Fundamentação legal: Art. 59, Lei nº 8.112/90, alterada pela Lei nº 9.527/97).

➤ **Do pagamento das Diárias ao Servidor:** As diárias deverão ser pagas ao servidor com 5 (cinco) dias de antecedência. (Fundamentação legal: Art. 22, Decreto nº 825/1993).

➤ **Relatório de Viagem:** O Relatório de Viagem deve ser apresentado com os originais dos cartões de embarque/desembarque, no prazo de (cinco) dias úteis, após a data de chegada prevista na programação da viagem. (Art. 13 da Portaria Nº 403, de 23 de abril de 2009).

➤ **Justificativa de afastamento que ocorram em sábados, domingos e feriados:**

Quando o afastamento iniciar-se na sexta-feira, bem como aqueles que incluam sábados, domingos e feriados, deverá ser expressamente justificados, cabendo ao ordenador de despesa à aceitação da justificativa. Não serão acolhidas propostas em que o interesse público não esteja objetivamente demonstrado (Art. 12 da Portaria Nº 403, de 23 de abril de 2009).

➤ **Viagens Internacionais:** As propostas de concessão de diárias e/ou passagens internacionais serão precedidas de autorização para afastamento do país, concedidas pelo Magnífico Reitor, a ser publicada no Diário Oficial da União - DOU. As mesmas devem ser encaminhadas ao Gabinete do Reitor com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, considerando-se a data do afastamento. As propostas de concessão de diárias e passagens em viagens internacionais deverão ser acompanhadas de parecer favorável da Assessoria para Assuntos Internacionais - AAI do Ministério da Educação - MEC. Não serão autorizadas concessões de diárias e passagens aéreas internacionais ao colaborador eventual (sem vínculo com instituição pública).

➤ **Responsabilidade do Servidor:** Serão de inteira responsabilidade do servidor eventuais alterações de percurso ou de datas e horários de deslocamento, quando não autorizados ou determinados pela autoridade superior. O canhoto de cartão de embarque/desembarque da passagem aérea deve ser anexo ao Relatório de Viagens no prazo

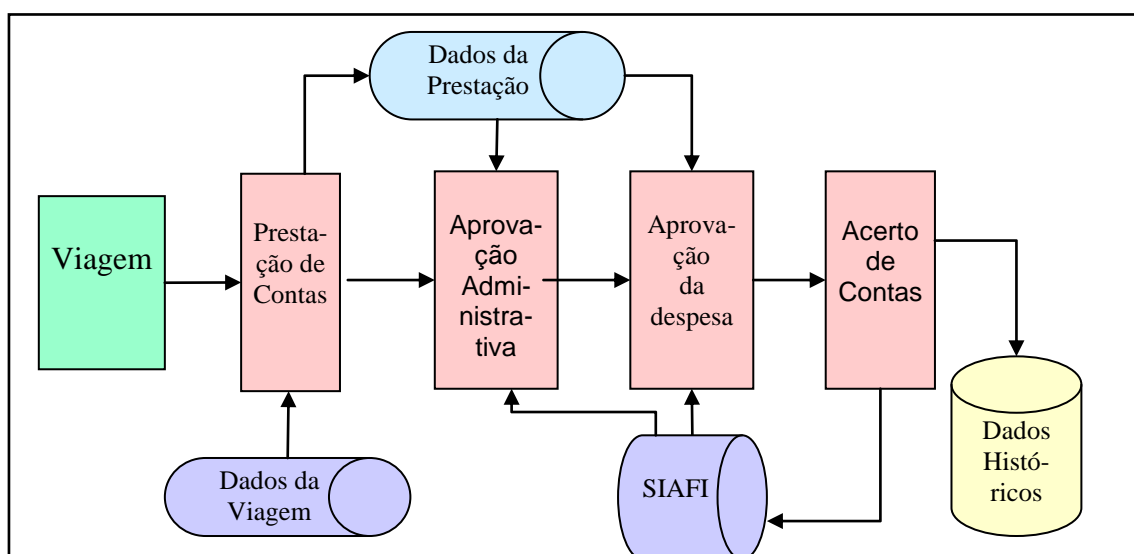
de 5 (cinco) dias úteis após a data de chegada prevista na programação de viagem. (Fundamentação legal: Portaria MP N° 98/2003).

➤ **Responsabilidade Solidária:** Possíveis irregularidades na concessão de diárias e passagens são de responsabilidade solidária da autoridade proponente, da autoridade concedente, do ordenador de despesa e do servidor beneficiado (Art. 20 da Portaria N° 403, de 23 de abril de 2009).

➤ **Número de Servidores por evento:** A participação de servidores em feiras, fóruns, seminários, congressos, simpósios, grupos de trabalho e outros eventos, será de, no máximo: eventos no país - dois representantes por unidade; eventos no exterior - um representante por unidade. Somente em caráter excepcional e quando houver necessidade devidamente justificada, por meio de exposição de motivo dos dirigentes das unidades, o número de participantes poderá ser ampliado, mediante autorização prévia do Secretário Executivo, no caso de viagens nacionais, e do Ministro de Estado da Educação, no caso de viagens internacionais. (parágrafo único do Art. 15 da Portaria N° 403, de 23 de abril de 2009).

Toda solicitação de passagens, com ou sem concessão de diárias, será formalizada através de Memorando, encaminhado ao Diretor do CSTR, em formulário próprio, com a devida autorização do superior imediato, aposta no próprio Memorando.

### 3.4.9 Fluxo de prestação de contas



**Figura 7** – Fluxo de Prestação de Conta

Fonte: Adaptada do site <http://www.enap.gov.br/downloads/ec43ea4fApresentacaoSCDP.ppt>.

A Prestação de Contas deve ser feita em até 5 (cinco) dias após o retorno da viagem.

Os propositos (aqueles que receberam as diárias e/ou passagens) devem encaminhar, para o órgão ao qual foi feita a solicitação, os documentos comprobatórios (canhotos de embarque aéreo e/ou rodoviário, certificados e outros comprovantes) que, então, deverá providenciar o preenchimento do campo específico no sistema e o encaminhamento da prestação de contas, para baixa no SCDP. Esses documentos deverão ser digitalizados e anexados ao SCDP. Em caso de perda dos comprovantes de embarque, o proposito (beneficiário) deverá solicitar à Companhia Aérea a 2ª VIA do Cartão de Embarque, documento que de fato compõe o processo de prestação de contas.

Neste sentido, a Lei 8.112/90, art. 59 prevê que: “O servidor que receber diárias e não se afastar da sede, por qualquer motivo, fica obrigado a restituí-las integralmente, no prazo de 5 (cinco) dias”.

**- Parágrafo único.** Na hipótese de o servidor retornar à sede em prazo menor do que o previsto para o seu afastamento, as diárias recebidas em excesso serão restituídas, no prazo previsto no *caput*.

Propostos com prestações de contas pendentes são bloqueados pelo sistema, ou seja, são impedidos de receber uma nova diária, enquanto não regularizar a prestação de contas anterior.

Houve também a mudança em relação à obrigatoriedade de apresentação de Relatório de Viagem: Anteriormente apenas obrigatória para viagens internacionais, mas com a publicação da Portaria MPOG nº 505 de 29/12/2009; obrigatória para quaisquer afastamentos.

### 3.5 PRINCIPAIS MUDANÇAS DA NOVA VERSÃO DO SCDP

Em 01 de janeiro de 2014 passou a adotar a nova versão do SCDP (<https://www2.scdp.gov.br/novoscdp/home.xhtml>). A nova versão do SCDP, desenvolvida em plataforma livre, trouxe várias novas funcionalidades. Entre elas:

- Execução financeira de viagens para o exterior;
- Conexão com o Banco Central para consultar a cotação do dólar em viagens internacionais;
- Emissão de Guia de Recolhimento da União (GRU).
- Reuso de informações através da funcionalidade “Copiar Viagem”, etc.

A versão anterior não será desativada, porém será funcional apenas para consultas e/ou para prestação de contas de exercícios anteriores. Não será possível cadastrar e lançar novas viagens no sistema anterior ([www.scdp.gov.br](http://www.scdp.gov.br)).

Visando uma melhor distribuição de atividades, foram acrescentados novos perfis de usuários:

➤ **Administrador de Reembolso** - Pessoa que solicita à agência de viagem o crédito dos valores relativos aos bilhetes de passagens que não foram utilizados. Os bilhetes não utilizados são aqueles que não foram efetivamente usados por qualquer motivo. Por exemplo, pode ser que tenha sido solicitado um novo bilhete, ou que a viagem tenha sido cancelada ou, ainda, os casos em que o proposto não tenha embarcado usando o bilhete que foi solicitado pelo SCDP. O Administrador de Reembolso deverá conferir os valores que a agência de viagem disponibilizar ou rejeitar. Ele pode confirmar os créditos disponibilizados, pode aceitar ou não a rejeição de créditos que a agência processar. Ele deverá registrar aqueles efetivamente recebidos, confirmados por meio de carta de crédito.

➤ **Autoridade Superior** - É a pessoa responsável pela aprovação das viagens que apresentam algum tipo de restrição e as viagens internacionais. São exemplos de restrições:

- Viagens urgentes (Portaria nº505/2009, Art. 1º, Inciso I - MPOG);
- Viagens para proposto com prestação de contas pendentes (Portaria nº 505/2009, Art. 4º, § 2º - MP);
- Viagens de mais de 10 pessoas para o mesmo evento (Decreto 7.689/2012, art. 7º);
- Viagens com duração superior a 10 dias contínuos (Decreto 7.689/2012, art. 7º);
- Viagens para propostos que já alcançaram o número de 40 diárias intercaladas no ano (Decreto 7.689/2012, art. 7º).

➤ **Consultor de Viagem Internacional** - É o responsável por verificar se a missão do servidor no exterior está de acordo com as disposições legais que tratam do assunto. Entre outras coisas, ele deve verificar se a autorização de afastamento foi publicada no Diário Oficial, conferir se a data e o número da folha informada no SCDP estão exatos, conferir se o enquadramento legal da viagem informado no SCDP está correto, etc. Ele não pode aprovar ou desaprovar as viagens. Somente poderá concordar, discordar ou devolver a

PCDP para correção, se necessário. Ele deverá preencher o campo com as justificativas e observações que julgar necessárias.

➤ **Coordenador Financeiro** - É o responsável por cadastrar, no SCDP, os empenhos de diárias e passagens emitidos no SIAFI e efetuar o pagamento das diárias.

➤ **Coordenador Orçamentário Superior** - Responsável por controlar o orçamento disponibilizado para o órgão e distribuir o recurso por UGR – Unidade Gestora Responsável. Responsável pela configuração orçamentária e inclusão do teto superior.

➤ **Coordenador Orçamentário Setorial** - É o responsável por distribuir o recurso por UGR – Unidade Gestora Responsável de acordo com a configuração orçamentária por Natureza de Despesa ou por Empenho.

➤ **Corregedor/Auditor** - Responsável pela análise dos dados das solicitações e pelo fornecimento de relatórios gerenciais para a Administração do Órgão. Esse perfil é atribuído aos auditores internos de cada órgão.

➤ **Emissor de Boletim** - É responsável por gerar o boletim interno para que seja feita a publicação interna de afastamentos dos servidores. A publicação do Boletim Interno é obrigatória e independe da publicação dos afastamentos que é realizada regularmente no Portal da Transparência nos Recursos Federais.

➤ **Gestor Setorial** - Em cada órgão, é o servidor designado para ser o responsável por acompanhar os procedimentos necessários à implantação e operacionalização do SCDP. Também é o responsável por fazer os contatos com a Gestão Central. Ele deverá sempre orientar os demais agentes e servidores do órgão no processo de concessão de diárias e passagens, na aplicação da legislação pertinente e na boa articulação entre os usuários envolvidos. Compete-lhe, ainda, a disseminação das informações e capacitação de todos os usuários, no âmbito do órgão. As dúvidas dos usuários. As dúvidas dos usuários internos deverão ser esclarecidas pelo Gestor Setorial. Se ele precisar de ajuda, fará o contato com a Gestão Central.

- **Ministro/Dirigente** - É o responsável pela autorização das viagens internacionais (Decreto N° 1387/1995).
  
- **Ordenador de Despesas** - É o responsável pela autorização da despesa relativa a diárias e passagens. Ele poderá alterar os dados relativos ao empenho e ao projeto/atividade que já haviam sido informados durante o cadastramento da PCDP.
  
- **Proponente** - É o perfil atribuído à autoridade responsável pela avaliação da indicação do proposto e pertinência da missão, efetuando a autorização administrativa. Também é o responsável pela aprovação da prestação de contas das viagens cadastradas no SCDP (Decreto n° 5992/2006, Art. 5°, § 1°).
  
- **Solicitante de Viagem** - É o responsável pelo cadastramento inicial da solicitação, pelos ajustes nas solicitações, pela antecipação, prorrogação ou complementação da viagem, pelo início da prestação de contas e pela manutenção de alguns cadastros no SCDP. Ele deve informar, conferir e alterar, se necessário, os dados do proposto. Informar os trechos da viagem, as datas de início e término da permanência em cada um deles, as indicações para pagamento e o percentual de diárias, marcar o tipo de transporte e indicar se haverá fornecimento de passagens. Encaminhar a PCDP para as aprovações. Promover as alterações necessárias, cancelar a PCDP, antecipar/prorrogar/complementar a viagem. Também é responsável por iniciar a prestação de contas da viagem.
  
- **Solicitante de Passagem** - É o servidor formalmente designado, no âmbito de cada unidade, de acordo com o disposto no regulamento de cada órgão e entidade, responsável por verificar a cotação de preços das agências de viagens contratadas, comparar com os praticados no mercado, indicar a reserva, solicitar e autorizar a emissão de bilhetes de passagens (Portaria n° 505/2009 – MPOG).

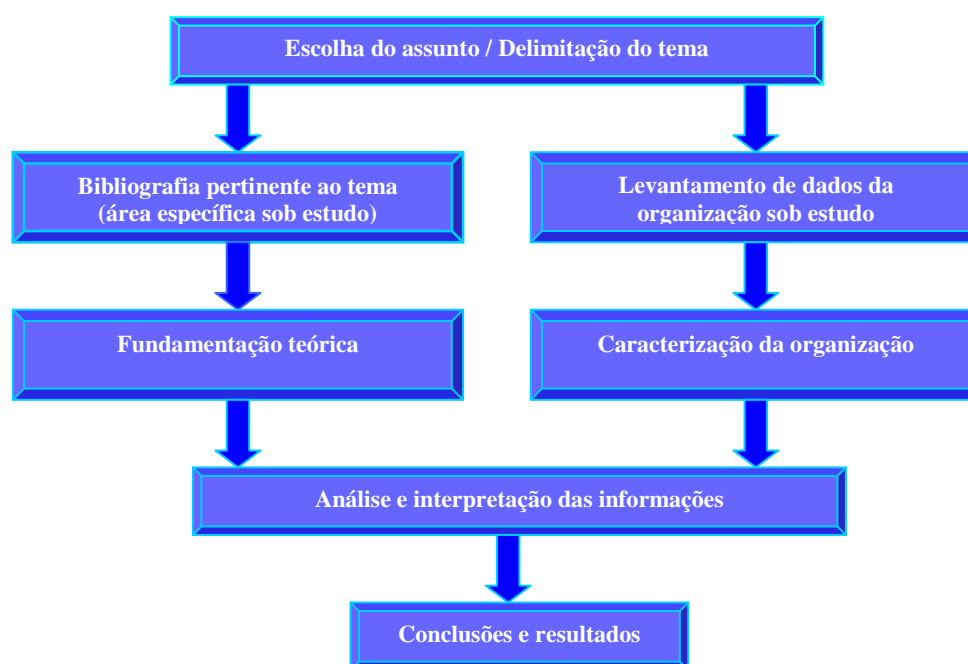




Lakatos (2005) define método como um conjunto de atividades sistemáticas e racionais com vistas a alcançar determinado objetivo com maior segurança e economia, baseado em conhecimentos válidos e verdadeiros, permitindo traçar o caminho a ser seguido e detectar erros e auxiliar as decisões do cientista.

#### 4.1 MODELO DA PESQUISA

A definição da metodologia a ser adotada na pesquisa é um fator importante para se alcançar os objetivos propostos, pois como afirma Gonçalves (2001) trata-se do modelo que será empregado nas etapas a serem seguidas no decorrer do estudo, incluindo-se nelas os procedimentos escolhidos. Baseado nesta concepção decidiu-se pela utilização do Estudo de Caso, sobre o qual Tachizawa (2004, p. 62) afirma que a “[...] monografia representativa de um estudo de caso deve ser desenvolvida a partir de uma análise de uma determinada organização”.



**Figura 8** – Modelo metodológico de monografia de estudo de caso.  
Fonte: Adaptada de Tachizawa (2004, p. 61).

Na elaboração desse estudo, tomou-se como base a classificação de Vergara que qualifica a pesquisa quanto aos fins e aos meios que pretende atingir.

A pesquisa é **exploratória** e **descritiva** quanto aos fins. É exploratória porque o SCDP é um sistema implantado recentemente e, portanto existem poucos estudos que abordem a sua importância dentro do âmbito das Instituições Federais de Ensino Superior. Segundo Vergara

(2007) a pesquisa exploratória é realizada na área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Por sua natureza de sondagem, não comporta hipóteses que, todavia, poderão surgir durante ou ao final da pesquisa.

É descritiva porque expõe as características da Universidade Federal de Campina Grande no que se refere ao seu procedimento com diárias, em relação ao novo sistema SCDP. A Pesquisa descritiva é aquela que observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los (CERVO e BERVIAN, 2002).

Trata-se de um estudo exploratório, sobre o qual Tachizawa (2004) afirma que oferece ao pesquisador a possibilidade de reunir elementos capazes de subsidiar a escolha do objeto e definição do tema, além das justificativas teóricas do mesmo.

A pesquisa é um **estudo de caso**, quanto aos meios. Estudo de caso porque se buscou investigar, no sentido de conhecer o SCDP dentro de uma Autarquia do Governo Federal, ou seja, envolveu uma única organização.

O Estudo de caso, que tem caráter de profundidade, detalhamento e pode ou não ser realizado no campo, destina-se a uma ou poucas unidades, entendidas essas como pessoa, família, empresa, órgão público, comunidade ou mesmo país (VERGARA, 2007, p. 48-49).

Definido o modelo de pesquisa, buscou-se fazer um levantamento do universo e amostra, de maneira a tornar significativo, os dados que seriam coletados e analisados nesse trabalho acadêmico.

#### 4.2 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo e a amostra são dois elementos indispensáveis na pesquisa, sobre os quais Gonçalves (2001, p. 30) assim se refere: “População (ou universo) é a totalidade de itens, objetos ou pessoas sob consideração, e a amostra uma parte da população que é selecionada para análise”.

Atualmente a UFCG conta com **2.937** funcionários público-federais, pertencentes aos campi de Campina Grande, Patos, Sousa, Cajazeiras, Cuité, Pombal e Sumé. Entretanto, o nosso universo é reduzido à concessão de diárias e passagens no campus de Patos diminuído para **217** servidores. Destes, é importante ressaltar, que apenas cerca de **21% (46 servidores)** viajaram eventualmente no período de 01 de outubro de 2013 a 01 de outubro de 2014, o que significa que o universo deste estudo é de 46 servidores. .

No entanto, além dos servidores da UFCG, também são contemplados com diárias os **colaboradores eventuais** e os **servidores públicos federais** de outras instituições que são

convidados para serem membros de bancas examinadoras e ministrar cursos diversos em sua área de atuação, além de outros motivos de interesse público.

Devido a grande quantidade de beneficiários de diárias na universidade, foi selecionada uma amostra de **40** funcionários público-federais, que corresponde a aproximadamente **18%** dos usuários neste período.

Para a entrevista foram escolhidos aqueles servidores que mais viajaram no período de 01 de outubro de 2013 a 01 de outubro de 2014 e tentou selecionar também os servidores pertencentes a todas as unidades acadêmicas do CSTR da Universidade Federal de Campina Grande.

#### 4.3 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

O instrumento empregado na realização do estudo foi uma pesquisa, considerando que foram feitas quatro perguntas, simples e diretas aos envolvidos. A primeira, a mais importante, busca descobrir o conhecimento básico do assunto. A segunda tenta obter informações a respeito do antigo modelo dos procedimentos com diárias, bem como fazer um comparativo com o modelo atual. A terceira tenta avaliar a melhor qualidade e o maior problema do SCDP, na visão do beneficiado. A última analisa a parte mais discutida do sistema, ou seja, a prestação de contas, pois o proposto (beneficiário das diárias) recebe, diariamente, quatro e-mails de cobrança por viagem com a prestação de contas pendente, os quais são gerados pelo sistema e enviados automaticamente. É importante ressaltar que sem enviar sua documentação comprobatória, ou seja, sem efetuar a devida prestação de contas, o sistema o impossibilitará de receber uma nova diária e/ou passagem.

Antes da aplicação da pesquisa, realizou-se um pré-teste com a participação de dois servidores, objetivando mensurar o nível de entendimento quanto às perguntas, e como não houve dúvidas com relação à interpretação, pôde-se aplicar o instrumento com a amostra selecionada.

#### 4.4 COLETA DE DADOS

Foi realizada no período de 03 a 09 de novembro de 2014. Os dados foram coletados mediante contato direto com os servidores no local de trabalho, dando oportunidade a manifestarem suas opiniões sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Setor de Concessão de Diárias e Passagens do Centro de Saúde e Tecnologia Rural da UFCG.

#### 4.5 TRATAMENTO DE DADOS

Após a coleta de dados, foram transcritos os depoimentos e posteriormente foi feita uma análise quanti-qualitativa referente às respostas dos participantes da pesquisa. A pesquisa foi realizada informalmente e de forma voluntária, sem a identificação dos participantes para que os mesmos pudessem ficar à vontade, sem se sentirem pressionados e assim não comprometerem a veracidade e a qualidade da pesquisa.

## 5 Apresentação dos

---

## Resultados

## 5.1 OPERACIONALIZAÇÃO DO SCDP NO CSTR

Os funcionários do Setor de Concessão de Diárias e Passagens recebem os processos de solicitações de diárias e/ou passagens, sejam nacionais ou internacionais, e conferem toda a documentação anexa, para logo após, lançá-los no SCDP, via internet. Em caso de processos de diárias fora do prazo de abertura, ou seja, com mais de dez dias de antecedência, será obrigatoriamente cobrado uma justificativa, a qual será analisada pela Autoridade Superior (autoridade máxima do Centro). As diárias e/ou passagens seguem um padrão de documentação:

- **Capa**, constando o número do processo, data e hora que foi aberto, requerente (unidade que solicitou a diária, como, por exemplo, a Direção do Centro, Unidades acadêmicas, Pós-Graduações e outras), o interessado (beneficiário da diária), assunto (diárias/solicitação de passagens), resumo (pagamento de diárias/aquisição de passagens), destino (Direção do Centro) e sua tramitação (setores pelos quais já passou).

- **Primeira Folha**, constará o formulário padronizado de proposta e concessão de diárias, com nome do Proponente (gestor de cada unidade orçamentária); o nome do Proposto (beneficiário da diária), seu CPF, matrícula SIAPE, cargo e dados bancários; motivo da viagem; lugar que pretende viajar e período da viagem (quantidade de diárias solicitadas); assinatura do proponente; assinatura do chefe imediato do proponente e assinatura do Ordenador de Despesas (autoridade máxima do CSTR: Diretor/Vice-Diretor).

- **Documento originador (ex.: folder, convite, convocação...)**, caso haja.

- **Requisição de transportes**, se a viagem for realizada em veículo oficial, ou declaração feita pelo servidor, caso resolva viajar em veículo particular. Devem constar também cópias dos bilhetes de passagens, mesmo que tenham sido comprados com recursos próprios.

- **Justificativas obrigatórias**,

- Diárias solicitadas em finais de semana e feriados, bem como viagens que iniciam nas sextas-feiras (Dec. 5.992/06, art. 5º, § 2º).

- Viagens urgentes (solicitação feita com menos de 10 dias de antecedência do início da viagem) (Portaria nº505/2009, Art. 1º, Inciso I - MPOG);

- Viagens para proposto com prestação de contas pendentes (Portaria nº 505/2009, Art. 4º, § 2º - MP);

- Viagens de mais de 10 pessoas para o mesmo evento (Decreto 7.689/2012, art. 7º);

- Viagens com duração superior a 10 dias contínuos (Decreto 7.689/2012, art. 7º);
- Viagens para propositos que já alcançaram o número de 40 diárias intercaladas no ano (Decreto 7.689/2012, art. 7º).
- No caso de eventos em geral, anexar programação do evento no processo.

Estas são exigências para processos apenas solicitando diárias. Quando forem solicitadas também passagens, no processo constará a capa, com as especificações já citadas, e na primeira página, um memorando solicitando as diárias e passagens para determinado servidor ou servidores, constando nele todos os dados do servidor ou servidores, inclusive o motivo da viagem. Também devem está anexos o convite, a programação do evento (se houver), as justificativas supracitadas e por último, o despacho autorizando a viagem. Destaca-se para o fato de que se a viagem for internacional, no processo deve está, obrigatoriamente anexado, a Portaria de Afastamento e sua publicação no Diário Oficial da União (Dec. nº. 1.387/95).

As diárias sofrerão descontos correspondentes ao Vale Transporte (§ 2º, art. 5º, MP. 2.165/01) e ao Auxílio Alimentação (§ 8º, art. 22, Lei 8.460/92) nos dias úteis.

O recebimento de férias é incompatível com o recebimento de diárias (Lei 8112/90 - art. 80).

Poderão ser contemplados com diárias e passagens: os servidores públicos federais, inclusive aqueles convidados de outras instituições públicas federais e os colaboradores eventuais (pessoas sem vínculo com administração pública federal).

Os colaboradores eventuais não poderão ser contemplados com passagens ou diárias internacionais, exceto quando designados ou nomeados pelo Presidente da República.

Após lançada a diária pelo solicitante do setor, a mesma será encaminhada, via sistema, ao Proponente para aprovação; em seguida será encaminhada, também via sistema, para o Ordenador de Despesas. Só então, estará disponível para pagamento.

Assim que a viagem for paga e realizada, os beneficiários começam a receber os e-mails automáticos do SCDP, cobrando a prestação de contas, ou seja, os documentos que comprovem seu deslocamento: bilhetes de passagem (se tiver solicitado passagens aéreas ou terrestres), certificado (no caso de congressos, encontros ou seminários), relatório de viagem (obrigatório e assinado pelo próprio proponente) e ata (quando forem realizadas reuniões). Deverá ser justificada a efetiva prestação de contas com prazo superior a cinco dias após o

término da viagem. Os beneficiários de diárias, que tiverem muitas viagens com prestações de contas pendentes, receberão quatro e-mails de cobrança por cada uma delas.

*Prezado(a) Senhor(a)*

*Informamos que o prazo para a prestação de contas da viagem prevista para o período de xx/xx/2014, está expirado.*

*Proposto: FULANO DE TAL*

*Número da PCDP: 0000000/14*

*Solicitamos encaminhar, ao órgão competente, os cartões de embarque, bilhetes de passagem, se houver, e relatório das atividades exercidas, na forma da legislação e normas vigentes.*

*Atenciosamente,*

*SCDP*

*Fone para contato: (83) 3511-3025*

*Este email foi enviado automaticamente, não é necessário responder.*

**Figura 9** - Modelo da mensagem eletrônica emitida pelo sistema automaticamente.

Fonte: Elaboração, 2014



## 5.2 METODOLOGIA

Para atingir os objetivos, no decorrer do estudo foi aplicada uma pesquisa composta das seguintes perguntas:

**1** - V.S. conhece o novo SCDP (Sistema de Concessão de Diárias e Passagens)?

**2** - Em sua opinião, o novo Sistema de Concessão de Diárias e Passagens agilizou o recebimento das diárias?

**3** - Cite aquilo que você acredita ser a melhor qualidade e o maior problema no SCDP?

**4** - O que acha da cobrança de prestações de contas, via e-mail, realizadas pelo SCDP?

Para serem entrevistados, foram escolhidos aqueles servidores que mais viajaram no período de 01 de outubro de 2013 a 01 de outubro de 2014 e tentou selecionar também os servidores pertencentes a todas as unidades acadêmicas do CSTR da Universidade Federal de Campina Grande.

### 5.2.1 Apresentação dos depoimentos

Com a aplicação da pesquisa, os depoimentos obtidos foram os seguintes:

➤ **Depoimento nº 01**

- Sim. Sim. O Sistema se mostrou bastante eficiente sendo está sua melhor qualidade; Na minha opinião o sistema não apresentou problemas relevantes. O sistema de cobrança é bom.

➤ **Depoimento nº 02**

- Sim. Sim. Desburocratizou o processo; Não identifiquei problema. Agilizou o processo, falta identificar qual pendência no e-mail.

➤ **Depoimento nº 03**

- Sim. Sim. Não citou melhor qualidade; Maior problema: considerando que sexta-feira, sábado e segunda-feira são dias letivos, não haveria necessidade de justificar nossas atividades acadêmicas e deveriam dispensar justificativas específicas p/ estes dias. Muito bom.

➤ **Depoimento nº 04**

- Sim conheço. De início houve problemas de instabilidade (lentidão) devido à adaptação. Melhor qualidade: agilidade no repasse das informações (sistema integrado); Maior problema: instabilidade gerada pelo novo sistema na fase inicial de implantação. Muito

interessante, pois somos alertados do crédito das diárias ou da necessidade de corrigirmos alguma pendência.

➤ **Depoimento nº 05**

- Sim, conheço. Sim. Qualidade é que veio agilizar ainda mais os processos de concessão das diárias, passagens, bem como a prestação de contas; Excesso de burocracia, podemos apresentar como maior problema. A prestação de contas via e-mail é um processo muito útil, visto que podemos realizar todo processo de prestação de contas via internet.

➤ **Depoimento nº 06**

- Sim. Sim. Qualidade: comodidade e desburocratização; Problema: acredito que ainda é necessária maior agilidade na tramitação dos processos no âmbito das secretarias. Acho importante, porque há um controle maior dos gastos e uma transparência no trâmite destas diárias.

➤ **Depoimento nº 07**

- Sim. Não. Qualidade: adequação a legislação; Problema: dependência total da internet. Importante lembrete, mas deveria ser feito apenas uma vez por dia.

➤ **Depoimento nº 08**

- Sim. Não. Qualidade: a concessão de diárias e passagens através do SCDP moralizou o setor público; O maior problema é que para chegar no setor de pagamento, o tramite da solicitação é muito demorado. Quanto à prestação de contas via e-mail, evita viagens pagas sem a prestação de contas da viagem anterior.

➤ **Depoimento nº 09**

- Sim. Sim. A melhor qualidade na minha opinião é dar mais transparência; E o maior problema é quando solicita viagens, não mandam a documentação correta. É excelente a prestação de contas via e-mail, porque temos muitos serviços para executar e se não fosse o e-mail avisando, correremos o risco de não executar.

➤ **Depoimento nº 10**

- Sim. Sim. Qualidade: legalidade e transparência; Problema: exige muita documentação, tornando burocrático. Chato pelo excesso, mas necessário.

➤ **Depoimento nº 11**

- Sim, conheço. Sim, é mais prático, transparente, rápido e seguro. É um sistema ágil, transparente e que traz facilidade na manutenção, é rápido e seguro, é um sistema muito confiável; Acho o maior problema enfrentado hoje no sistema é a prestação de contas por parte dos beneficiados, que demoram a apresentar a documentação. Uma medida bem

pensada, porque para concluir a prestação de contas deve-se ter a documentação necessária para a comprovação da viagem.

➤ **Depoimento nº 12**

- Sim. Não tenho parâmetro para definir se houve alteração. Positivo é o fato de o sistema impedir qualquer irregularidade no pagamento; Negativo o fato de muitas vezes o sistema está inoperante. Excessivo, deveria haver um intervalo maior entre as correspondências.

➤ **Depoimento nº 13**

- Sim. Sim. A transparência; e o maior problema é a burocracia. Excelente.

➤ **Depoimento nº 14**

- Sim. Sim. Q: Agilidade e segurança na execução dos pagamentos das diárias e passagens; P: quando o servidor não está operando por falha na rede (internet), atrasa o pagamento. Facilita e agiliza a execução do mesmo, dando maior transparência e legitimidade na prestação do serviço.

➤ **Depoimento nº 15**

- Sim. Sim. A melhor qualidade diz respeito à transparência que o sistema oferece ao público; O maior problema, talvez seja o excesso de burocracia. Acredito ser uma ferramenta ideal no auxílio da transparência das contas públicas perante a sociedade.

➤ **Depoimento nº 16**

- Sim. Sim, inclusive melhorou a comunicação. Podemos registrar como qualidade o acompanhamento, a comunicação; Como falhas posso sugerir que esse setor possa rotineiramente orientar os usuários/servidores que são beneficiados/sujeitos ao sistema. Acredito que possa ser aprimorado, considero uma inovação boa.

➤ **Depoimento nº 17**

- Sim. Sim. Qualidade: Agilidade na liberação de passagens e diárias; Problema: em algumas situações, demora na solução de pendências. Acho que é um processo eficiente, uma vez que, devido aos avisos constantes via e-mail, o servidor fica ciente que possui pendência.

➤ **Depoimento nº 18**

- Sim. Sim. Qualidade – agilidade na compra; Problema – remanejar, alterar data e desatrelar com o período das diárias. Ao apresentar relatório e eventualmente não ser atualizado no sistema, cria um certo inconveniente pela repetição das cobranças.

➤ **Depoimento nº 19**

- Sim. Sim. Qualidade – coerência e transparência; Problema – não existe; Ágil e moderno.

➤ **Depoimento nº 20**

- Sim. Sim. Maior segurança na concessão e transparência; Não vejo problemas. Ótimo, porque torna o processo ágil e transparente.

➤ **Depoimento nº 21**

- Sim. Melhorou muito, ficou mais transparente. Melhor qualidade – fato da informatização, ou seja, a comunicação por e-mail sobre a solicitação, prestação de contas, etc.; Problema – não comunicação (se não me engano) do cumprimento da prestação de contas. Acho ótimo, pois nos lembra sobre a falta da prestação de contas pelo e-mail, que fica registrado documentalmente e não há como o solicitante declarar possível sobre possível desconhecimento da pendência.

➤ **Depoimento nº 22**

- Sim. Sim. Maior qualidade: o recebimento das diárias em conta, agilizando o serviço; O maior problema: o atraso do pagamento das diárias que muitas vezes passam até três meses sem receber. É um sistema bastante eficaz porque agiliza a comunicação para realizar a prestação de contas.

➤ **Depoimento nº 23**

- Sim. Com certeza, e tornou muito mais seguro. A qualidade de ser transparente, formal, etc.; O problema maior, ainda são algumas burocracias que existem para diminuir a agilidade da diária. Bem eficaz e eficiente, porém se todos os documentos necessários não estiverem corretos, o sistema não libera as diárias, e o próprio que faz a lembrança dos documentos.

➤ **Depoimento nº 24**

- Sim. Não. Qualidade: sistema inteligente e eficaz; Problema: lentidão do próprio sistema e falta de funcionários no setor responsável. Burocrático, muitas vezes dificultando o pagamento das passagens e diárias do servidor.

➤ **Depoimento nº 25**

- Sim. Sim. O comunicado do SCDP que as diárias foram depositadas; Um problema é a justificativa de deslocamento efetuado em carro próprio ou quando a passagem não é adquirida pela instituição, outra é o envio do relatório que as vezes não chega ao setor competente e o usuário fica inadimplente.

➤ **Depoimento nº 26**

- Sim. Com certeza. Hoje a melhor qualidade do serviço é você não poder mais inventar aquelas viagens para receber dinheiro sem uma prestação de contas; O maior problema é a questão daqueles dez dias de antecedência para dar entrada nas diárias. É importante porque o solicitante da referida diária, fica por dentro do que está acontecendo com seu processo de solicitação da mesma.

➤ **Depoimento nº 27**

- Sim. Não. É a comunicação; Não citou problema. É boa.

➤ **Depoimento nº 28**

- Sim. Sim. A informatização é a maior qualidade; E o maior problema é não recebermos os documentos em tempo. Muito bom, pois se torna mais rápida a comunicação para que se resolva o problema.

➤ **Depoimento nº 29**

- Sim. Sim. Qualidade – comunicação eletrônica (e-mail), e prestação de contas agilizada; Problema – a grande quantidade de trabalho para o número de servidores envolvidos no sistema. Normal.

➤ **Depoimento nº 30**

- Sim. Não tenho parâmetros para comparar com o sistema anterior. Maior qualidade: os procedimentos são padronizados; Maior desvantagem: o fator de ter apenas um funcionário no setor. Acho bastante eficiente, tendo em vista que o funcionário responsável pelo setor não precisa ficar lembrando individualmente sobre a prestação de contas, fazendo com que o funcionário possa realizar outros trabalhos.

➤ **Depoimento nº 31**

- Sim. Sim. Facilita a vida do servidor (qualidade); Insuficiência de servidores (problema). Mal necessário.

➤ **Depoimento nº 32**

- Sim. Não. Qualidade: formalidade e conformidade legal; Problema: burocrático demais. Manda muitos e-mails cobrando, mas nenhum avisando que a situação foi regularizada.

➤ **Depoimento nº 33**

- Sim. Sim. Qualidade – integração com outros sistemas; Problema - a falha é generalizada: cai um sistema, os outros param. Lembrete ótimo.

➤ **Depoimento nº 34**

- Não. Eu não tenho conhecimento do novo sistema, mas acredito que sim. Por falta de conhecimento não tenho como avaliar os pontos fortes e fracos do sistema atual. Positiva, haja vista que nos encontramos no mundo quase que completamente informatizado, no entanto, para que aconteça sucesso do novo SCDP, é preciso haver comprometimento do usuário, tal como, acessar o seu e-mail diariamente, para dar efetividade à prestação de contas.

➤ **Depoimento nº 35**

- Não conheço. Não conheço. Não tenho parâmetros para avaliar. Não recebi e-mail.

➤ **Depoimento nº 36**

- Não. Sem condições de responder. Sem condições de responder. Sem condições de responder.

➤ **Depoimento nº 37**

- Não. Não sei. Não posso opinar. Nunca recebi, não posso opinar.

➤ **Depoimento nº 38**

- Não tenho conhecimento. Não tenho conhecimento. Como desconheço o novo SCDP, não posso opinar. Não posso opinar sobre o SCDP, mas a utilização de e-mail geralmente agiliza os processos.

➤ **Depoimento nº 39**

- Sim. Sim. A melhor qualidade é que todo processo é feito de maneira informatizada, que ajuda com a transparência e publicidade; O maior problema passa pelo excesso de justificativas, por ex. Justificar meia diária em uma sexta, já que temos o desconto no auxílio alimentação. Informa a situação de pendência de maneira correta e o prazo para regularizar, mas envia muitos e-mails de cobranças.

➤ **Depoimento nº 40**

- Pouco, foi a primeira vez que recebi diárias. Não conhecia o sistema anterior, portanto não posso identificar melhorias no Sistema. A melhor é a comodidade de ser informada do prazo por uma via que facilita a lembrança, já que pode ser acompanhado a qualquer momento pelo usuário e não alguma ligação de cobrança, que pode acontecer em algum momento inoportuno; A pior, segundo a minha experiência com o Sistema, foi a insistência no envio dos e-mails, acredito que poderíamos receber um antes informando o que deveria ser feito, poderia vim junto do e-mail que informa a efetivação do pagamento e após o pagamento receber o que cobra os relatórios. Acho prática, considerando que assim atinge o usuário e este pode se programar para atender a demanda no momento mais oportuno,

considerando as informações de prazo que são informadas no e-mail. Acredito que a repetição do e-mail que incomoda um pouco, principalmente que não tem a opção de informar o já atendimento do solicitado.

### 5.2.2 Análise quanti-qualitativa dos depoimentos

Com base na pesquisa realizada com os servidores do CSTR, verificou-se que, 87,50%, 35 dos 40 participantes da pesquisa conhecem o SCDP. Cinco respondentes disseram não conhecer o sistema, mesmo tendo sido beneficiados com diárias, representando os outros 12,50%. Percebe-se que os e-mails cobrando a prestação de contas familiarizaram os beneficiados ao SCDP. Então, não podemos concluir que os que responderam que não conheciam, citavam o SCDP ou a sua nova versão especificamente.

Muitos responderam, 67,50%, que o sistema agilizou o recebimento das diárias, enquanto uma minoria, 15%, destacou que o processo de concessão das diárias se tornou mais burocrático, afirmando que há excesso de documentação exigida, o que gera atrasos no recebimento das mesmas. Os outros 17,50%, disseram não ter condições ou parâmetros para analisar.

Após analisar e tabular em dados os depoimentos transcritos anteriormente, destacamos as qualidades mais citadas: **Segurança e transparência; agilidade nos procedimentos; formalidade e conformidade legal; informatização dos processos; comunicação; informes sobre pendências; informes sobre pagamento; eficiência do sistema; integração a outros sistemas; facilidade ao servidor que opera o SCDP; padronização de procedimentos; crédito direto na conta; moralidade ao processo; comodidade ao beneficiado, desburocratização.**

A **segurança e transparência pública;** foi a mais citada entre as qualidades do sistema e priorizadas pela maioria de 20%. Este termo está sendo muito usado atualmente, com tantos escândalos envolvendo o dinheiro público, não poderia deixar de existir um Portal da Transparência Pública, que possibilite o acesso e o questionamento de toda a comunidade. Após lançada uma diária no SCDP, a mesma pode ser acompanhada no Portal da Transparência Pública. O SCDP Não poderia deixar de ser seguro, pois o sistema é muito bem estruturado, sendo autoexplicativo e, portanto, fácil de utilizá-lo. Além de ser integrado com outros, evitando a inconsistência de dados, as requisições são executadas eletronicamente, elevando o nível de confiabilidade.

**Agilidade nos procedimentos;** característica importantíssima do SCDP foi corretamente lembrada, como maior qualidade, por 10% dos servidores. No entanto se não houver a colaboração de todas as unidades acadêmicas solicitantes de diárias será difícil agilizar seu andamento, pois as diárias seguem um padrão na documentação e um enorme número de processos chegam em desacordo ou mal instruídos.

**Formalidade e conformidade legal;** 10% dos pesquisados entendem que a qualidade de maior destaque do sistema é não permitir solicitações que não atendam a todas as exigências das leis que regem os benefícios de diárias e passagens. O SCDP sempre é atualizado à medida que ocorrem mudanças na legislação, ajudando aos intervenientes do sistema a sempre preservar o princípio da legalidade.

**Informatização dos processos;** a informatização de procedimentos dentro de qualquer instituição, sempre é associada ao sinônimo de rapidez, eficiência e segurança. O simples fato de informatizar processos engloba outras qualidades citadas, e nota-se esse sentimento em 7,50% dos servidores envolvidos na pesquisa.

**Comunicação;** as comunicações diretas por e-mail feitas pelo SCDP aos beneficiados foram a qualidade principal para 7,50% dos servidores. Houve ainda entrevistados mais específicos: 5% destacaram os informes sobre **informes sobre pendências;** e 2.50% os **informes sobre pagamento.**

**Eficiência do sistema;** também é praticamente uma junção de outras qualidades e foi citada por 5% dos respondentes.

**Padronização de procedimentos; moralidade ao processo; desburocratização;** cada uma obteve 2,50% como qualidade máxima do SCDP, o que demonstram que o novo tratamento dado às diárias pelo sistema diminui o sentimento de obscuridade antes de sua implantação.

As outras qualidades apontadas como maior do SCDP são em geral qualidades administrativas e tiveram 2,50% cada: **integração a outros sistemas; facilidade ao servidor que opera o SCDP; crédito direto na conta; comodidade ao beneficiado** Vale ressaltar ainda o grande número de entrevistados (12,50%) que alegaram não possuir parâmetros para avaliar a maior qualidade do sistema e um (2,50) que não citou qualidade alguma.

A pesquisa também avaliou o maior problema do SCDP na visão dos beneficiados, destacando os mais mencionados: **Excesso de burocracia; número insuficiente de servidores no setor; dependência da internet pode gerar inoperabilidade;**



**"beneficiados/secretarias pouco comprometidos em resolver pendências para pagamento"**

O **excesso de Burocracia**, bastante citado como fator negativo pelos servidores, com 12,50%. Segundo estes, o sistema só veio burocratizar o procedimento com diárias. É fato que ela existe, porém às vezes, simples exigências são vistas como burocracia. Os servidores vivem em geral sob uma enorme sobrecarga de responsabilidades, o que mais se quer é agilidade e daí, tudo que a dificulte vira burocracia, no sentido negativo, ou seja, modelo de organização rígida e cheia de regras. Todos querem eliminar a burocracia, mas imagine uma organização pública sem ela.

Outras opiniões de maior problema do SCDP só confirmam que exigências legais resultando em qualidades elencadas anteriormente (como segurança, transparência, conformidade com a legislação, etc.), são criticadas nesse momento, como medidas demasiadamente burocráticas:

- 5% dos respondentes acham que há **excesso de documentos anexados**; A necessidade de "**apresentar declaração de carro próprio ou bilhetes adquiridos com recursos próprios**" foi o maior problema para 2,5%, e mesmo viajando com algum recurso próprio, as leis exigem que se indique o meio de transporte utilizado, quando for receber diárias;
- **Não informar qual documento pendente para prestar contas** foi para 2,50% o maior entrave, sendo que o SCDP não pode prever qual documentação foi apresentada ao funcionário que o opera, que é uma obrigação do beneficiado;
- 2,50% dos servidores veem **dificuldade em remarcar datas**, porém o SCDP conta com um módulo operacional especialmente para tais viagens. A dificuldade lembrada pode ser em remarcar passagens, pois sempre geram ônus. Esse ônus deve ser analisado pela Direção do Centro e se comprovado interesse da instituição, é pago pela administração, mas se for apenas conveniência do beneficiado, este deve arcar com as multas e diferenças dos valores entre tarifas;
- 2,50% acham que existe um **excesso de tramite até o setor de pagamento**, existem, pelo menos, quatro intervenientes no sistema: o solicitante da viagem, um proponente que avalia a pertinência da mesma, um ordenador de despesas e o executor financeiro. Não acredito que seja um tramite excessivo e só há atrasos quando algum interveniente e o substituto correspondente não podem operar o sistema, que é algo muito pouco frequente de acontecer;

- As justificativas foram apontadas como maior problema do SCDP: para 2,50% **justificar viagens em dias letivos**; total desconhecimento, o que deve se justificar são os dias onde não se descontam o auxílio alimentação, pois o governo tem que acrescer esse valor na diária, o que foi corretamente lembrado por 2,50% dos pesquisados: "**justificar viagem com meia diária na sexta-feira, já que há o desconto do auxílio alimentação**", essa sim uma crítica coerente e construtiva. Outros 2,50% não gostariam de **justificar viagens urgentes**; porém quanto mais próxima da data de saída da viagem, as tarifas de passagens tornam-se mais dispendiosas, e a antecedência da compra é motivo gerador de economicidade ao erário público.

É evidente que no contexto em que se vive hoje, não necessita de uma estrutura tão radical como antes, no entanto ela pode existir implicando racionalidade para uma melhor eficiência. Precisa-se de maior comprometimento, enquanto cidadãos e funcionários públicos, além de respeito com as leis e com os órgãos públicos, ou seja, deve-se trabalhar a ética e os valores individualmente.

O **número insuficiente de servidores no setor**; outro ponto bastante relevante, para 10% dos respondentes, resulta numa sobrecarga de atividades, o que não é aconselhável para nenhuma organização. É preciso obter uma conformidade de servidores com as especificações de cada setor. O número de funcionários operando o SCDP é inadequado para as demandas de um Centro fora de sede inteiro, pois no mesmo deve conter praticamente todas as atividades administrativas do Campus sede da Reitoria. Isso pode atrasar inúmeras atividades, principalmente a efetivação das prestações de contas. Houve reclamações a esse respeito, para 2,50% "**eventualmente há atraso entre entrega de documentação e efetivação**", ou seja, o proposto (beneficiário de diárias e passagens) entregava os documentos para prestações de contas, e o solicitante (usuário do sistema) não a executava imediatamente, o que seria o procedimento correto. Esse número insuficiente de servidores também pode ocasionar em **atraso no pagamento**; citado por 2,50%. As atividades do solicitante no SCDP são em gerais travadoras das demais. Como há apenas um solicitante no setor, enquanto estiver efetuando prestações de contas, não pode lançar novas solicitações para o pagamento e vice-versa.

"**Beneficiados e secretarias pouco comprometidos em resolver pendências para pagamento**"; uma das principais razões de atraso do recebimento por parte dos servidores. Para que o SCDP funcione harmoniosamente e com a eficiência esperada, os beneficiados e as secretarias devem encaminhar as solicitações sem nenhum entrave, contudo o que mais se encontra são processos mal instruídos, com erros diversos, documentação incompleta Os

próprios pesquisados reconheceram o descompromisso, sendo citado o pior problema para 7,50%. Além das falhas no momento inicial da solicitação, a falta de recursos financeiros sempre leva ao atraso dos pagamentos. Os recursos são distribuídos às unidades acadêmicas, solicitantes de diárias, conforme a matriz orçamentária. Observa-se que algumas unidades não acompanham seus créditos e geram novos processos de diárias e passagens com orçamento negativo, logo acarreta insatisfação e críticas negativas em relação à nova operacionalização, neste caso de forma indevida, pois o correto seria cada unidade fazer uma programação de seus pedidos e orientar os professores, antes de realizarem as viagens, quando não possuírem recursos. Outro fator de descompromisso são as prestações de contas que não são feitas dentro do prazo legal de cinco dias, muitos beneficiados só providenciam quando precisam viajar novamente (existem pendências arrastadas por anos!), e as unidades não orientam os convidados para essa necessidade.

**Dependência da internet pode gerar inoperabilidade** e foi corretamente citada por 7,50% dos servidores. Apesar de todos os benefícios da informatização, há uma dependência total da internet e isso pode ocasionar atrasos, quando por motivos técnicos não houver acesso. Para 2,50% dos servidores pode haver **falha generalizada devido integração**, como o SCDP é integrado a diversos outros sistemas, quando um estiver indisponível, ele também estará. Entre 2,50% dos pesquisados notou-se certa **instabilidade do novo SCDP**; Apenas um pesquisado citou **falta de orientação aos beneficiados**; total desinformação do respondente, pois além de atendimento de balcão no setor, há disponibilidade via e-mail e telefone. Além disso, o setor junto a Direção de centro sempre lançam circulares informativas e realizam reuniões com setores solicitantes de diárias. Um número alto de 12,50% dos servidores alegaram **falta de parâmetros para avaliar**; e outros 12,50% **não citaram** problema algum como relevante; Para 2,50% dos entrevistados, há **e-mails em demasia**; além de ser citado como maior problema, houve um quesito específico para avaliar os e-mails cobrando as prestações de contas dos beneficiados, por ser considerado um dos pontos polêmicos.

O último quesito foi uma tentativa de revelar qual o sentimento dos servidores beneficiados em relação aos e-mails que o SCDP envia de forma automática a partir da data que o prazo de cinco dias para efetuar a prestação de contas se vence, até a data em que foi efetivamente realizada no sistema. A enorme maioria dos servidores compreende a utilidade de ser lembrado para efetuar a prestação de contas, mesmo com ressalvas, 77,50% dos servidores que participaram da pesquisa avaliaram positivamente. Destes 65% opinaram como puramente **positiva**; 5% avaliaram que era **positiva, mas insistente**, isso devido ao número

elevado de quatro e-mails por dia; outros pontos positivos, mas com advertências receberam 2,50% cada: **Positiva mas eventualmente há atraso, entre entrega de documentação no setor e efetivação no SCDP; Lembrete positivo mas não avisa quando houve regularização; Positiva mas pode ser aprimorado.**

Avaliaram negativamente 12,50% dos entrevistados, distribuídos da seguinte maneira: 2,50% que é puramente **Negativa**; Para 5% a cobrança é **Excessiva e poderia ser maior o intervalo de envio**, ao invés de diariamente e quatro vezes ao dia, poderia ser revisto a forma dos envios; 5% disseram que era um **Mal necessário**. Outros 5% alegaram **Nunca ter recebido** os e-mails, 2,50% achavam **Normal** a metodologia do sistema; e 2,50% **não avaliaram**.



## CONCLUSÕES

A constante democratização e evolução da sociedade na participação política no país fizeram com que a administração pública e suas ações visem um grau de profissionalismo. Há uma busca constante por qualidade, por eficácia e eficiência em tudo que envolva benefícios a população e envolva o uso do dinheiro público.

Priorizar a qualidade no setor de prestação de serviços, investindo em programas que otimizem sua aplicação, fornecendo treinamentos, palestras e assistências constantes a informações, são iniciativas do Governo Federal para oferecer transparência, agilidade e controle no procedimento de concessão de diárias e passagens.

A implantação do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP) em toda a Administração Pública Federal está sendo uma maneira eficiente e eficaz de melhorar a qualidade nos serviços prestados dessas instituições, bem como manter um controle real e transparente dos recursos aplicados para tal fim. A UFCG, implantou o uso deste sistema desde outubro de 2008, fazendo cumprir o Decreto Nº 6.258, de 19 de Dezembro de 2007.

Conforme exposto na apresentação dos resultados deste trabalho, constata-se que exigências já existentes e que são formalmente exigidas atualmente com o uso do SCDP, geram críticas negativas, algumas bem infundadas, por parte de alguns servidores. Porém, a maior parte dos beneficiados reconhece todas as melhorias que foram acrescentadas aos procedimentos de concessão de diárias e passagens. Para implantar projetos de qualidade, é preciso acima de tudo, total comprometimento e responsabilidade dos servidores públicos, pois não serão apenas bons projetos e ideias inovadoras que farão uma empresa desenvolver, precisa-se além de uma equipe comprometida, de planejamento e disponibilidade de recursos orçamentários.

Em geral, as diárias são benefícios que indenizam os servidores que se ausentam da sua sede de trabalho, com objetivos diversos, mas com algum retorno para instituição. A Universidade Federal de Campina Grande é conhecida pelo seu padrão de qualidade expresso em termos de ensino, pesquisa, extensão e produção acadêmico-científica, além do compromisso social e com a responsabilidade pública. No entanto, como a maioria das organizações públicas, os recursos orçamentários e humanos, para prestar um serviço de qualidade excelente, são limitados. Ainda são insuficientes os investimentos em aprimoramento da competência do profissional público, e é fato que existem muitos projetos interessantes que demoram anos para serem postos em prática e outros que ficam apenas no

papel, devido à dificuldade de obter investimentos para este fim. Sabe-se que essa é uma realidade brasileira e difícil de melhorar, mas não impossível.

Atualmente, e cada vez mais, a população se mostra mais interessada com o real destino do dinheiro público, em que e onde está sendo aplicado. Encontramo-nos na era digital, na era da informação. Então há uma necessidade constante de aprendizado contínuo e da boa aplicação desse conhecimento para beneficiar a sociedade. A administração pública vive a evidência da Transparência Pública. Daí os investimentos em programas que melhor regulem e evidencie as aplicações e os gastos com o dinheiro que pertencem a todos. Tal importância está relacionada ao fato de se fazer com que o gestor público atue cada vez mais vinculado à legislação, reduzindo a sua atuação discricionária na aplicação do que não lhe pertence. Um governo só será moralmente reconhecido por seus governados, quando atingir os princípios da legalidade, impessoalidade, publicidade e eficiência em todas as ações que sejam conduzidas pelos governantes.

#### **- RECOMENDAÇÕES**

Diante dos resultados obtidos na pesquisa realizada no Centro de Saúde e Tecnologia Rural da Universidade Federal de Campina Grande e levando-se em consideração os benefícios obtidos com investimentos na qualidade dos serviços prestados pelo Setor de Concessão de Diárias e Passagens, com a implantação e uso do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP, recomendamos:

- ❖ Conscientizar os servidores da UFCG a respeito da sua obrigação em realizar as prestações de contas das viagens realizadas com diárias e passagens pagas com recursos públicos, evitando atrasos e excessos de mensagens em suas caixas de e-mail.

- ❖ Reforçar o importante papel das unidades acadêmicas solicitantes das passagens e diárias pagas, em planejar e acompanhar seus recursos de diárias e passagens. Dar uma maior atenção no intuito de evitar processos de solicitações de viagens mal instruídos, com incorreções e sem toda a documentação necessária. Ressaltar ainda que há servidores convidados de outras instituições e colaboradores eventuais, que não têm conhecimento do setor que operacionaliza o sistema e nem das exigências que a legislação impõem aos servidores públicos da administração pública federal, logo as unidades devem alertar e instruir aos mesmos sobre a necessidade do envio das prestações de contas.

❖ Contratar mais servidores para atender as demandas de diárias e passagens, pois a quantidade de funcionários que operacionalizam o SCDP é insuficiente para atender todo o Centro de Saúde e Tecnologia Rural.

❖ Dividir melhor as tarefas para atender as demandas de diárias e passagens, bem como responder as diversas consultas dos servidores, beneficiários de diárias, sobre suas viagens para prestar um atendimento excelente.

❖ Aceitar a ideia de que o amadurecimento do sistema exige tempo e muita sintonia e que requer um alto nível de responsabilidade e comprometimento com todos os envolvidos.

❖ Oferecer continuamente cursos de capacitação para o desenvolvimento e aperfeiçoamento profissional dos servidores. Além de ser uma forma de estímulo contra o comodismo e resistência as mudanças organizacionais, é uma maneira dos funcionários acreditarem na meritocracia, profissionalismo e que seus esforços são os motivos reais para ascender na carreira. Ainda existe muita “indicação” para cargos de maior confiança, complexidade e responsabilidade e essas escolhas ferem o princípio da impessoalidade e geralmente colocam pessoas sem espírito nenhum de liderança e com o ultrapassado modelo de chefia nas funções mais importantes da administração.





## REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos Serviços**: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes. São Paulo: Pioneira, 2002.

ALMEIDA, Sérgio. **Ah! Eu não acredito; como cativar o cliente através de um fantástico atendimento**. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.

BALLESTERO-ALVAREZ, Maria Esmeralda. **Administração da qualidade e da produtividade**: abordagens do processo administrativo. São Paulo: Atlas, 2001.

BRASIL. Lei nº 131, de 27 de maio de 2009. Dispõe sobre a Transparência Pública da execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Disponível em: <<https://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 20 ago. 2014.

\_\_\_\_\_. Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das Autarquias, das Fundações Públicas Federais. Disponível em: <<https://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 20 ago. 2014.

\_\_\_\_\_. Lei nº 8.460, de 17 de setembro de 1992. Dispõe sobre a concessão de antecipação de reajuste de vencimentos e de soldos dos servidores civis e militares do Poder Executivo e dá outras providências. Disponível em: <<https://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 20 ago. 2014.

\_\_\_\_\_. Lei nº 7.418, de 16 de dezembro de 1985. Institui o Vale-Transporte e dá outras providências. Disponível em: <<https://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 20 ago. 2014.

\_\_\_\_\_. Lei nº 10.419, de 09 de abril de 2002. Dispõe sobre a criação da Universidade Federal de Campina Grande - UFCG, a partir do desmembramento da Universidade Federal da Paraíba - UFPB e dá outras providências. Disponível em: <<https://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 20 ago. 2014.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 5.992, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a concessão de diárias no âmbito da administração federal direta, autárquica e fundacional, e dá outras providências. Disponível em: <<https://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 20 ago. 2014.

\_\_\_\_\_. Portaria nº 403, de 23 de abril de 2009. Dispõe sobre a solicitação, autorização, concessão e prestação de contas de diárias, passagens e hospedagem no âmbito do Ministério da Educação, e dá outras providências. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/dmdocuments/port403.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2014.

\_\_\_\_\_. Portaria nº 98, de 16 de julho de 2003. Dispõe sobre a realização de licitações na contratação de agências de viagens para emissão de bilhetes de passagens aéreas. Disponível em: <<https://www.comprasnet.gov.br>>. Acesso em: 22 ago. 2014.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 1.387, de 07 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o afastamento do País de servidores civis da Administração Pública Federal, e dá outras providências. Disponível em: <<https://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 22 ago. 2014.

BRASIL. Decreto nº 71.733, de 18 de janeiro de 1973. Dispõe sobre a retribuição e direitos do pessoal civil e militar em serviço da União no exterior. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br>>. Acesso em: 23 ago. 2014.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 91.800, de 18 de outubro de 1985. Dispõe sobre viagens ao exterior, a serviço ou com o fim de aperfeiçoamento sem nomeação ou designação, e dá outras providências. Disponível em: <<https://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 23 set. 2014.

CARAVANTES, Geraldo Rua **Administração e Qualidade**: a superação dos desafios. São Paulo: Makro Books, 1997.

COBRA, Marcos. **Marketing de Serviços**. 2. ed. São Paulo: Cobra, 2000.

CROSBY, Philip B. **Qualidade é investimento**. 2 ed. Rio de Janeiro: José Olímpio, 1986.

DEMING, Willian Edwards. **Japanese Methods for Productivity and Quality**. Washington: George Washington University, 1981.

DEMING, Willian Edwards. **Qualidade**: a revolução da administração. Trad. Claves Comunicações. Rio de Janeiro: Marques-Saraiva, 1990.

FEIGENBAUM, Armand Vallin. **Controle de qualidade total**. Makron Books do Brasil, São Paulo, 1994.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, Elisa Pereira. **Conversas sobre iniciação à pesquisa científica**. Campinas: Alínea, 2001.

HOUAISS, Antonio. **Dicionário Eletrônico da Língua Portuguesa**. versão 1.0, dezembro de 2001.

SHIKAWA, Kaoru. **Controle de Qualidade Total à Maneira Japonesa**. Rio de Janeiro, Campus, 1993. 221p.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de marketing**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2005.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade em Serviços**: conceitos, exercícios e casos práticos. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

\_\_\_\_\_. **Administração de marketing**: conceitos, planejamento e aplicações a realidade brasileira. São Paulo: Atlas, 2008.

LOBOS, Júlio. **Qualidade através das pessoas**. São Paulo: Instituto da Qualidade, 1993.

MOLLER, Clauss. **O lado humano da qualidade**: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas. 8. ed. São Paulo: Pioneira, 2002.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão estratégica da qualidade**: princípios, métodos e processos. São Paulo: Atlas, 2008.

RAMOS, Ana Paula Patrício. Análise de Satisfação dos Clientes do Banco do Brasil, na Agência Fraiburgo (SC). 2007. 59 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Fraiburgo, 2007.

RIBEIRO, Áurea; FLEURY, Ângela. **Marketing e serviços que ainda fazem a diferença**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

SCDP. IV Semana da AOFCP. Disponível em: <<http://www.fondcf.ufms.br/SCDP.pdf>>. Acesso em: 20 ago. 2014.

TACHIZAWA, Takeshy. **Como fazer monografia na prática**. 9. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. Estatuto da Universidade Federal de Campina Grande. Disponível em: <<http://www.ufcg.edu.gov.br>>. Acesso em: 20 ago. 2014.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VERGUEIRO, Valdomiro. **Qualidade em Serviços de Informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

# Apêndice





**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA A DISTÂNCIA**

Prezado Servidor,

Na condição de autor deste trabalho de conclusão do Curso de Administração Pública da UEPB, cujo Título é “Qualidade de serviços: estudo de caso das rotinas administrativas do Setor de Concessão de Diárias e Passagens, do Centro de Saúde e Tecnologia Rural, da Universidade Federal de Campina Grande.”, pedimos cordialmente sua participação no desenvolvimento dessa dissertação acadêmica.

Portanto, a sua opinião neste contexto é de grande relevância. Face ao exposto, solicito a V.S. responder a seguinte pesquisa:

**PESQUISA:**

**1 – V.S. conhece o novo SCDP (Sistema de Concessão de Diárias e Passagens)?**

---

**2 – Em sua opinião, o novo Sistema de Concessão de Diárias e Passagens agilizou o recebimento das diárias?**

---

**3 – Cite aquilo que você acredita ser a melhor qualidade e o maior problema no SCDP?**

---

---

---

**4 – O que acha da cobrança de prestações de contas, via e-mail, realizadas pelo SCDP ?**

---

---

---

Agradecemos sua colaboração,

*Luciney Silva (autor)*

*Profa. Ma. Simone Costa Silva (orientadora)*