

RELATÓRIO DE GESTÃO

Exercício de **2022**



fapesc

Fundação de Amparo à
Pesquisa e Inovação do
Estado de Santa Catarina

GOVERNADOR DO ESTADO

Carlos Moisés da Silva

VICE-GOVERNADORA DO ESTADO

Daniela Cristina Reinehr

PRESIDENTE DA FAPESC

Fábio Zabet Holthausen

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Alexander Ricardo Martins

DIRETORIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Amauri Bogo

PROCURADORIA JURÍDICA

Roberta Nuemberg Savio

CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Adilton Lobo

EQUIPE

Seyido Frejus Donat E. Azonnoudo / Gustavo Amaral Miranda

Equipe responsável pela elaboração do RELATÓRIO 2022

Adilton Lobo / Seyido Frejus Donat E. Azonnoudo / Gustavo Amaral Miranda

Assessoria de Comunicação Fapesc

GOVERNADOR DO ESTADO

Jorginho Mello

VICE-GOVERNADORA DO ESTADO

Marilisa Boehm

PRESIDENTE DA FAPESC

Fábio Wagner Pinto

CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA

Adilton Lobo

EQUIPE

Seyido Frejus Donat E. Azonnoudo

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Alexander Ricardo Martins

DIRETORIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

Valeska Daniela Tratsk

PROCURADORIA JURÍDICA

Roberta Nuemberg Savio

Sumário

<i>Sumário</i>	<i>4</i>
1. IDENTIFICAÇÃO E DADOS GERAIS	5
1.1 Instituição	5
1.2 Dados Gerais	6
1.3 Mapa de Localização	7
1.4 Canais de Atendimento	8
1.5 Organograma	9
2. OUVIDORIA	10
2.1 Apresentação	10
3 ATENDIMENTOS REALIZADOS.....	11
3.1 Informações Emitidas e os Respectivos Assuntos – 2022 (quadro).....	11
3.2 Informações Emitidas e os Respectivos Assuntos – 2022 (gráfico)	12
3.3 Informações Emitidas e os Respectivos Assuntos no período 2020/2021/2022	13
3.4 Atendimentos realizados pelos Setores Institucionais - 2022	14
3.5 Atendimentos realizados por segmento de clientes no período 2020/2021/2022	15
3.6 Prazo de Atendimento em 2022.....	16
4 ANÁLISE de RESULTADOS	17
4.1 Por Assuntos de Interesse	17
4.2 Por Setores	17
4.3 Por Clientes	17
5 CONCLUSÃO	19

1. Identificação e Dados Gerais

1.1 Instituição

27024 – Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina

A FAPESC na missão de promover o ecossistema catarinense de Ciência, Tecnologia e Inovação (CTI) por meio de fomento e da integração de seus agentes, objetiva o avanço de todas as áreas do conhecimento, o equilíbrio regional, o desenvolvimento econômico sustentável e a melhoria da qualidade de vida dos Catarinenses.

A Fundação realiza, para tais objetivos, diversos programas, projetos e ações, concentrados em macro áreas de ação correspondentes a:

1. Formação de Recursos Humanos (RH);
2. Ciência e Pesquisa;
3. Inovação e Tecnologia;
4. Eventos e Difusão em CTI;
5. Cooperação Internacional e
6. Fomento e Captação de Recursos.

Para concorrer ao recebimento de apoio, os pesquisadores, empreendedores, instituições (ICTs/IES), empresas e órgãos e autarquias da administração direta e indireta do governo do Estado, submetem projetos às Chamadas Públicas da FAPESC.

E também estabelece parcerias com entidades internacionais (por exemplo, Fundo Newton, do Reino Unido), aplicados nos programas de pesquisa e inovação em Santa Catarina.

Atuando há 25 anos, a FAPESC, criada em 1997, é o órgão estadual executor da Política Catarinense de Ciência, Tecnologia e Inovação. As ações de CTI abrangem todas as regiões do Estado, beneficiando pesquisadores, empreendedores, inovadores e a sociedade em geral ou segmentos específicos, bem como as ICTs, instituições de ensino, o meio acadêmico, ou empresarial e setores de governo.

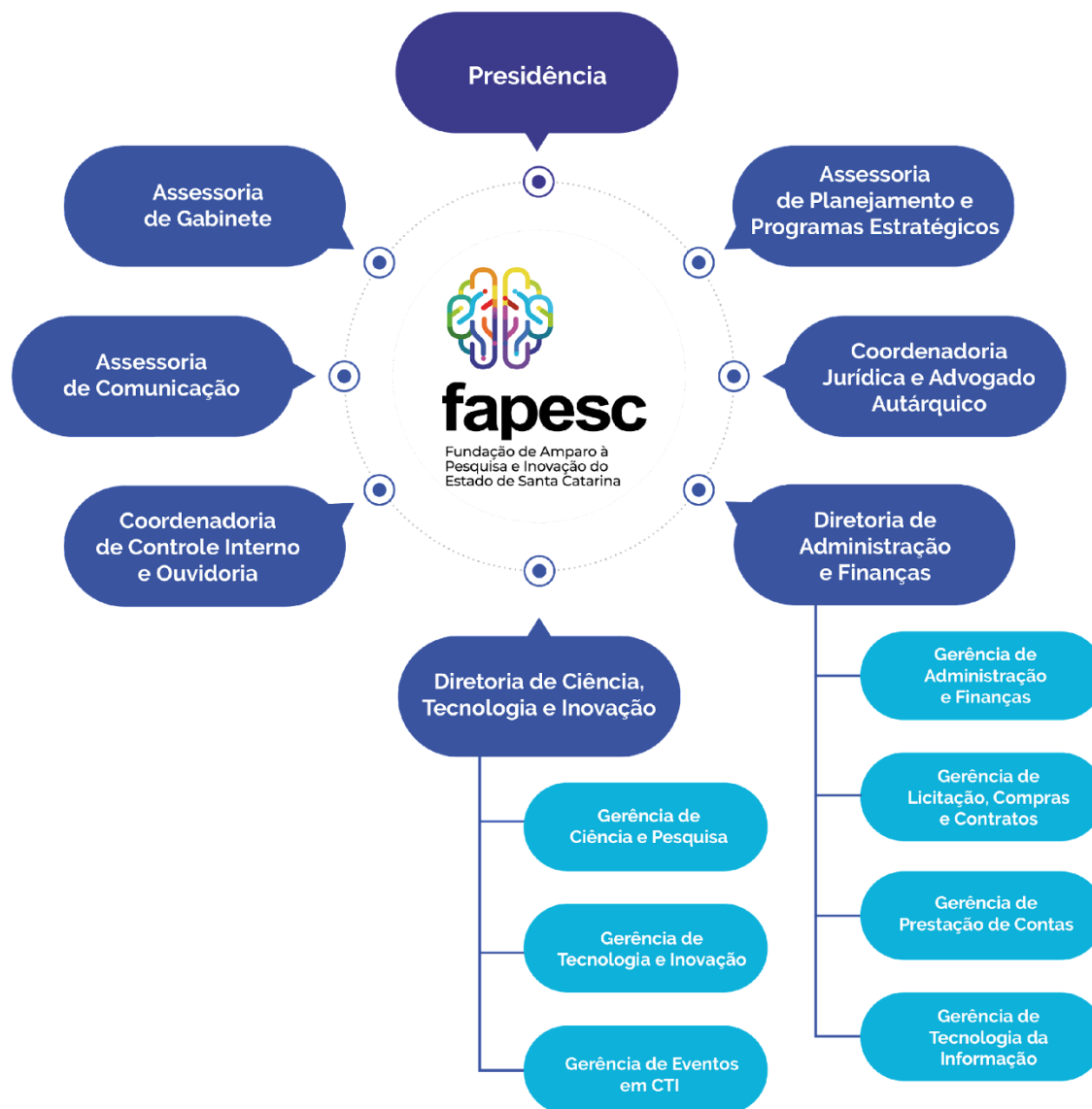
1.2 Dados Gerais

IDENTIFICAÇÃO	A FAPESC é a Fundação de Amparo a Ciência, Tecnologia e Inovação do Governo Estadual, vinculada a Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Sustentável – SDE, responsável pela execução da política catarinense de Ciência, Tecnologia e Inovação, a qual visa o direcionamento estratégico de governo, de instituições de Ciência, Tecnologia e Inovação e de agentes econômicos e sociais (pesquisadores, empreendedores, inovadores e gestores) para o avanço do conhecimento, o desenvolvimento de novas tecnologias, a concepção, o desenvolvimento e a incorporação de inovações que contribuam para a melhoria da qualidade de vida de todos os habitantes de Santa Catarina, gerando desenvolvimento econômico, social e ambiental de forma sustentável, nas diversas regiões do estado catarinense.
CNPJ	01.682.869/0001-26
Endereços	Florianópolis: Parque Tecnológico ALFA – Rodovia José Carlos Daux 600 (SC401), Km 01 – Módulo 12A – Prédio CELTA/FAPESC – 5º Andar Bairro João Paulo – CEP 88030-902 – Florianópolis/SC – Brasil Chapecó: Póllen Parque Científico e Tecnológico de Chapecó - R. Eduardo Pedroso da Silva, 195 E – Efapi - 89809-060 – Chapecó/SC - Brasil
Telefone	(48) 3665 4800
Site	www.fapesc.sc.gov.br
Ato de Criação	1. Lei 7.958, de 05 de junho de 1990 – Criação do Fundo Rotativo de Fomento à Pesquisa Científica e Tecnológica do Estado de Santa Catarina – FUNCITEC; 2. Lei 10.355, de 09 de janeiro de 1997 – Alteração no nome da FUNCITEC que passa a se chamar Fundação de Ciência e Tecnologia – FUNCITEC; 3. Lei Complementar 284, de 28 de fevereiro de 2005 – Criação da Fundação de Apoio à Pesquisa Científica e Tecnológica do Estado de Santa Catarina – FAPESC, em substituição à Fundação de Ciência e Tecnologia – FUNCITEC; 4. Lei Complementar 534, de 20 de abril de 2011 – Altera o nome da Fundação de Apoio à Pesquisa Científica e Tecnológica do Estado de Santa Catarina – FAPESC para Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina - FAPESC; 5. Lei Complementar 741/2019, reforma administrativa de 2019.
Reconhecimento	LEI Nº 14.328, de 15 de janeiro de 2008.
Estatuto	1. Decreto 4.848, de 07 de novembro de 2006 – Estatuto Social da Fundação de Apoio à Pesquisa Científica e Tecnológica do Estado de Santa Catarina – FAPESC; 2. Decreto 965, de 08 de maio 2012 – Aprova a alteração e consolidação do Estatuto Social da Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina - FAPESC;

1.4 Canais de Atendimento

Telefone:	(48) 3665-4800
E-mail:	fapesc@fapesc.sc.gov.br
Site:	www.fapesc.sc.gov.br
Facebook	facebook.com/fapesc.gov
Youtube	youtube.com/fapescgovsc
Instagram	instagram.com/fapesc.sc
Twitter	twitter.com/fapesc
LinkedIn	linkedin.com/company/fapesc

1.5 ORGANOGRAMA



Fonte: Assessoria de Planejamento Fapesc

2. Ouvidoria

2.1 Apresentação

A Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina – Fapesc mantém uma ouvidoria institucional que busca formalizar, dinamizar e aproximar a Fundação da sociedade científica, universidades, empresas, estudantes, bolsistas, enfim, dos agentes do ecossistema de ciência, tecnologia e inovação. Além de propor um espaço de participação transparente e direta, aberto para a sociedade como um todo.

Através de canais de atendimento presenciais e eletrônicos, recebe e responde:

Dúvidas - pedido de orientação e/ou esclarecimentos;

Denúncias - comunica a prática de irregularidade ou de ato ilegal;

Reclamações - demonstração de insatisfação relativa à prestação de qualquer serviço e à conduta de agentes;

Elogios - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido;

Sugestões - apresentação de ideias ou propostas de aprimoramento de serviços prestados;

Solicitação de providências: pedido para adoção de atitudes corretivas por parte da Instituição;

Acesso à Informação: pedido de acesso a informações públicas, conforme Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011).

A Ouvidoria Fapesc ainda atua no âmbito interno, ou seja, na prática de irregularidade ou ilegalidade de um agente contra outro, de infringências ao regime disciplinar ou assédio, apurando indícios com relevância, autoria e materialidade.

Recebe demandas digitais pelo Sistema aportado no site da Ouvidoria Geral do Estado de SC, também pelo email institucional:

ouvidoriafapesc@fapesc.sc.gov.br. Estas são encaminhadas e aprazadas formalmente aos setores afins.

O usuário pode utilizar o serviço telefônico da Ouvidoria Geral do Estado de SC, por meio do 0800-6448500, das 13:00 às 19:00 horas. Bem como, o contato 048 36654829 – Controle Interno e Ouvidoria/Fapesc, das 12:00 às 19:00 horas.

As solicitações presenciais acontecem diretamente no Setor de Controle Interno e Ouvidoria, no Centro Administrativo/Fapesc, em Florianópolis. Está inserida no Setor de Controle Interno e é um órgão de *staff* ligado diretamente à Presidência da instituição. Neste formato consegue celeridade, precisão, objetividade e confiabilidade às demandas emergentes.

3. Atendimentos Realizados

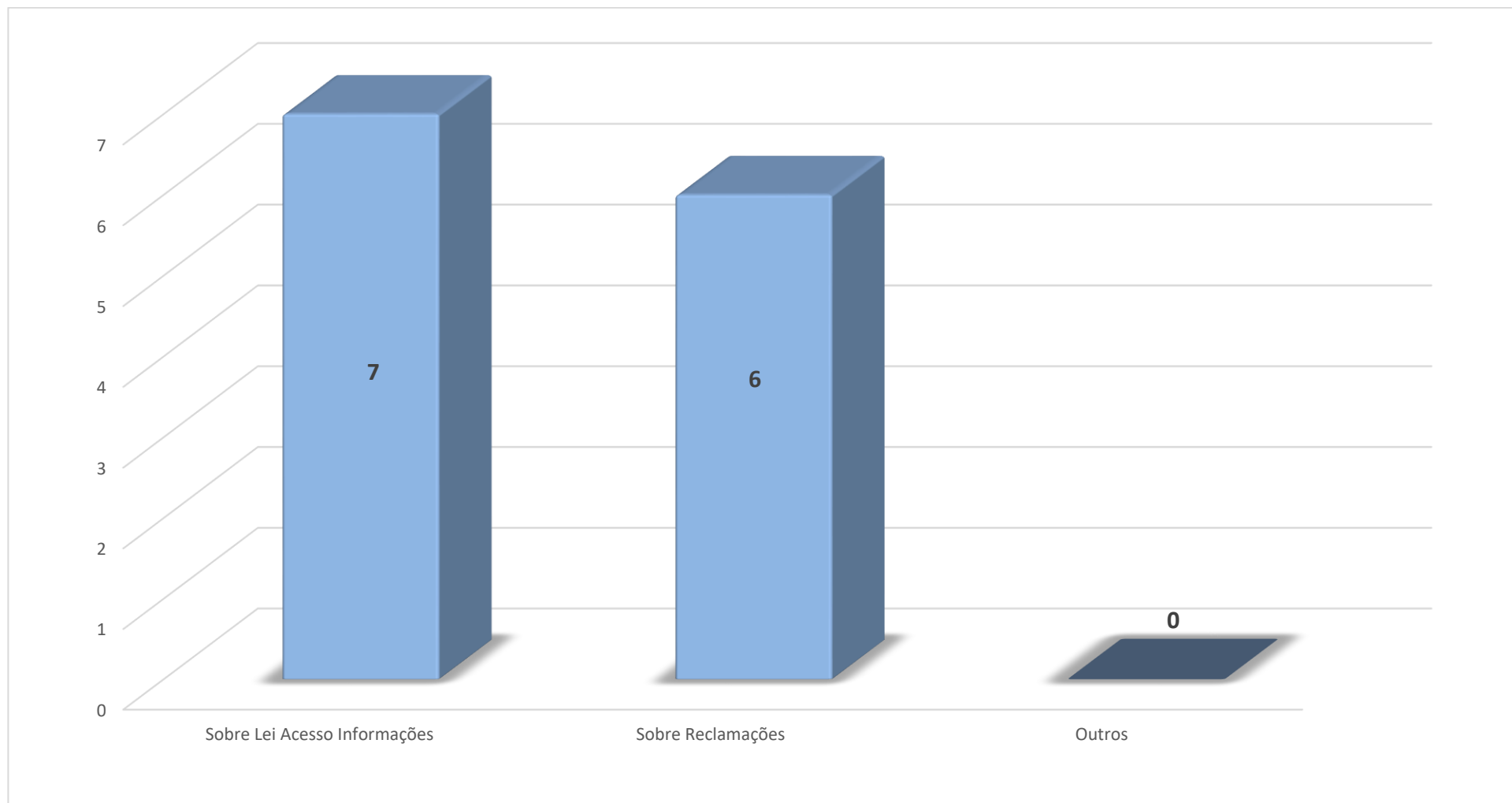
3.1 Informações emitidas e os respectivos assuntos – 2022 (quadro).

Informações emitidas pela Ouvidoria em 2022					
Período		Solicitações x Informações Entregues pela Ouvidoria			
Trimestre	Mês	Total de Solicitações via Sistema Ouvidoria Geral do Estado	Quantidade de Informações emitidas relacionadas a <i>Lei de Acesso à Informação</i>	Quantidade de Informações emitidas relacionadas à <i>Reclamações</i>	Percentual de informações entregues, em relação ao total de solicitações
1º	Jan./22	00	00	00	00
	Fev./22	00	00	00	00
	Mar./22	01	00	01	100
2º	Abr./22	02	00	02	100
	Mai./22	00	00	00	00
	Jun./22	00	00	00	00
3º	Jul./22	00	00	00	00
	Ago./22	01	01	00	100
	Set./22	00	00	00	00
4º	Out./22	06	05	01	100
	Nov./22	01	01	00	100
	Dez./22	02	00	02	100
Totais		13	07	06	100%

Fonte: Ouvidoria – Fapesc

3.2 Informações emitidas e os respectivos assuntos – 2022 (gráfico).

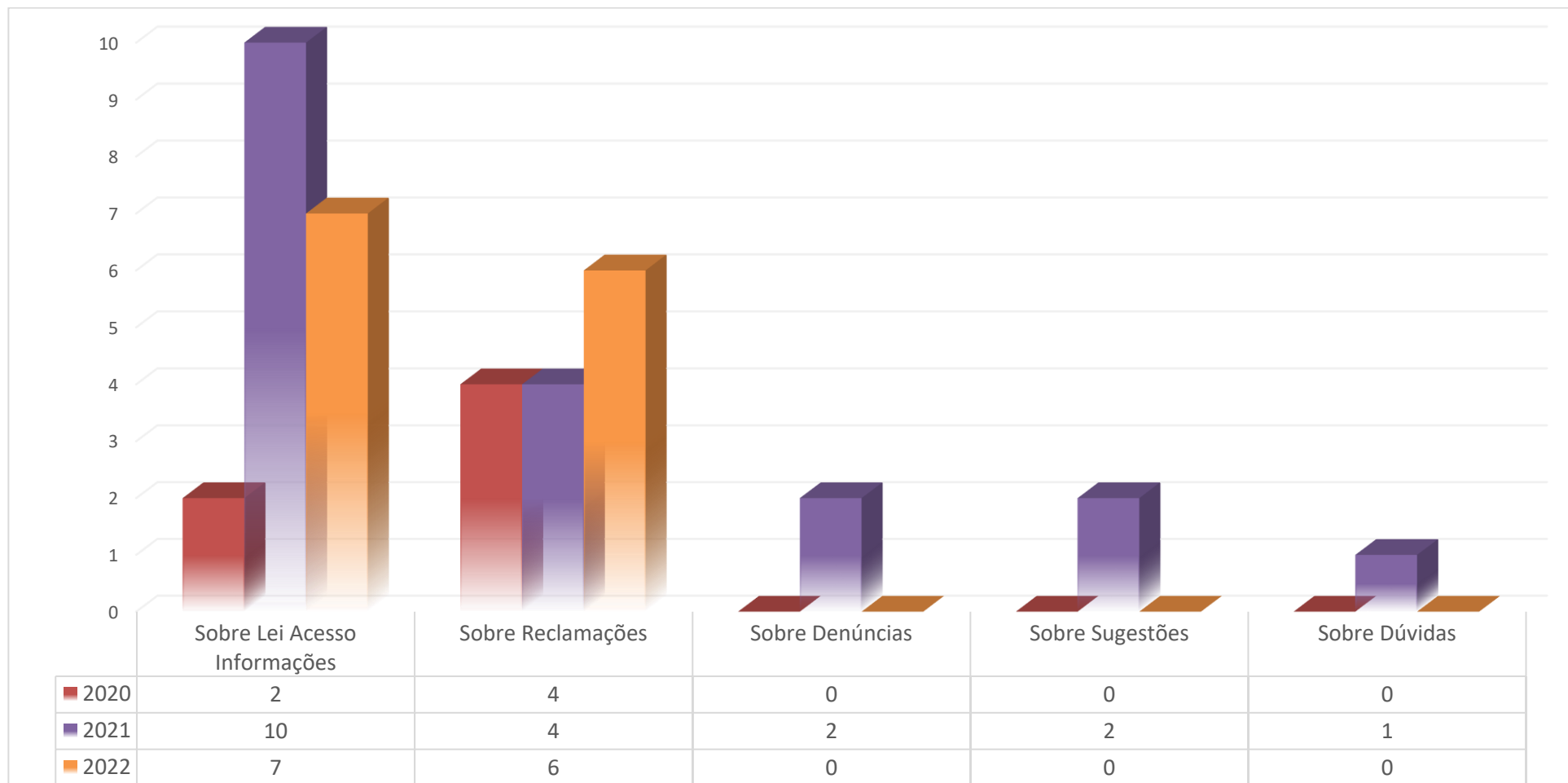
**Quantidade de informações emitidas por assunto.
Ouvidoria Fapesc - 2022**



Fonte: Sistema da Ouvidoria Geral do Estado de SC

3.3 Informações emitidas e os respectivos assuntos no período 2020/2021/2022.

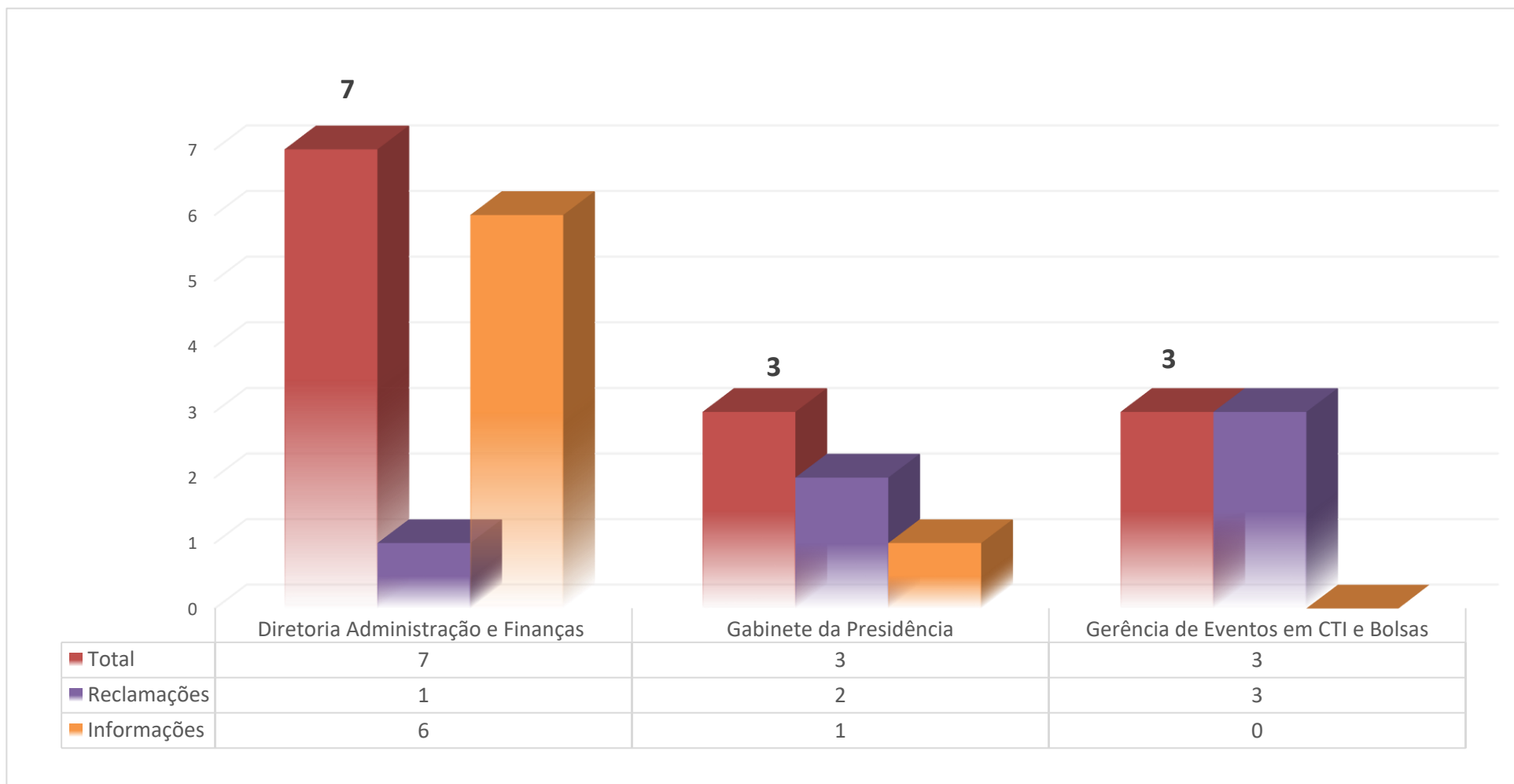
Quantidade de atendimentos por assunto. Ouvidoria Fapesc - Períodos 2020/2021/2022



Fonte: Sistema da Ouvidoria Geral do Estado de SC

3.4 atendimentos realizados pelos Setores Institucionais - 2022.

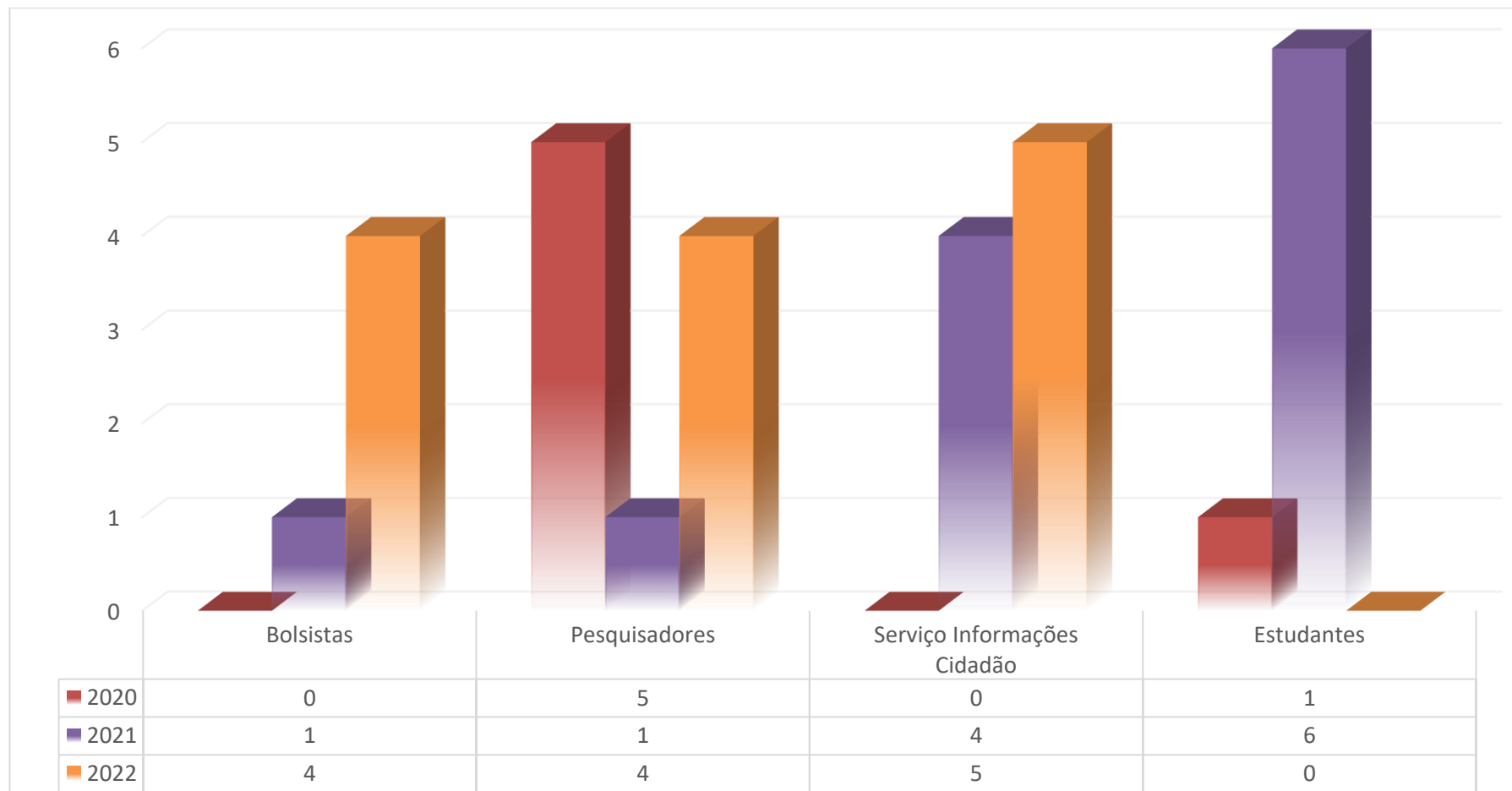
Quantidade de atendimentos realizados pelos Setores. Período 2022



Fonte: Ouvidoria Fapesc

3.5 atendimentos realizados por segmento de clientes no período 2020/2021/2022.

**Quantidade de atendimentos por clientes.
Ouvidoria Fapesc - Período 2020/2021/2022**



Fonte: Sistema da Ouvidoria Geral do Estado de SC

3.6 Prazo de Atendimento em 2022.

Total de Manifestações

13

Respondidas

13

Em tratamento

0

Dentro do
prazo

100%

Fora do prazo

0%

Prazo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão

4 dias

O indicador representa o tempo médio de encaminhamento de respostas a Ouvidoria Geral do Estado, a partir do recebimento da demanda.

4. Análise de resultados

4.1 por assuntos de interesse

Analisando o gráfico apresentado em - 3.3 Informações emitidas e os respectivos assuntos no período 2020/2021/2022 - verificamos que houve maior quantidade de informações fornecidas no item Dados Institucionais. A busca por este assunto foi produto de 50% das demandas. Estes conteúdos foram usados em trabalhos acadêmicos e pesquisas científicas.

No mesmo período (2020/2021/2022) houve 14 reclamações. Considerando-se a quantidade de 1332 projetos contratados vimos que este evento representa 0,010 da relação reclamações por projeto. Portanto, um índice aceitável.

As duas denúncias foram apuradas e, com base legal, respondidas aos beneficiários. Sem fundamentos materiais para abertura de processos administrativos, foram arquivadas.

Em 2022 houve sete pedidos de informações. Um sobre orçamento da instituição, dois sobre os projetos de pesquisa, um sobre prestação de contas, dois sobre o concurso público para o quadro de servidores e um sobre o Serviço de Informações ao Cidadão.

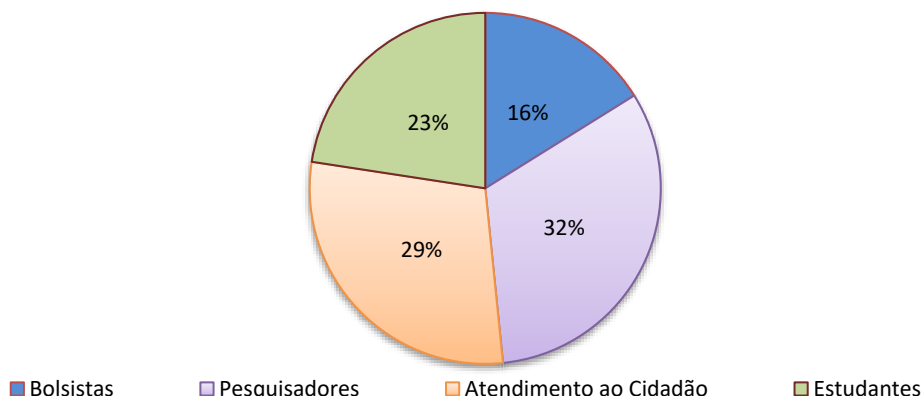
4.2 por setores

Em 2022, a Diretoria de Administração e Finanças foi o setor mais solicitado, seguido da Gerência de Eventos em CT&I e Bolsas. Corroborando o tipo de informações mais buscadas, as institucionais.

O Gabinete da Presidência centralizou o atendimento às reclamações.

4.1 por clientes

No período de 2020 a 2022 os atendimentos aos clientes foram todos, sem exceção, efetuados às pessoas físicas. Em sua maioria (32,26%) pesquisadores seguidos pelo Serviço de Informações ao Cidadão (29,03%), estudantes (22,58%) e bolsistas (16,12%).



Fonte: Ouvidoria Fapesc

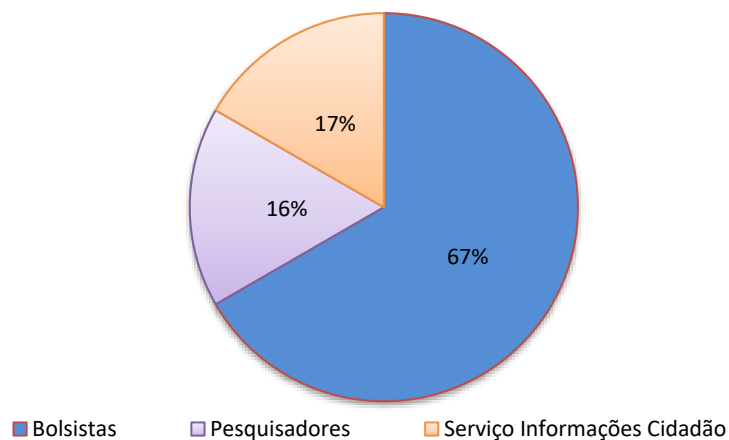
Quanto à forma de comunicar-se, houve:

- Cinco atendimentos telefônicos (Fapesc) e
- Seis via email (Ouvidoria Fapesc).

Todas as demandas foram atendidas e receberam orientações para que fossem encaminhadas via Sistema da Ouvidoria Geral de SC (vide item 3.1 e 3.2).

Sobre as reclamações, houve:

- Uma reclamação de pesquisador quanto a devolução de erário;
- Quatro reclamações de bolsistas quanto a atendimento/suporte e atraso no recebimento de bolsas;
- Uma reclamação do Serviço de Informações ao Cidadão sobre falha no sistema telefônico.



Fonte: Ouvidoria Fapesc

5. Conclusão

As ouvidorias em instituições públicas, além de suas funcionalidades rotineiras, podem ser interpretadas como amplos canais para:

- a participação social,
- o feedback de suas atividades e seus agentes, e
- o combate à corrupção.

Assim sendo, podem produzir informações capazes de detectar falhas, reavaliar processos, realinhar estratégias e criar soluções que levem ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Instituição. Nesta linha, verificamos que os setores citados em reclamações foram ágeis em fornecer as explicações necessárias, bem como corrigir as inconsistências.

Seu sucesso em atender estas expectativas minimiza as demandas e maximiza a satisfação do usuário dos serviços públicos, a produtividade da equipe e a melhoria das entregas. Daí, sua importância como instrumento de apoio à gestão administrativa.

Em 2022 houve 06 reclamações. Considerando-se a quantidade de 287 projetos contratados vimos que este evento representa 0,020 reclamações/projeto. Portanto, um índice aceitável.

(2022) 42,85% dos pedidos de informações foram sobre a Fapesc (orçamento e projetos de pesquisa) e suas aplicações foram direcionadas para pesquisa acadêmica.

Todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo. As informações foram fornecidas, em média, em quatro dias. Este índice é satisfatório.

Finalmente, no ano de 2022 foram contratados 287 projetos de pesquisa, disponibilizadas 424 bolsas de pesquisa e entregues 114 prêmios. Ao passo, neste mesmo período, registramos seis reclamações. Se considerarmos, um total de 825 beneficiários diretos, teremos um índice de 0,0073 reclamações/beneficiário. Um excelente indicativo.

Considerando-se estes resultados, a Ouvidoria Fapesc reforça o compromisso com a transparência pública e com a competência no atendimento ao ecossistema de CT&I quando publica e disponibiliza este Relatório.



Assinaturas do documento



Código para verificação: **35WB1B3M**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



ADILTON LOBO (CPF: 706.XXX.907-XX) em 15/02/2023 às 16:17:27

Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 13:11:41 e válido até 13/07/2118 - 13:11:41.

(Assinatura do sistema)



FÁBIO WAGNER PINTO (CPF: 024.XXX.479-XX) em 03/03/2023 às 15:55:09

Emitido por: "SGP-e", emitido em 18/01/2023 - 15:49:03 e válido até 18/01/2123 - 15:49:03.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/RkFQRVNDXzQzMDVfMDAwMDAzNDZfMzQ2XzlwMjNfMzVXQjFCM00=> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **FAPESC 00000346/2023** e o código **35WB1B3M** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.