



**fapesc**

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

# Relatório de Gestão Ouvidoria

Exercício de 2023



GOVERNO DE  
**SANTA  
CATARINA**  
SECRETARIA DA CIÊNCIA,  
TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

## **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**

Guilherme Schwinden Gehrke

## **DIRETORIA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO**

Valeska Daniela Tratsk

## **PROCURADORIA JURÍDICA**

Romulo Francisco Duarte

## Sumário

<i>Sumário</i> .....	3
<b>1. IDENTIFICAÇÃO E DADOS GERAIS</b> .....	<b>4</b>
1.1 Instituição .....	4
1.2 Dados Gerais.....	5
1.3 Mapa de Localização .....	6
1.4 Canais de Atendimento .....	7
1.5 Organograma .....	8
<b>2. OUVIDORIA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Apresentação .....	9
<b>3 ATENDIMENTOS REALIZADOS</b> .....	<b>10</b>
3.1 Informações Emitidas e os Respectivos Assuntos – 2023 (quadro).....	10
3.2 Informações Emitidas e os Respectivos Assuntos – 2023 (gráfico).....	11
3.3 Informações Emitidas e os Respectivos Assuntos - Período 2020/2021/2022/2023.....	12
3.4 atendimentos Realizados pelos Setores Institucionais - 2023.....	13
3.5 atendimentos Realizados por Segmento de Clientes - Período 2020/2021/2022/2023.....	15
3.6 Prazo de Atendimento em 2023 .....	16
<b>4 ANÁLISE de RESULTADOS</b> .....	<b>17</b>
4.1 Por Assuntos de Interesse .....	17
4.2 Por Setores .....	18
4.3 Por Clientes.....	19
<b>5 CONCLUSÃO</b> .....	<b>20</b>

# 1. Identificação e Dados Gerais

---

## 1.1 Instituição

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

Há mais de 27 anos a Fapesc, antes conhecida como Fundo Rotativo de Fomento à Pesquisa Científica e Tecnológica - Funcitec (1990) e Fundação Funcitec (1997), é órgão executor da Política Catarinense de Ciência, Tecnologia e Inovação. As ações promovidas abrangem todas as seis macroregiões do Estado (Figura 1), buscando alavancar o desenvolvimento das localidades através de iniciativas estruturadas de ciência, tecnologia e inovação atentas as demandas emergentes dos múltiplos segmentos industriais e políticas públicas existentes no território catarinense.

Dentro do escopo de atuação da Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina (Fapesc), está previsto o suporte técnico-científico ao governo do estado de Santa Catarina para a formulação de políticas públicas para fortalecer os impactos socioeconômicos, a melhoria da qualidade de vida da população e o avanço do conhecimento, através de apoio financeiro não reembolsável de projetos e programas de ciência, tecnologia e inovação (CT&I).

Atualmente o orçamento das chamadas públicas promovidas pela Fapesc contam com o suporte financeiro do Governo do Estado de Santa Catarina, órgãos de fomento federais de como CNPq, CAPES, MCTI, FINEP e alianças multilaterais com o Confap (através de mecanismos de cooperação internacional).

Por meio da realização de chamadas públicas, a Fapesc fomenta produtos, processos e serviços concentrados em quatro macro-áreas de ação:

1. Aprimoramento de Pesquisadores;
2. Pesquisa;
3. Inovação;
4. Difusão de CT&I.

## 1.2 Dados Gerais

Tabela 1: Dados gerais da Fapesc

<b>IDENTIFICAÇÃO</b>	A Fapesc é a Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina, que era vinculada à Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico e Sustentável – SDE, mas a partir da reforma administrativa de 5 de junho de 2023, passou a ser vinculada à Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Inovação - SCTI, responsável pela execução da política catarinense de Ciência, Tecnologia e Inovação, a qual visa o direcionamento estratégico de governo 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.
<b>CNPJ</b>	01.682.869/0001-26
<b>Endereços</b>	<b>Florianópolis:</b> 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
<b>Telefone</b>	(48) 3665 4800
<b>Site</b>	<a href="http://www.fapesc.sc.gov.br">www.fapesc.sc.gov.br</a>
<b>Ato de Criação</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>5. Lei Complementar 741/2019, reforma administrativa de 2019.</li> <li>6. Lei Nº 18.646, de 5 de junho de 2023, reforma administrativa que altera Lei Complementar nº 741/2019.</li> </ol>
<b>Reconhecimento</b>	LEI Nº 14.328, de 15 de janeiro de 2008.
<b>Estatuto Social</b>	1. Decreto Nº 438 de 16 de janeiro de 2024 – Estatuto Social da Fundação de Apoio à Pesquisa Científica e Tecnológica do Estado de Santa Catarina – FAPESC.

Fonte: <https://fapesc.sc.gov.br/decretos/>

### 1.3 Mapa de Localização

Parque Tecnológico ALFA - Rodovia José Carlos Daux, 600 - SC 401, Km 01 - Módulo 12 A - Prédio CELTA/FAPESC - 5º Andar - João Paulo - 88030-902 – Florianópolis – SC



Fonte: GoogleMaps

## 1.4 Canais de Atendimento

Horário de atendimento e os canais de comunicação da FAPESC com a comunidade externa.

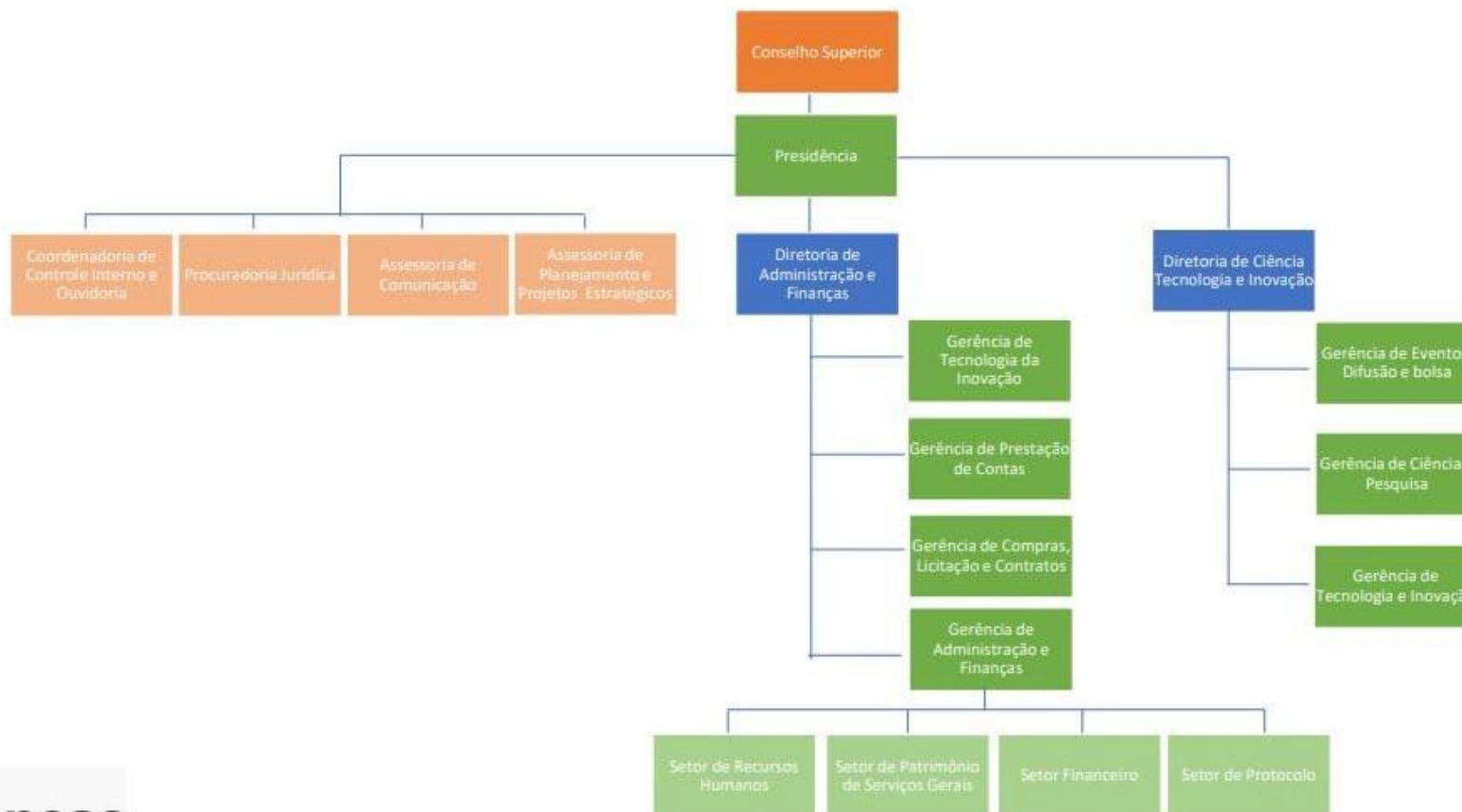
<b>HORÁRIO DE ATENDIMENTO: 12:00h às 19:00h</b>	
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO</b>	
<b>Telefone:</b>	(48) 3665-4800 ou (48) 98802-5794
<b>E-mail:</b>	fapesc@fapesc.sc.gov.br – presidencia@fapesc.sc.gov.br
<b>Ouvidoria:</b>	0800-644-8500
<b>Site:</b>	<a href="https://www.fapesc.sc.gov.br">https://www.fapesc.sc.gov.br</a>
<b>Facebook</b>	<a href="https://www.facebook.com/fapesc.gov">https://www.facebook.com/fapesc.gov</a>
<b>Youtube</b>	<a href="https://www.youtube.com/fapescgovsc">https://www.youtube.com/fapescgovsc</a>
<b>Instagram</b>	<a href="https://www.instagram.com/fapesc.sc">https://www.instagram.com/fapesc.sc</a>
<b>Twitter</b>	<a href="https://www.twitter.com/fapesc">https://www.twitter.com/fapesc</a>
<b>LinkedIn</b>	<a href="https://www.linkedin.com/company/fapesc">https://www.linkedin.com/company/fapesc</a>

Fonte: <https://www.fapesc.sc.gov.br>



1.5 ORGANOGRAMA

**ORGANOGRAMA - Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação de Santa Catarina - FAPESC**



Fonte: Setor de Recursos Humanos da Fapesc.



## 2. Ouvidoria

### 2.1 Apresentação

Concebidas como uma instância para possibilitar a participação dos cidadãos e aprimorar o controle social sobre as instituições públicas, as ouvidorias públicas promovem e garantem os direitos de cidadania, por meio do diálogo e da prestação de contas. Condutora de opiniões, reclamações e denúncias, a Ouvidoria atua na mediação de conflitos entre o cidadão e a instituição, fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção, contraditório e transparência nas relações entre o Estado e a sociedade. (fonte: Ouvidoria BNDES)

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](https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo), também pelo email institucional: [ouvidoriafapesc@fapesc.sc.gov.br](mailto:ouvidoriafapesc@fapesc.sc.gov.br). Estas são encaminhadas e apazadas 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 36654871 – 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

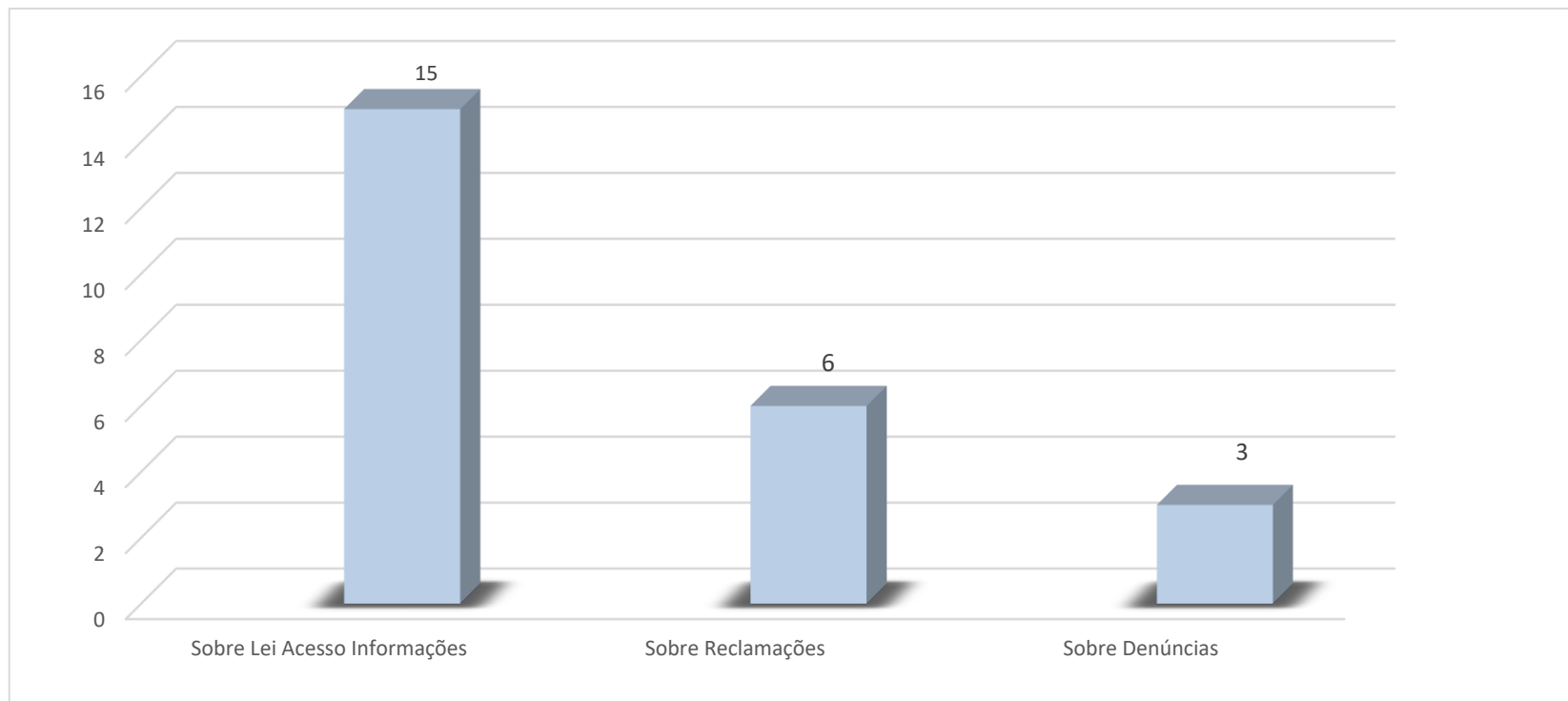
#### 3.1 Informações emitidas e os respectivos assuntos – 2023 .

<i>Informações emitidas pela Ouvidoria em 2023</i>						
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>	Quantidade de Informações emitidas relacionadas à <i>Denúncias</i>	Percentual de informações entregues, em relação ao total de solicitações
1º	Jan./23	00	00	00	00	00
	Fev./23	00	00	00	00	00
	Mar./23	08	04	02	02	100
2º	Abr./23	02	00	02	00	100
	Mai./23	02	02	00	00	100
	Jun./23	01	01	00	00	100
3º	Jul./23	01	01	00	00	100
	Ago./23	00	00	00	00	00
	Set./23	03	03	00	00	100
4º	Out./23	01	00	01	00	100
	Nov./23	01	00	01	00	100
	Dez./23	05	04	00	01	100
<b>Totais</b>		24	15	06	03	100%

Fonte: Ouvidoria – Fapesc

### 3.2 Informações emitidas e os respectivos assuntos – 2023.

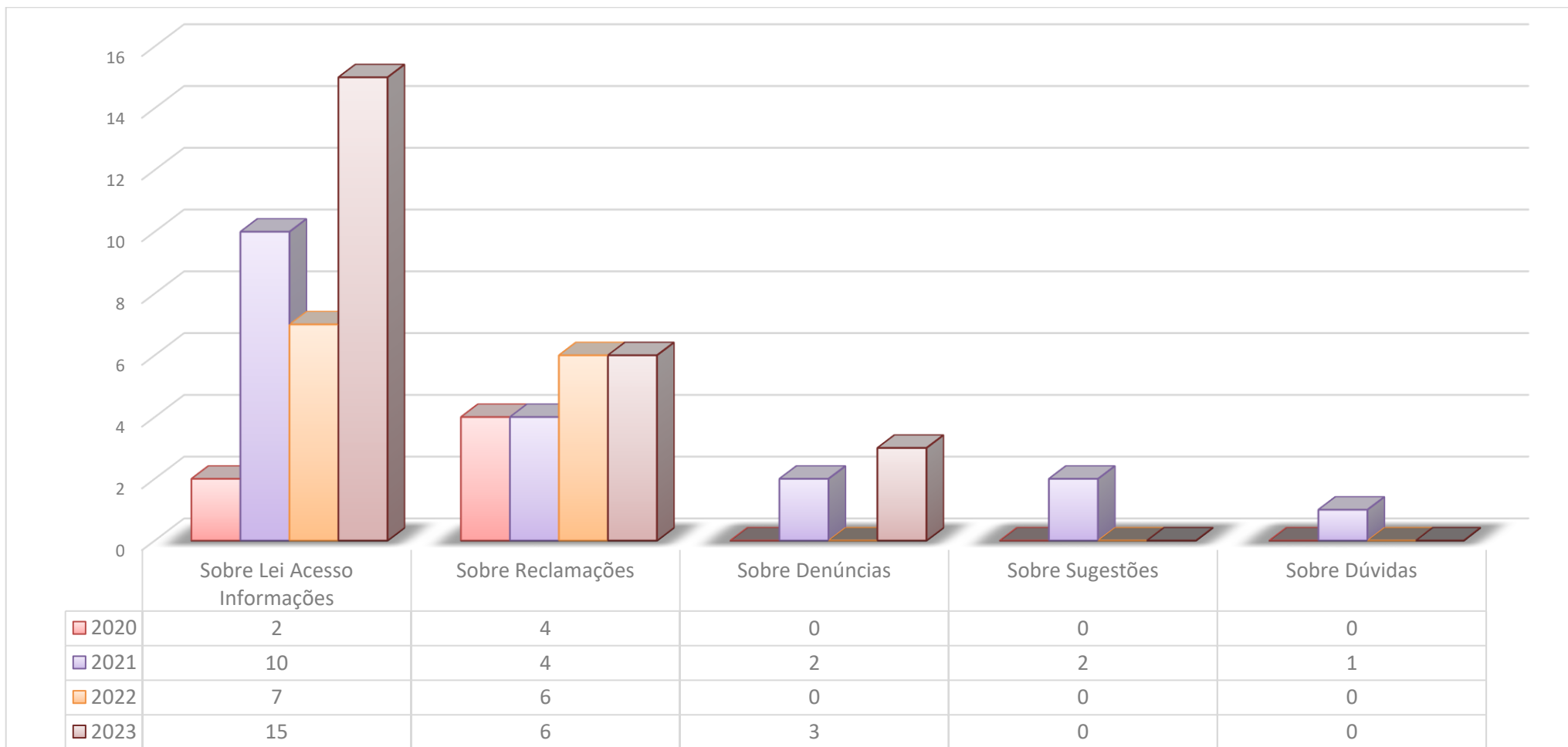
Gráfico 1 – Informações emitidas por assunto – 2023



Fonte: Sistema da Ouvidoria Geral do Estado de SC

3.3 Informações emitidas e os respectivos assuntos no período 2020/2021/2022/2023.

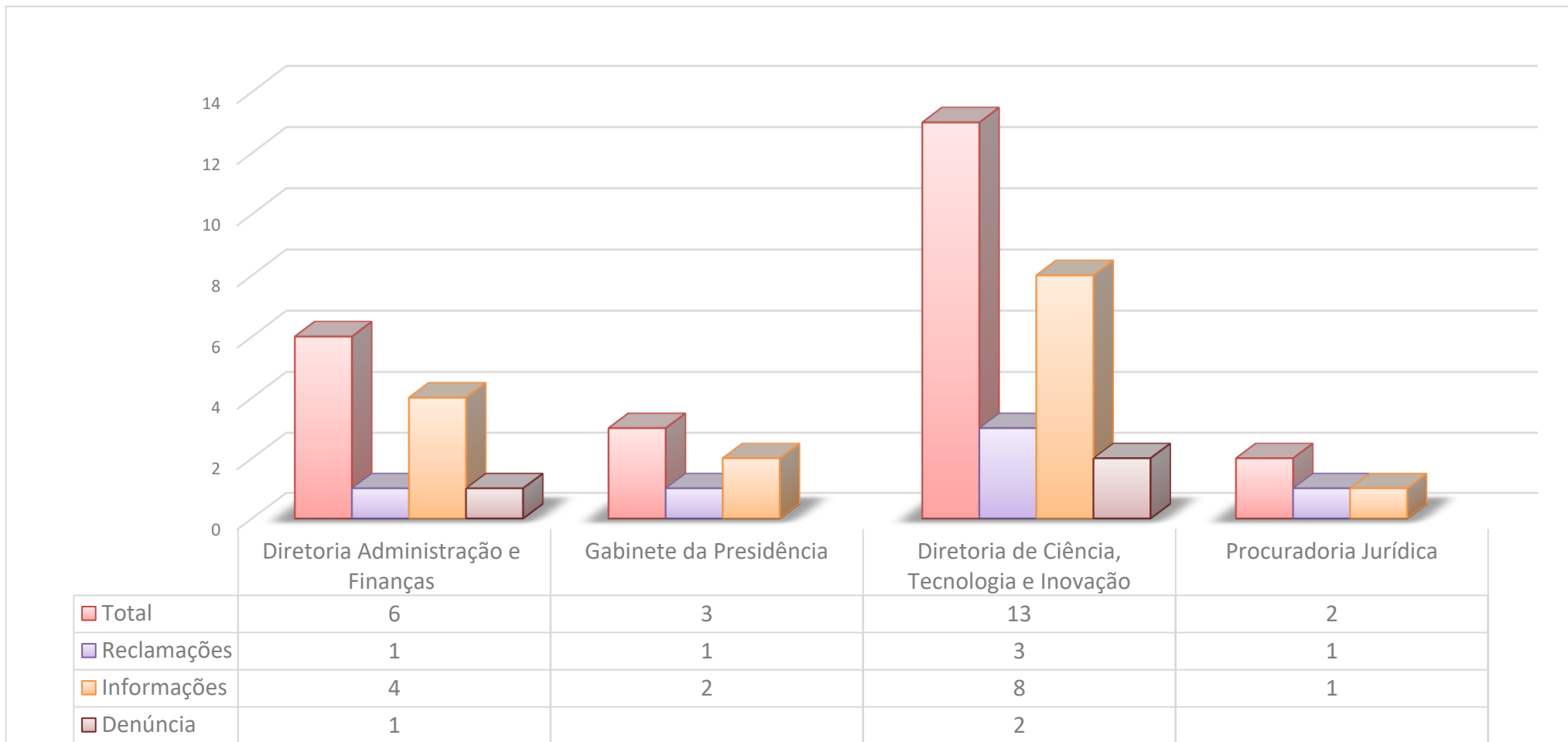
Gráfico 2 - Quantidade de atendimentos por assunto - Período 2020/2021/2022/2023



Fonte: Sistema da Ouvidoria Geral do Estado de SC

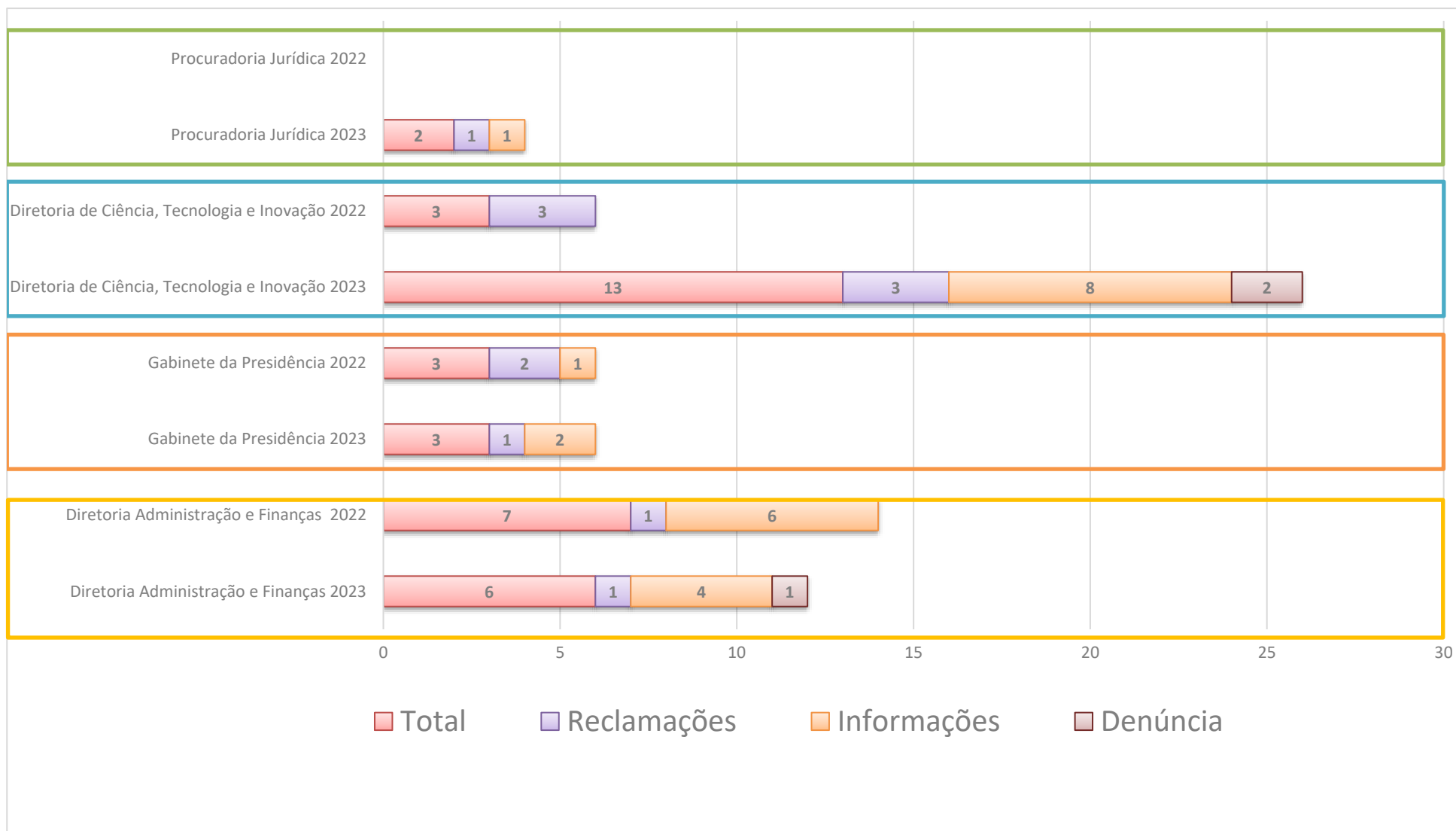
### 3.4 Atendimentos realizados pelos Setores Institucionais - 2023.

Gráfico 3 - Quantidade de atendimentos realizados por Setor - 2023



Fonte: Ouvidoria Fapesc Quantidade de atendimentos realizados pelos Setores.

Gráfico 4 - Comparativo da quantidade de atendimentos realizados por Setor – Período 2023/2022

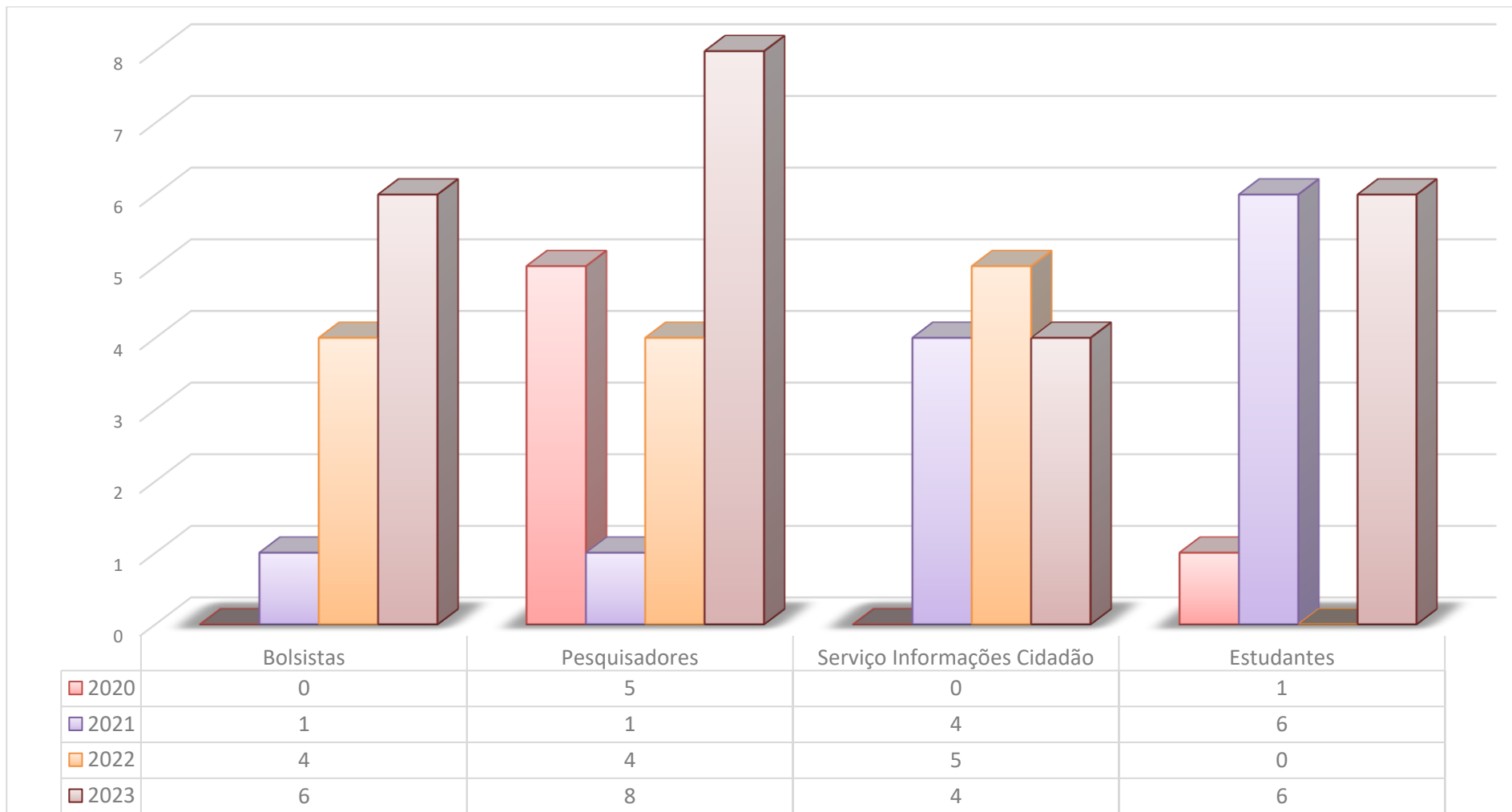


Fonte: Ouvidoria Fapesc



3.5 atendimentos realizados por segmento de clientes no período 2020/2021/2022/2023.

Gráfico 5 - Quantidade de atendimentos por clientes - Período 2020/2021/2022/2023



Fonte: Sistema da Ouvidoria Geral do Estado de SC

3.6 Prazo de Atendimento em 2023.

## Total de Manifestações

26

Respondidas

24

Em tratamento

02

Dentro do prazo

29,17%

Fora do prazo

70,83

**Prazo médio de resposta da ouvidoria para o cidadão**

**30,75 dias**

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

Fonte: Ouvidoria Fapesc

## 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 2020/2021/2022/2023 - verificamos que houve um acréscimo nas informações baseadas na Lei de Acesso à Informação.

A Lei Federal nº 12.527/11, conhecida como LAI, regulamenta o direito de acesso às informações públicas, conforme determina a Constituição Federal. Vigora a partir de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, receber informações públicas dos órgãos e entidades municipais, estaduais e federais. Estão submetidos à LAI os poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, assim como o Tribunal de Contas e o Ministério Público. As entidades privadas sem fins lucrativos também são obrigadas a dar publicidade às informações referentes ao recebimento e à destinação dos recursos públicos por elas recebidos.

Em 2023 a maior quantidade de informações fornecidas, baseadas na LAI, foram no item Edital de Chamada Pública para projetos de pesquisa – 40%. Seguido de Solicitação de Dados Institucionais – 20%.

No mesmo ano houve 06 reclamações.

- a) Sobre Editais de Chamada - 01
- b) Sobre Atendimento Funcional – 01
- c) Sobre Entrega de Prêmio – 01
- d) Sobre Bolsa de Pesquisa – 02
- e) Sobre Processo Seletivo de Projetos - 01

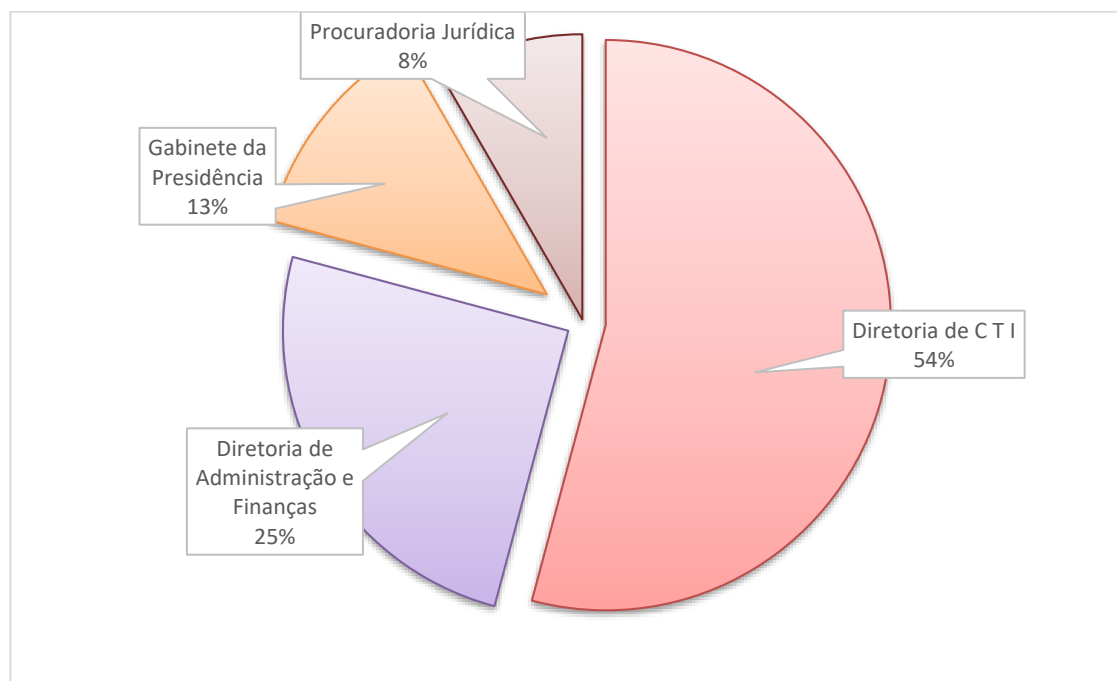
Todas foram comunicadas às Diretorias pertinentes, emitidas informações e/ou tomadas providências.

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

## 4.2 por setores

Em 2023, a Diretoria de Ciência, Tecnologia e Inovação foi o setor mais solicitado. Seguido da Diretoria de Administração e Finanças. Corroborando o tipo de informações mais buscadas, as institucionais.

Gráfico 6 – Percentual de atendimentos por Setor – 2023

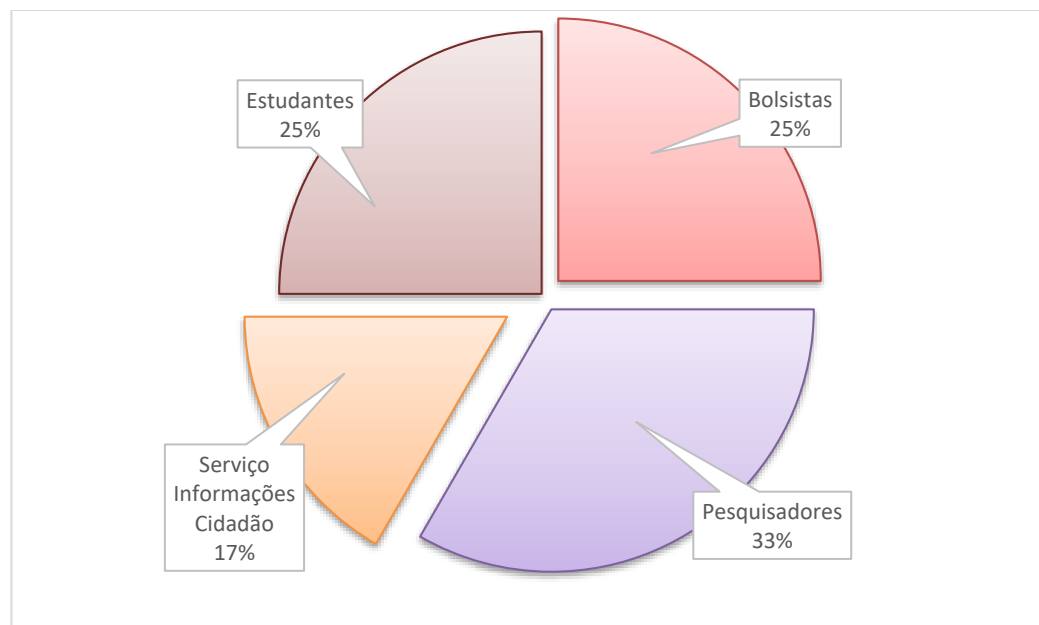


Fonte: Ouvidoria Fapesc

#### 4.3 por clientes

- a) Os atendimentos aos clientes foram todos, sem exceção, efetuados às pessoas físicas. Em sua maioria (33%) pesquisadores, seguidos pelo Serviço de Informações ao Cidadão (17%), estudantes (25%) e bolsistas (25%).

Gráfico 7 – Percentual de atendimentos por Setor – 2023



Fonte: Ouvidoria Fapesc

- b) Quanto à forma de comunicar-se, houve:

- Quatro atendimentos telefônicos (Fapesc) e
- Oito via email (Ouvidoria Fapesc).

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

## 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.

(2023) 40% dos pedidos de informações foram sobre a Fapesc (orçamento e projetos de pesquisa) e suas aplicações foram direcionadas para pesquisa acadêmica.

No ano de 2023 foram contratados 228 projetos de pesquisa. Ao passo, neste mesmo período, registramos seis reclamações. Se considerarmos a quantidade de reclamações pela quantidade de projetos, teremos um índice de 2,63 reclamações/projeto. 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: **8X48IJO6**

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

✓ **ADILTON LOBO** (CPF: 706.XXX.907-XX) em 08/04/2024 às 15:35:56  
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 09/04/2024 às 21:51:36  
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/RkFQRVNDXzQzMDVfMDAwMDAwNTdfNTdfMjAyNF84WDQ4SUwPng==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **FAPESC 0000057/2024** e o código **8X48IJO6** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.