



RELATÓRIO DE GESTÃO

FAURGS - 2020

Sumário

1. Institucional	3
1.1 Apresentação	3
1.2 Introdução	4
1.3 Retrospectiva 2020	5
2. Gestão Financeira	6
2.1 Sustentabilidade Econômica e Financeira (Balanço)	6
2.2 Receita e Despesas Operacionais	6
3. Gestão Operacional	9
3.1. Ações de qualificação funcional	9
4. Administração de projetos	10
4.1 Projetos por IFE e ICT	10
4.2 Projetos por finalidade	11
4.3 Volume de recursos financeiros em projetos	13
4.4 Principais financiadores	13
4.5 Participação da comunidade da UFRGS nos projetos	14
4.6 Aquisições realizadas em projetos	15
4.6.1 Evolução nos volumes de processos de compras por modalidade: 2019-2020	15
4.6.2 Valores aplicados em aquisições	15
4.6.3 Aquisições UFRGS	16
4.6.4 Aquisições nas demais IFES e ICTS	16
4.7 Doações de Bens	17
4.8 Contribuição à UFRGS	17
4.9 Bolsas implementadas em projetos	18
4.10 Pesquisa de Satisfação dos Clientes	20
5. Prestação de Serviços	22
5.1 Centro de custos Concursos	22
5.2 Centro de custos Gramado	22
5.3 Centro de custos TI Banrisul	22
5.4 Centro de custos TI Varejo	23
6. Gestão da Qualidade	24
7. Agradecimentos	25

1. Institucional

1.1 Apresentação

Temos a satisfação de apresentar o presente Relatório de Gestão como um dos elementos da prestação de contas que a FAURGS deve à UFRGS, ao Conselho deliberativo e Conselho Curador. Para informações complementares, sugerimos a consulta ao Balanço Anual da Fundação. Este documento serve também de subsídio aos Conselhos Superiores de todas as IFES/ICTs apoiadas, cuja manifestação também é requerida pela Legislação Federal.

No ano de 2020, a FAURGS encontrava-se sob a direção dos Professores Sérgio Nicolaiewsky, Diretor-Presidente; Pantelis Varvaki Rados, Diretor de Projetos e Aristeu Jorge dos Santos, Diretor Administrativo. O ano de 2020, aqui reportado, será sempre lembrado como o ano do início da pandemia do COVID-19, e representou um desafio de adaptação de toda sociedade, mais ainda de suas instituições organizadoras, como são a Fundação e a UFRGS. Nesse ano, a Fundação demonstrou agilidade na implementação rápida da transição de atividades presenciais para o trabalho em *home-office*, adotou todas ações de prevenção e educação para o enfrentamento da pandemia e ajudou os coordenadores a adaptarem seus projetos aos novos desafios. Sobretudo, seguiu em frente no seu propósito de servir à UFRGS e demais Instituições apoiadas.

Agradecemos pela confiança depositada em nossa instituição.

Porto Alegre, 25 de maio de 2021.

Ana Rita Facchini

Diretora-Presidente

1.2 Introdução

A FUNDAÇÃO DE APOIO DA UNIVERSIDADE RIO GRANDE DO SUL, FAURGS, é uma entidade de direito privado, sem fins lucrativos, sob a forma de Fundação, com permissão de atuação em todo o território nacional. Sua sede e foro estão na Cidade de Porto Alegre, RS, com duração ilimitada e regendo-se pelo seu estatuto e pela legislação aplicável.

A FAURGS é uma fundação de apoio da UFRGS nos termos da Lei nº 8.958, de 20/12/1994, e do Decreto nº 7.423, de 31/12/2010, estando devidamente credenciada pelo MEC/MCTIC, e, nos termos da legislação vigente, podendo apoiar outras instituições de ensino superior e institutos de ciência e tecnologia federais.

A FAURGS possui em seu portal através do site: <https://portalfaurgs.com.br/> disponibilizadas através do menu Institucional informações relevantes tais como:

- histórico: [https://portalfaurgs.com.br/Institucional/historico](https://portalfaurgs.com.br/Institucional/historico;);
- organograma: <https://portalfaurgs.com.br/Institucional/organograma>;
- estatuto: <https://portalfaurgs.com.br/Institucional/estatuto>;
- diretoria: <https://portalfaurgs.com.br/Institucional/EstruturaAdm>;
- conselhos: <https://portalfaurgs.com.br/Institucional/Conselhos>;
- missão, visão, política e objetivos:

<https://portalfaurgs.com.br/Institucional/missaovisaoobjetivos>;

- política de integridade e transparência:

<https://portalfaurgs.com.br/Institucional/integridadetransparencia>.

1.3 Retrospectiva 2020

O ano de 2020 foi marcado por um conjunto de ações necessárias para adaptar a organização ao contexto de pandemia. Salientam-se as seguintes implementações.

- Trabalho em *Home Office*

No dia 22/03/2020 todos os colaboradores da FAURGS passaram a trabalhar na modalidade *home office*, garantindo a saúde de todos e a continuidade das operações com a mesma qualidade e agilidade do atendimento presencial, conforme ficou demonstrado na nossa pesquisa de satisfação do cliente.

- Medidas de saúde e proteção

Desde o início da pandemia adotou-se os protocolos de distanciamento do Governo do Estado e da Prefeitura Municipal de Porto Alegre para garantir a saúde de colaboradores e clientes.

- Apoio a Coordenadores de projetos

Uma das situações análogas provocadas pela pandemia, foi a redução de escopo de projetos, com a respectiva diminuição de receitas aportadas, por solicitação dos Concedentes. Neste sentido, apoiamos os coordenadores na elaboração de aditivos de escopo, análise e negociação para manutenção ou demissão de colaboradores celetistas, elaborando cenários, a fim de analisarmos os impactos da redução de despesas, garantindo a continuidade do projeto e a entrega do objeto contrato, mesmo com a redução de recursos financeiros e de pessoal.

- Implementação do Sistema *DocuSign*

Em 2020 implementamos o Sistema de assinatura eletrônica da *DocuSign* com o objetivo de agilizar o processo de assinatura de documentos, tais como: processos de compras, prestação de contas, documentos bancários, etc.

2. Gestão Financeira

A gestão da sustentabilidade econômica e financeira da FAURGS é realizada com responsabilidade, tendo como base o orçamento anual. Apresenta-se, a seguir os principais indicadores financeiros relativos à sustentabilidade econômica e financeira e os dados de receitas e despesas operacionais. Toda a gestão financeira foi auditada pela empresa Baker Tilly Brasil RS Auditores Independentes, com opinião de que “as demonstrações contábeis [...] apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da FAURGS - FUNDAÇÃO DE APOIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL, em 31 de dezembro de 2020, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às Fundações sem fins lucrativos (Resolução CFC 1.409/12).”.

2.1 Sustentabilidade Econômica e Financeira (Balanço)

As demonstrações financeiras da FAURGS são elaboradas em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil, abrangendo os pronunciamentos, interpretações e orientações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) e as resoluções e normas emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), em especial a Resolução do CFC Nº 1.409/2012, ITG 2002 (R1), que estabelece critérios e procedimentos específicos para as entidades sem fins lucrativos.

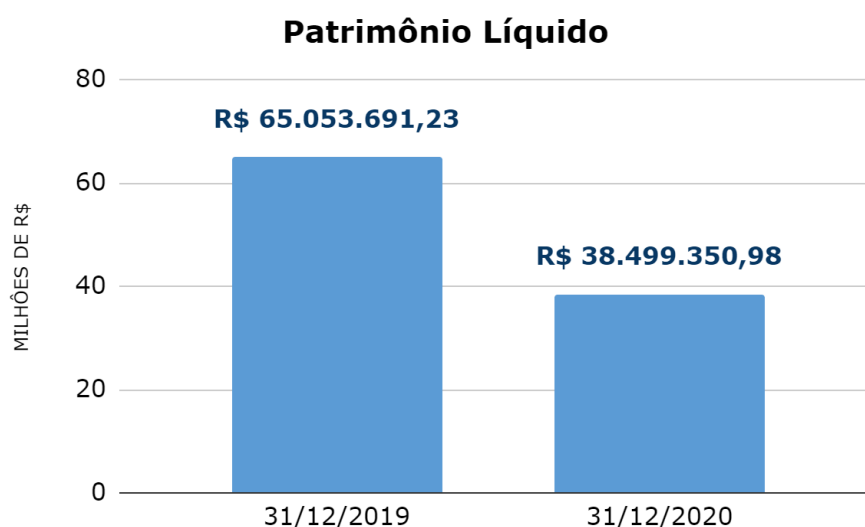


Gráfico 2.1 – Apresentação da evolução do patrimônio líquido da FAURGS em 2019 e 2020

No exercício de 2020 houve uma queda de 40,82% no patrimônio da FAURGS, provocada pelo déficit do exercício e pela redução na conta reserva de contingência cujos valores foram reclassificados para a conta “Repasse UFRGS a realizar”, conforme nota explicativa nº 25, constante no Balanço em anexo.

2.2 Receita e Despesas Operacionais

A Fundação realiza os registros das despesas pelo princípio da competência, segundo o qual são registradas na data de emissão da nota fiscal. Em relação às receitas, apenas as receitas de aluguéis são reconhecidas pela competência, pois os recursos recebidos pela administração de projetos são registrados como caixa, tendo em vista a incerteza no recebimento, pois dependem da arrecadação de valores pelos projetos e obedecem a um regulamento interno de suas apoiadas quanto à forma de cobrança. No caso dos

contratos e convênios, atualmente as receitas e despesas são registradas na data da assinatura do contrato, independente da realização. Caso o total do contrato não seja realizado, os valores são revertidos.

Para atendimento ao princípio da competência, as receitas devem ser apropriadas na mesma proporção da execução financeira dos projetos, em consonância ao que determina a Resolução CFC Nº. 1.409/2012, ITG 2002 (R1). As receitas e despesas são reconhecidas no resultado quando seus valores podem ser mensurados de forma confiável, sinalizando que os benefícios ou desembolsos econômicos decorrentes das operações se realizaram.

Em 2020 houve uma redução de 8,24% no total de receitas operacionais em relação ao ano anterior. A queda das receitas operacionais de gestão de projetos corresponde a 21,21%, devido à redução no número de projetos administrados. Além disso, houve queda de 45,69% na receita de locação de espaço para realização de eventos, devido aos cancelamentos ocorridos em virtude da pandemia provocada pelo COVID-19. No exercício foram verificados aumentos na arrecadação de receitas nas unidades de negócios Banrisul (12,34%) e Gestor (27,54%).

No mesmo período, os custos operacionais da Fundação aumentaram de 5,44% para 6,08%, conforme ilustra a figura abaixo.



Gráfico 2.2 – Apresentação da evolução dos custos operacionais da FAURGS em 2019 e 2020

O aumento percentual de custos operacionais é resultado dos efeitos recessivos causados pela pandemia, que impuseram uma queda de receita de projetos de 90,4 milhões de Reais em 2019 para 71,9 milhões em 2020.

2.3 Patrimônio Social

O patrimônio social de R\$ 23.086.824,87 em 2020 e 2019 compreende o patrimônio social inicial, acrescido dos valores do superávit acumulado em cada exercício.

A conta de superávit acumulado totaliza o montante de R\$ 15.412.526,11 composta conforme abaixo:

Descrição 31/12/2020

(+) Superávits acumulados em 31/12/2019 R\$ 38.254.471,14

(+) Reserva recursos com restrição (I) R\$ 3.712.395,22

(-) Déficit 2020 R\$ (5.286.868,62)

(-) Destinação para Repasses UFRGS a realizar (II) R\$ (21.267.471,63)

Total R\$ 15.412.526,11

I. As Reservas para Recursos com Restrição foram revertidas uma vez que houve a decisão conforme Ata de conselho deliberativo FAURGS de 14/07/2020 de reconhecer o Repasse a ser realizado a UFRGS, conforme Nota Explicativa 25 do Relatório das Demonstrações Contábeis de 2020.

II. A conta de Reservas para Contingências 2020 foi utilizada para a contrapartida dos “Repasses UFRGS a realizar”, conforme Nota Explicativa 25 do mesmo relatório e aprovação conforme ata de 14/07/2020, do Conselho Deliberativo.

3. Gestão Operacional

3.1. Ações de qualificação funcional

A Fundação tem como política o investimento na qualificação do seu quadro funcional. Em 2020, no entanto, pelos efeitos adversos da pandemia sobre as atividades coletivas, houve uma redução significativa dessa atividade. Em 2020 foram realizadas 48 horas de treinamento on-line para a qualificação de colaboradores relacionados a projetos específicos com essa demanda.

Além disso, foram realizados treinamentos na modalidade Ensino a distância (EAD) objetivando a melhoria do trabalho realizado de forma remota. Para isso foram oferecidos os seguintes treinamentos:

- Ergonomia no Escritório: <https://youtu.be/UIkl8gnVqyc>
- Treinamento para uso de EPIS (Completo): <https://youtu.be/OqEsPRf7dRM>
- Treinamento para uso de EPIS (Piloto - Luvas): <https://youtu.be/3txH8cL-kwA>
- Uso de Máscaras de Tecido: <https://youtu.be/jhszAggbeFo>
- Integração para admissão: <https://youtu.be/PnOfBD2VDSM>

3.2. Impactos da COVID-19 na operação

Considerando os impactos causados pela pandemia de COVID-19, a Administração da Fundação adotou um conjunto de medidas para salvaguardar a continuidade da operação, entre as quais destacamos:

1. Trabalho Home Office para os profissionais das equipes administrativas e de apoio.
2. Adoção de medidas de saúde e proteção dos colaboradores, tais como uso de máscara, álcool em gel, controle de presença, distanciamento mínimo entre profissionais, etc.
3. Adoção de medidas de aumento e preservação do saldo de caixa, contemplando:
 - Suspensão dos investimentos previstos para o exercício de 2020;
 - Redução de despesas e negociação de contratos vigentes;
 - Redução de todas as despesas fixas, relativas a gastos com energia elétrica, telefone, internet, etc.;
 - Suspensão do vale transporte dos empregados, por estarem trabalhando home-office;
 - Negociação com a Unimed para redução do reajuste do plano de saúde dos funcionários;
 - Levantamento e negociação junto aos coordenadores de projetos, para análise da manutenção ou demissão dos empregados celetistas, evitando a geração de despesas.

4. Administração de projetos

A administração de projetos é a atividade estratégica da Fundação, aquela diretamente relacionada à realização de sua finalidade social. Pela importância dessa atividade, o presente relatório dedica uma atenção especial à prestação de contas das apoiadas favorecidas, das finalidades dos projetos desenvolvidos, os impactos de projetos nas atividades da UFRGS e demais instituições apoiadas. São ainda apresentadas informações relevantes sobre os recursos financeiros envolvidos e apresentam-se os principais agentes de financiamento destes projetos.

4.1 Projetos por IFE e ICT

Os dados a seguir são referentes aos projetos gerenciados pela FAURGS de acordo com as instituições de origem.

Tabela 4.1 – Quantidade de projetos de acordo com a cada IFE e ICT

Distribuição dos projetos entre as Apoiadas	Quantidade de Projetos	% dos Projetos por Apoiada
UFRGS	395	95,41
IFRS	8	1,93
INMETRO	5	1,21
UFCSPA	1	0,24
UFFS	1	0,24
UFSM	3	0,72
* Outros	1	0,24
TOTAL	414	100,00

Distribuição dos projetos entre as Apoiadas

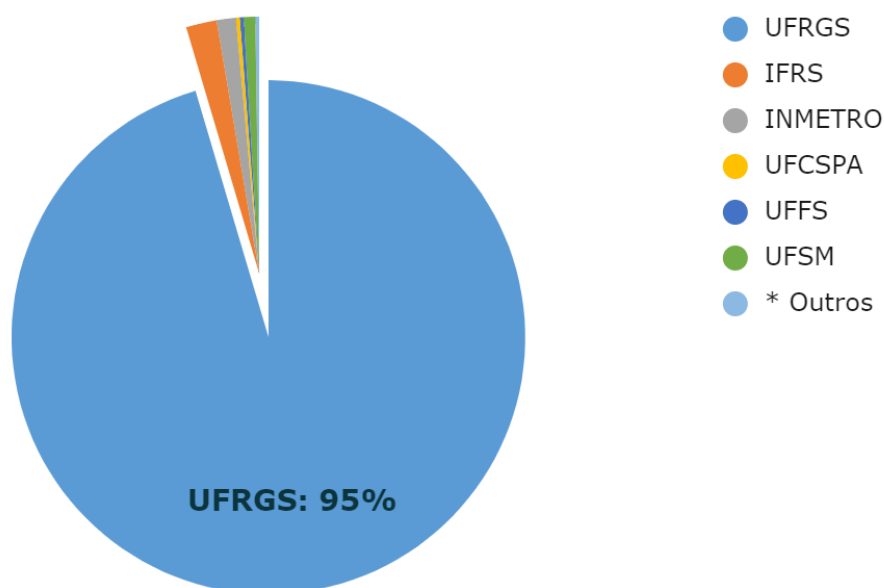


Gráfico 4.1 – Quantidade de projetos de acordo com cada IFE e ICT

O gráfico evidencia que em 2020, 95,41% dos projetos administrados pela FAURGS foram oriundos da UFRGS.

4.2 Projetos por finalidade

A Tabela a seguir, mostra a distribuição dos projetos considerando a classificação de sua finalidade.

Tabela 4.2 – Distribuição de projetos de acordo com a sua classificação

Tipos de Projetos entre as Apoiadas	TOTAL	% por tipo de projeto
Extensão	154	37,20
Pesquisa	131	31,64
Ensino	77	18,60
Desenvolvimento Institucional	34	8,21
Inovação	10	2,42
Prestação de Serviços	8	1,93
TOTAL	414	100,00

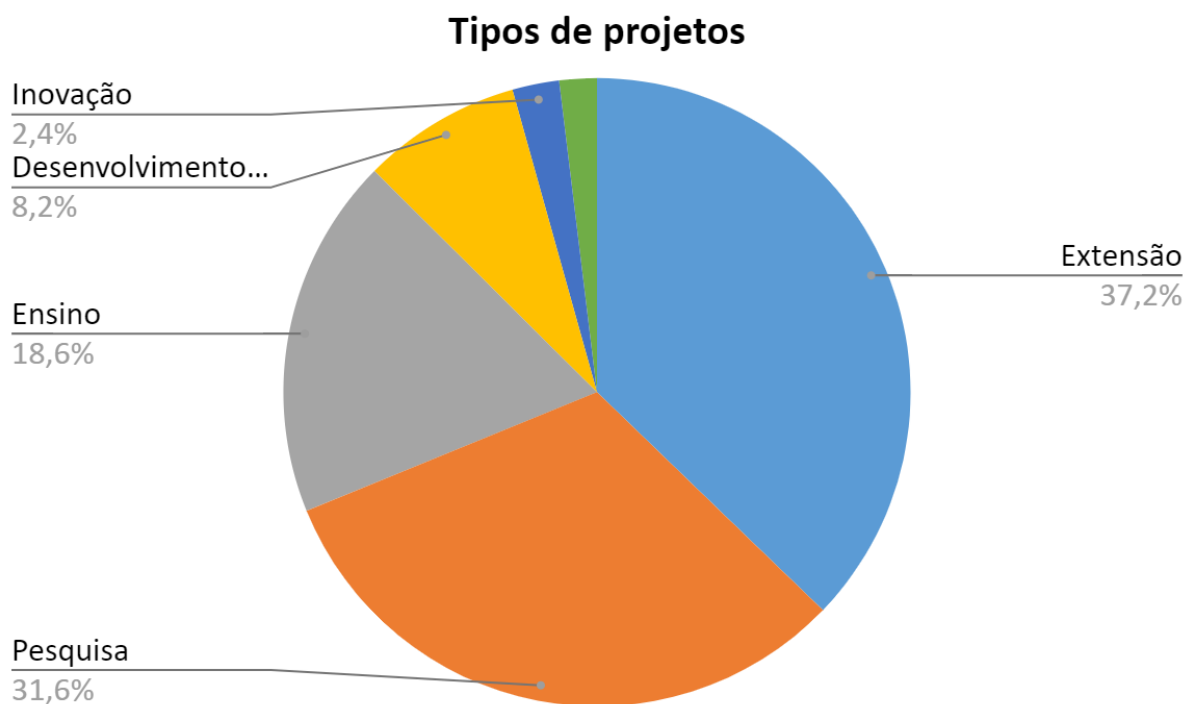


Gráfico 4.2a – Distribuição de projetos de acordo com a sua classificação

O gráfico a seguir ilustra os tipos de projetos gerenciados da UFRGS.

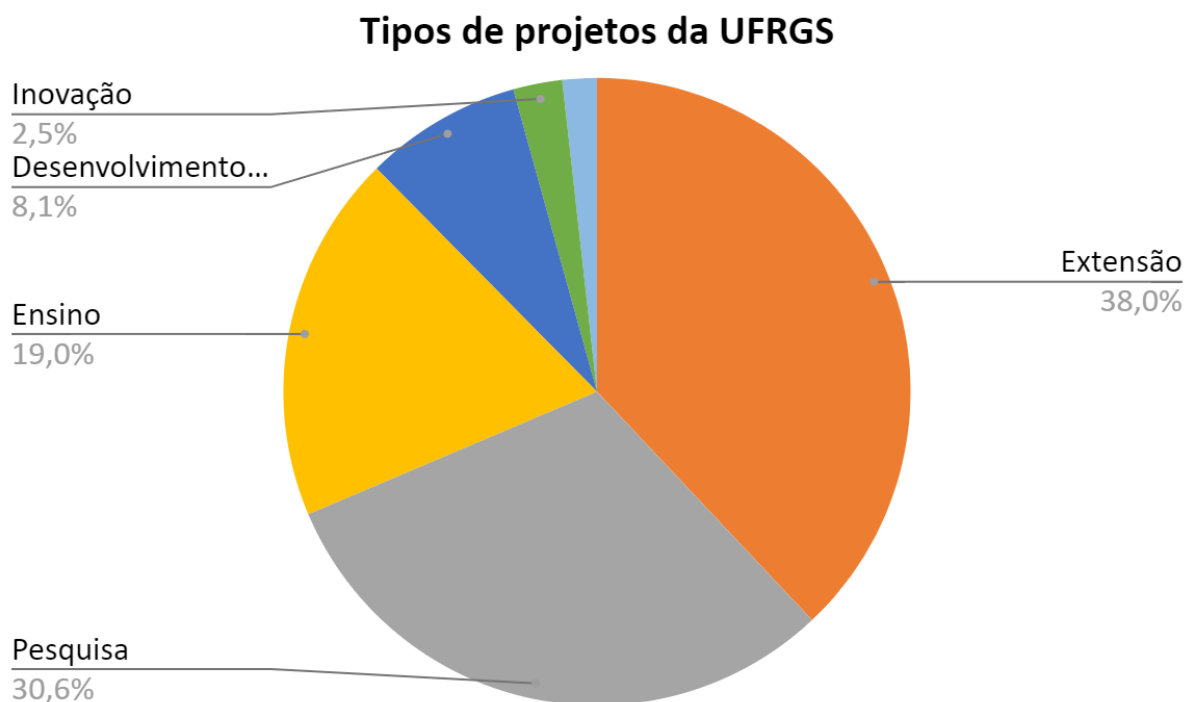


Gráfico 4.2b – Quantidade relativa de projetos de acordo com a classificação na UFRGS

Abaixo, a distribuição de acordo com a classificação de sua finalidade nas demais IFES e ICTS.

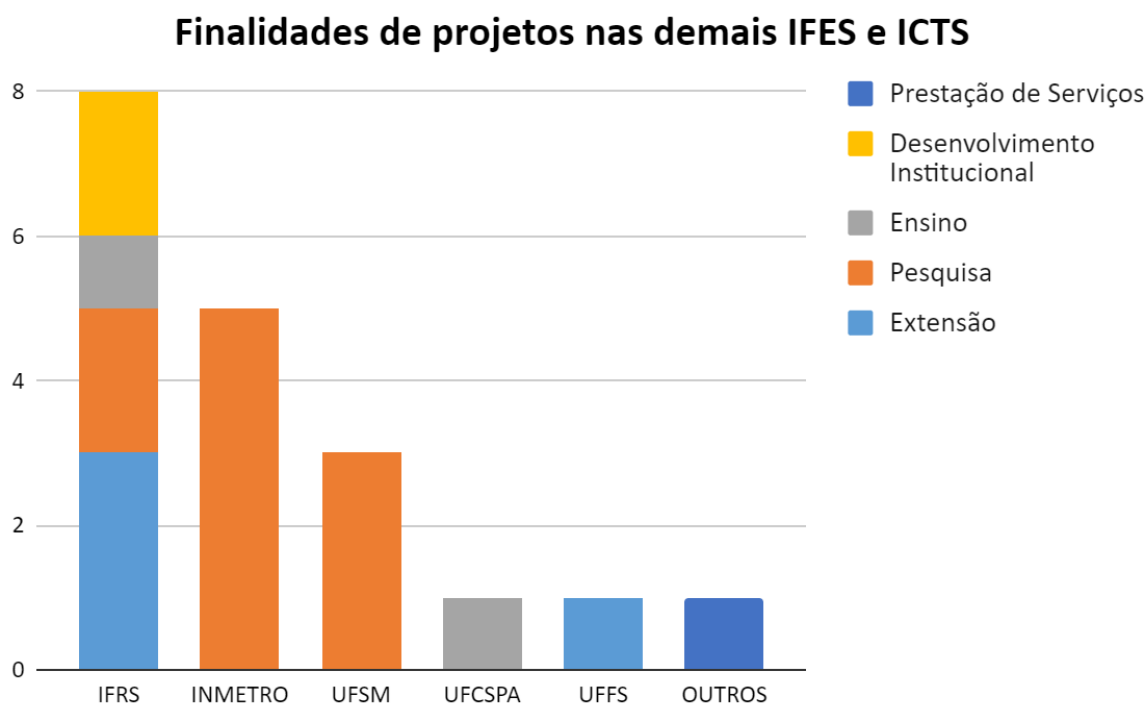


Gráfico 4.2c - Quantidade de projetos de acordo com a classificação de sua finalidade nas demais IFES e ICTS

Entre as demais IFES e ICTS, o maior número de projetos é do IFRS.

4.3 Volume de recursos financeiros em projetos

Em 2020, a FAURGS gerenciou R\$ 71.965.083,20 de recursos financeiros oriundos de projetos. A tabela abaixo apresenta o montante de recursos efetivamente recebidos, classificados por IFES e ICTs para os projetos vigentes em 2020:

Tabela 4.3 – Distribuição de projetos entre as IFES e ICTs apoiadas

Distribuição dos projetos entre as Apoiadas	Quantidade de Projetos	Valores recebidos	% valor acumulado
UFRGS	395	69.572.525,47	96,68
IFRS	8	1.067.984,56	1,48
INMETRO	5	55.462,69	0,08
UFCSPA	1	0,00	0,00
UFFS	1	500,93	0,00
UFSM	3	426.628,51	0,59
* Outros	1	841.981,04	1,17
	414	71.965.083,20	100,00

Conforme evidenciado na tabela, 96,68% dos recursos financeiros geridos pela FUNDAÇÃO são oriundos de projetos da UFRGS.

4.4 Principais financiadores

A lista de financiadores de projetos apoiados pela FAURGS inclui órgãos públicos, iniciativa privada e o terceiro setor. A tabela abaixo apresenta uma relação dos principais financiadores e indica o montante total previsto nos instrumentos jurídicos já firmados, para todo o período de vigência.

Tabela 4.4 – Principais Financiadores e montante total de recursos previstos e sua respectiva quantidade de projetos

Principais Financiadores 2020	Montante total de recursos	Quantidade de Projetos	%
PETROBRAS	124.100.284,42	48	44,45
SEC.SAÚDE	61.889.401,00	1	22,17
EMBRAPII	47.686.218,67	6	17,08
FINEP	22.209.387,73	13	7,95
BG E&P	9.316.129,38	2	3,34
SHELL	8.472.718,00	1	3,03
RNP	3.071.682,71	5	1,1
FURNAS	2.471.507,00	1	0,89
TOTAL	279.217.328,91	77	100

4.5 Participação da comunidade da UFRGS nos projetos

O artigo 6º, parágrafo 3º, do Decreto nº 7.423, de 31/12/2010 determina que os projetos desenvolvidos com as IFES e ICTS tenham a participação de no mínimo 2/3 (dois terços) de pessoal vinculado à Instituição apoiada. A FAURGS cumpre essa norma com base no cadastramento, em cada projeto, de participantes de seus projetos de desenvolvimento institucional, ensino, pesquisa e extensão, onde consta o vínculo de cada um com a UFRGS e outras instituições partícipes do projeto.

Os percentuais demonstrados na Tabela 4.5, abaixo, estão baseados na equipe executora registrada no processo de abertura de projetos na UFRGS e suas possíveis alterações/atualizações durante a execução dos projetos. A composição da equipe é analisada e aprovada pela Controladoria da UFRGS.

Tabela 4.5 – Percentual de membros da comunidade UFRGS de acordo com a classificação dos projetos

UFRGS	% Pessoas Participantes da Apoiada
Projeto de Inovação	100
Projeto de Desenvolvimento Institucional	96,88
Projeto de Pesquisa	96,53
Projeto de Ensino	96,16
Projeto de Extensão	91,86
Projeto de Prestação de Serviços	87,91

Participação Relativa de Membros da UFRGS por Tipo de Projeto

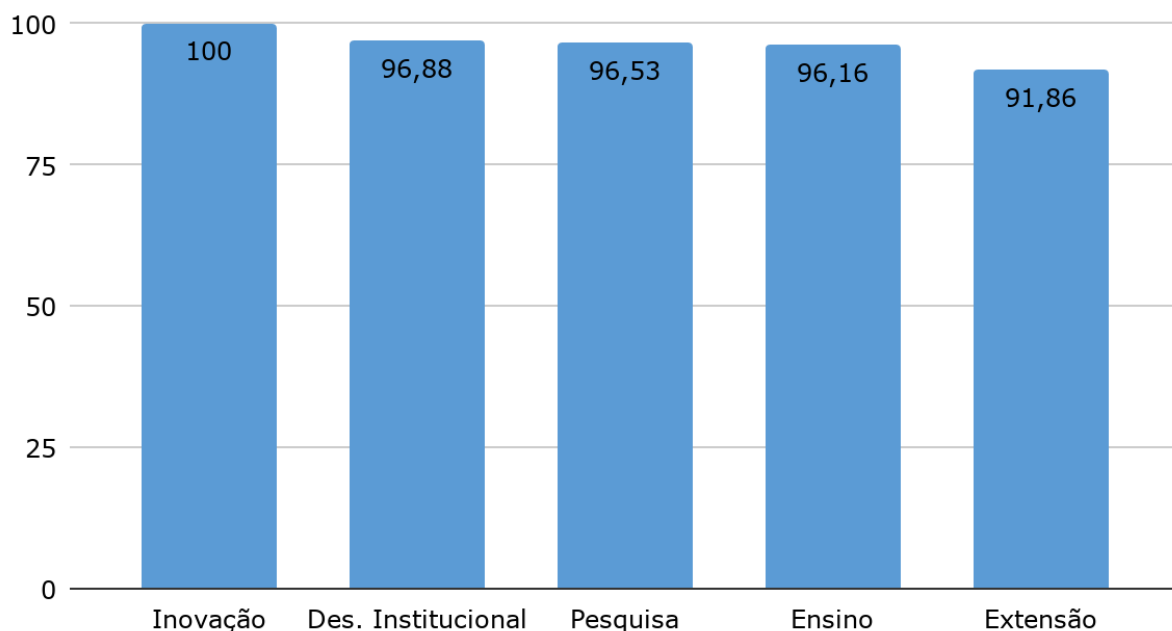


Gráfico 4.5 - Percentual de membros da comunidade UFRGS de acordo com a classificação dos projetos

4.6 Aquisições realizadas em projetos

Em 2020 foram realizados 3.957 processos de compras, sendo que 753 são processos de compras internas, conforme demonstrado no gráfico a seguir.

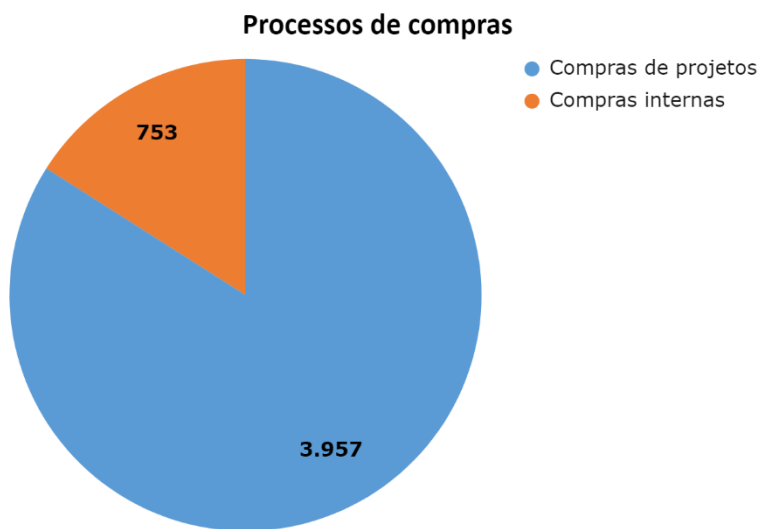


Gráfico 4.6 – Processos de compras realizados em 2020

4.6.1 Evolução nos volumes de processos de compras por modalidade: 2019-2020

O volume de compras sofreu uma variação de -21,62% entre os anos de 2019 e 2020.

Tabela 4.6.1 – Compras realizadas nos anos de 2019 e 2020 de acordo com a modalidade

Processos	2019	2020	%
Compras diretas	2.444,00	2.533,00	3,64%
Seleção pública	147,00	80,00	-45,58%
Lotes	1.475,00	586,00	-60,27%
Importações	60,00	35,00	-41,67%
Total	4.126,00	3.234,00	-21,62%

4.6.2 Valores aplicados em aquisições

O volume total aplicado em aquisições, em 2020, foi de R\$ 5.777.575,27. No quadro abaixo apresentamos os valores aplicados por IFE e ICT.

Tabela 4.6.2 – Compras realizadas em 2020 de acordo com cada IFE e ICT

Apoiada	Valor (R\$)
UFRGS	5.281.695,80
UFCSPA	23.164,86
UFFS	7.200,00
IFRS	85.681,61
UFSM	370.453,20
FEPAGRO	9.379,80
Total	5.777.575,27

Do valor total investido em aquisições, os maiores valores aplicados foram de projetos da UFRGS.

4.6.3 Aquisições UFRGS

Em 2020 a Fundação emitiu os seguintes volumes de ordens de compras:

Tabela 4.6.3 – Ordens de compras emitidas para a UFRGS

Aquisições	Ordens de compras emitidas	Valor (R\$)
UFRGS	3.114	5.281.695,80

4.6.4 Aquisições nas demais IFES e ICTS

Para as demais IFES e ICTS foram emitidas 120 ordens de compras, totalizando uma aplicação de recursos de R\$ 495.879,47 conforme apresentado na tabela abaixo:

Tabela 4.6.4 – ordens de compras emitidas para outras IFES e ICTS

Apoiada	Quant. OC	Valor R\$
UFCSPA	3	23.164,86
UFFS	1	7.200,00
IFRS	100	85.681,61
UFSM	14	370.453,20
FEPAGRO	2	9.379,80
TOTAL	120	495.879,47

O percentual de processos de compras por IFES e ICT é apresentado no gráfico a seguir:

Ordens de compras emitidas

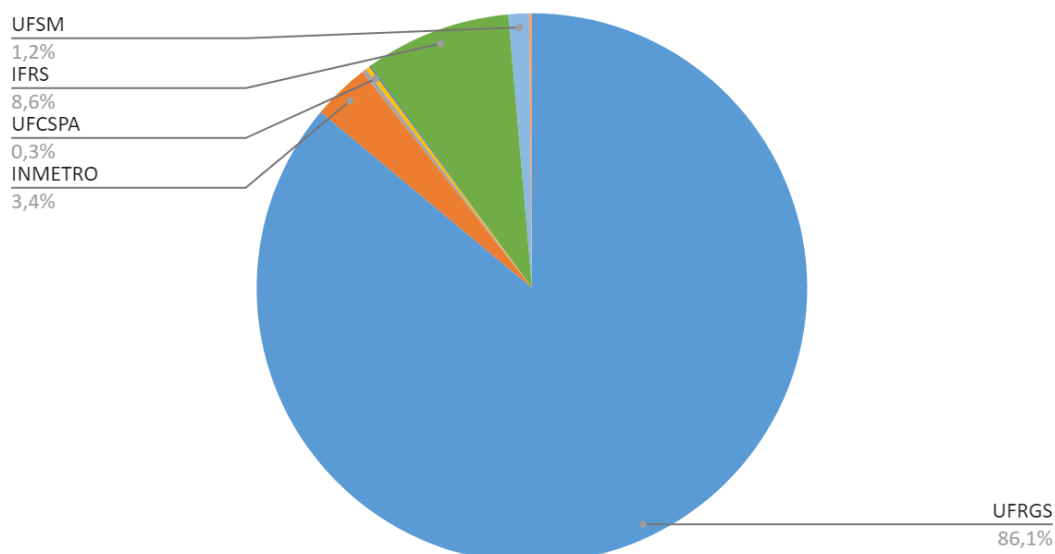


Gráfico 4.6.4 – representação em percentual do volume de ordens de compras emitidas por IFE e ICT

4.7 Doações de Bens

Durante a gestão dos projetos, e considerando a previsão orçamentária para aquisições de capital, a FAURGS realiza as compras e, após, faz a doação dos bens às Instituições apoiadas. As compras nacionais são realizadas no CNPJ da FAURGS, com a emissão do termo de doação ou guarda para a UFRGS a fim de incorporação ao patrimônio da Universidade. A tabela abaixo apresenta o montante de aquisições realizadas em 2020, comparado com o ano anterior.

Tabela 4.7 – Bens entregues/Doados à UFRGS de acordo com a forma de aquisição

Doações UFRGS	2019	2020	%
Importações	3.948.345,13	4.901.913,77	24,15%
Equipamentos Nacionais	2.619.891,43	2.232.598,28	-14,78%
Obras e instalações	491.115,95	95.689,18	-80,52%
Total	7.059.352,51	7.230.201,23	2,42%

4.8 Contribuição à UFRGS

Além dos projetos que possuem instrumentos jurídicos formalizados, a FAURGS também realiza a gestão dos projetos arrecadatários, ou seja, aqueles que recebem os recursos oriundos dos ressarcimentos pelo uso da infraestrutura da Unidade e UFRGS e efetua os repasses, mensalmente, através de GRU à UFRGS.

Para análise detalhada, conforme entendimentos com a Comissão de Orçamento e Regência Patrimonial (CORP), no anexo 1 é apresentada a planilha com esses dados. O quadro abaixo detalha os valores repassados no ano de 2020, comparados com os do ano anterior. O valor total arrecadado em projetos da UFRGS foi de 69,57 milhões (ver Tabela 4.3). Deste total, foram gastos em equipamentos e material permanente 7,23 milhões (ver Tabela 4.7). Os valores arrecadados na tabela a seguir representam 4,8% de contribuição para a mobilização da infraestrutura da UFRGS.

Tabela 4.8 – Montante de valores repassados para UFRGS através de GRU

Contribuições	2019	2020	%
Fundo PROPG	411.642,00	321.760,00	-21,83%
Fundo UFRGS	1.999.965,00	1.191.413,00	-40,43%
Unidades	2.390.003,00	1.470.985,00	-38,45%
Total	4.801.610,00	2.984.158,00	-44,55%

No gráfico abaixo faz-se a análise comparativa entre o ano corrente e o ano anterior.

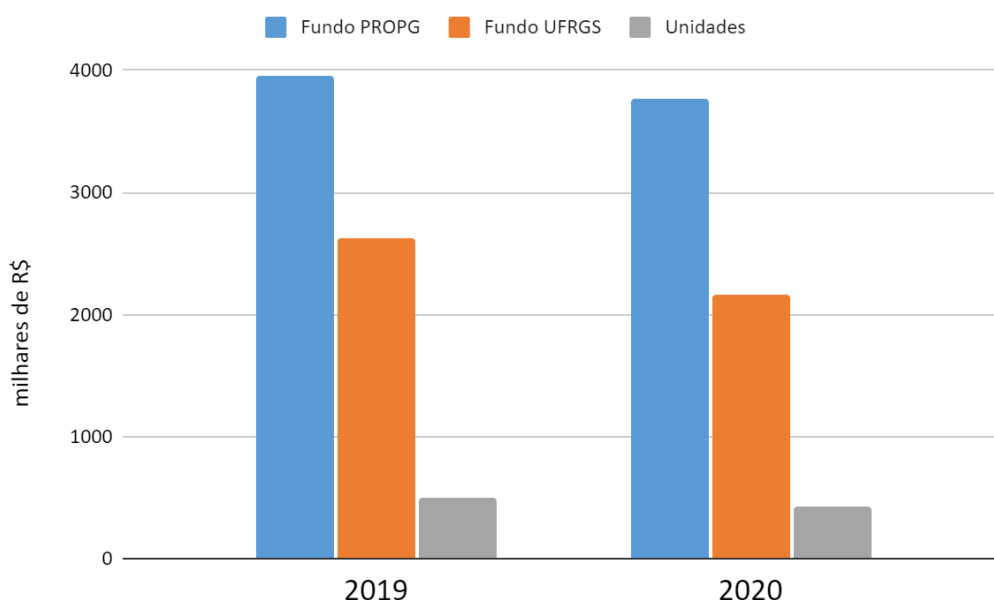


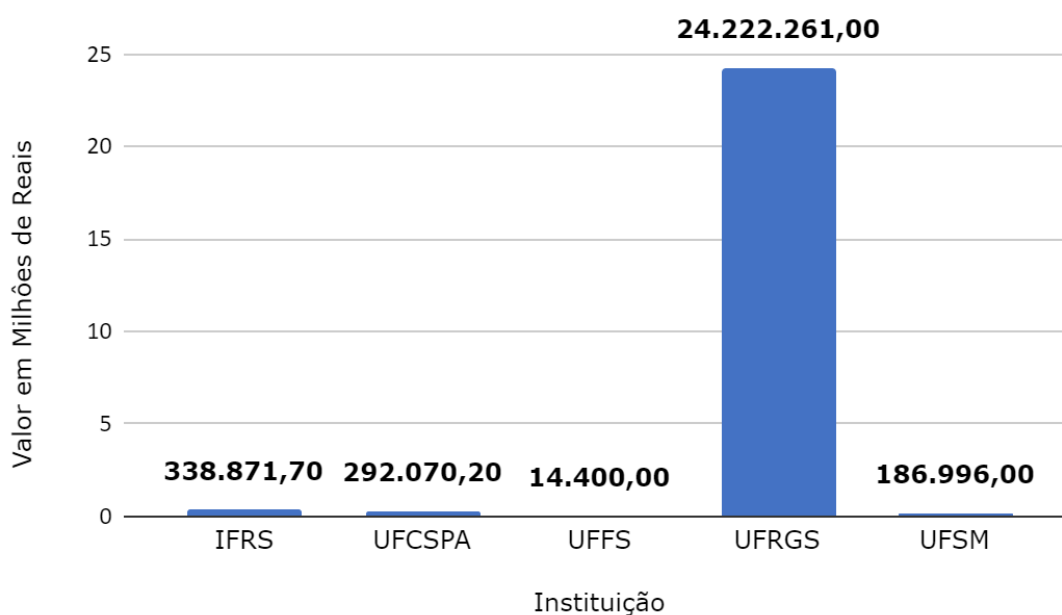
Gráfico 4.8 – Montante de valores repassados para UFRGS através de GRU em 2019 e 2018 considerando a análise da PROPG, PROPLAN e Unidades Acadêmicas.

4.9 Bolsas implementadas em projetos

O pagamento de bolsas é previsto no plano de aplicação de cada projeto e devidamente aprovado através da equipe executora. Os pagamentos de bolsas, no caso de projetos da UFRGS, estão embasados nas Decisões n.º 210 e 211/2017 do CONSUN.

Em 2020 foram implementados 13.387 pagamentos de bolsas através da FAURGS, totalizando um montante de R\$ 25.054.598,48 distribuídos entre os bolsistas, com o valor médio de bolsas de R\$ 1.871,56.

Valor pago em bolsas por Instituição



. Gráfico 4.9a – Montante de pagamentos de bolsas realizados em 2020 por instituição apoiada

O valor médio de todas as bolsas implementadas foi de R\$ 1.871,56, com valores diferentes entre instituições conforme a figura abaixo.

Valor médio de bolsas por Instituição

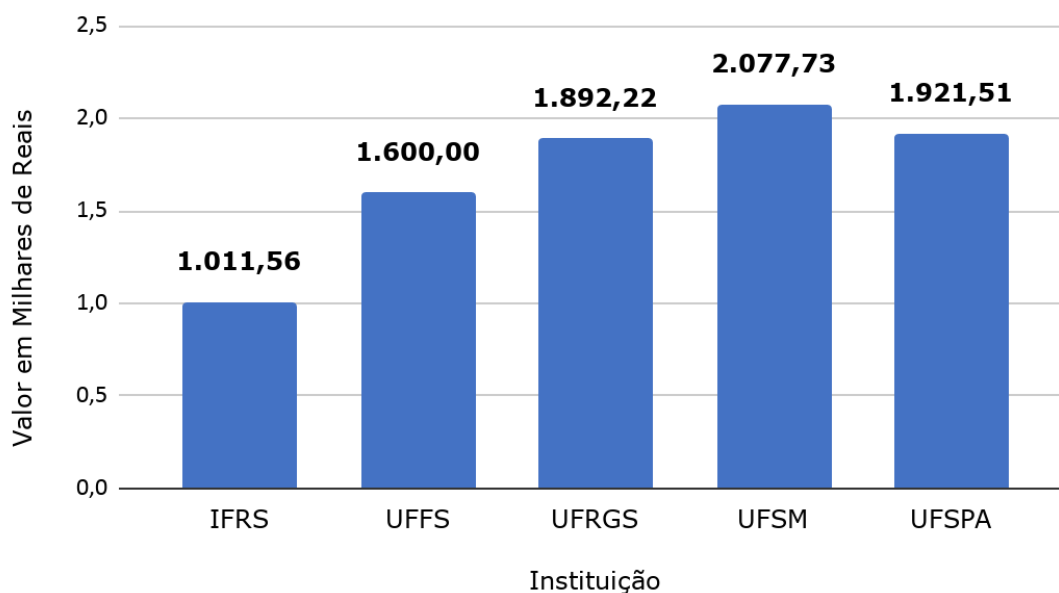


Gráfico 4.9b – Média de valores de bolsas implementadas em 2020 por instituição apoiada

Com relação ao número de bolsas implementadas é apresentado conforme a figura a seguir, considerando as instituições apoiadas.

Número de bolsas por Instituição

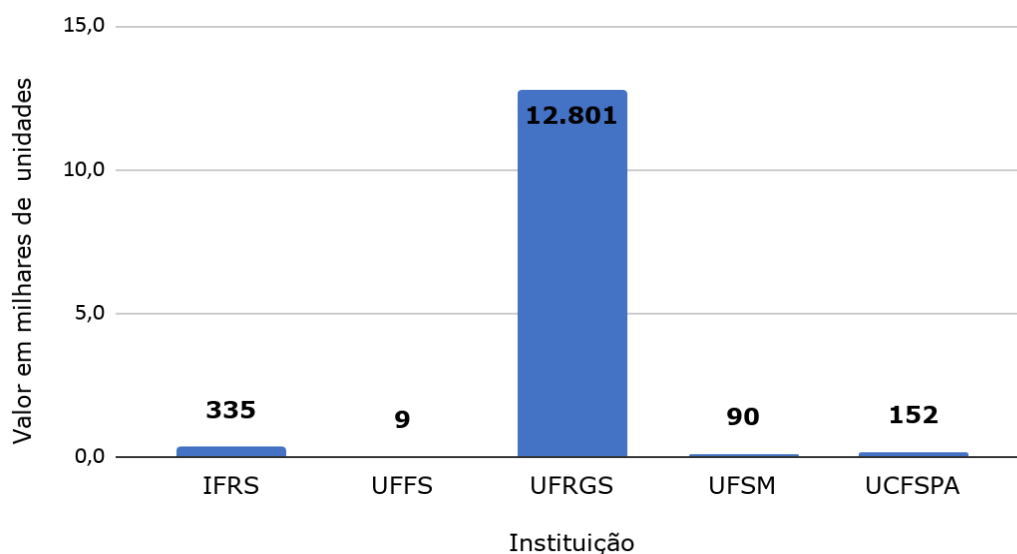


Gráfico 4.9c – Número de bolsas implementadas em 2020 por instituição apoiada

4.10 Pesquisa de Satisfação dos Clientes

Com o objetivo da melhoria contínua nos serviços prestados pela FAURGS e consequentemente visando atender às normas da ISO 9001:2008/ISO 9001:2015, são realizadas pesquisas de satisfação de coordenadores desde 2013/1.

A pesquisa mostra que a média do nível de satisfação dos coordenadores com os serviços prestados pela FAURGS é de 90,6% comparado com 9,4% que apresentam algum índice de insatisfação. O índice atinge o objetivo estabelecido para o período.

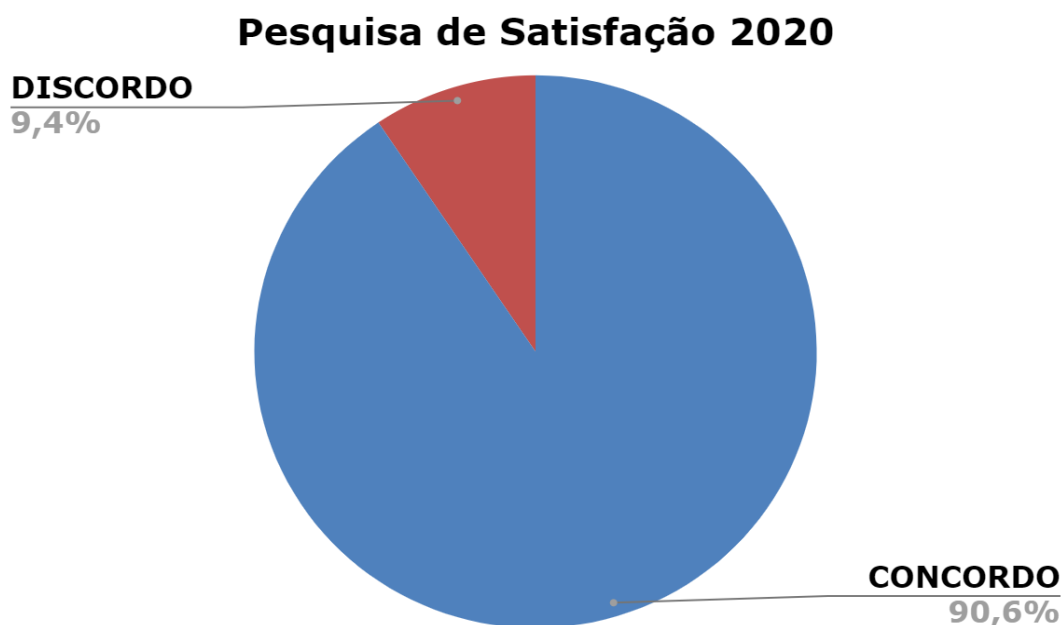


Gráfico 4.10 – Satisfação dos coordenadores com os serviços prestados pela FAURGS

Tomando por base os valores de satisfação avaliador por indicador, foi possível estabelecer a seguinte classificação em pontos fortes e pontos fracos da avaliação dos coordenadores de projetos em relação aos serviços prestados pela FAURGS em 2020.

PONTOS FORTES (Satisfação > 90%)

- Educação e cordialidade no atendimento - 98,53%
- Satisfação com a prestação de serviços em trabalho remoto - 96,97%
- Segurança na prestação de serviços pela FAURGS - 95,52%
- Agilidade na correção dos problemas encontrados - 93,55%
- Comunicação adequada referente a mudanças e novidades - 91,04%
- Serviços prestados pela FAURGS dentro das expectativas - 91,04%

PONTOS FRACOS (Satisfação < 90%)

- Prazos das aquisições do projeto - 76,19%
- Confiança e precisão das informações prestadas pela FAURGS - 84,29%
- Prazos para a execução das atividades financeiras do projeto - 89,23%
- Atendimento das necessidades com rapidez e qualidade na comunicação - 89,23%

5. Prestação de Serviços

Prestar serviços à comunidade é uma das funções da FAURGS desde a sua fundação. O objetivo principal é apoiar a UFRGS e as demais IFES e ICTS no desenvolvimento de seus projetos, mas adicionalmente, a FAURGS presta serviços para realização de processos seletivos com excelência, bem como atua na organização de eventos e no apoio de tecnologia da informação à empresas e instituições. A estruturação da operação em centros de custos dá maior precisão e clareza sobre as origens dos recursos arrecadados e das despesas executadas.

Apresentamos as principais realizações dos centros auxiliares da FAURGS.

5.1 Unidade de Concursos

A operação de Concursos foi duramente impactada em 2020 pelos efeitos da pandemia. Sendo que durante o exercício foram realizados dois processos seletivos simplificados, envolvendo dois cargos, sendo um de médico e outro de enfermeiro. Esses processos tiveram a participação de oitenta candidatos.

5.2 Unidade de Gramado

A operação do Centro de Eventos de Gramado foi, da mesma forma, significativamente afetada pela pandemia. Centrada em atividades que exigem aglomerações, e situada em um polo de turismo que sofreu uma redução drástica de suas atividades, a operação em Gramado teve todas as atividades que estavam previstas canceladas.

5.3 Unidade de TI Banrisul

O centro de custos Banrisul está dedicado ao atendimento das demandas solicitadas pelo Banrisul, através da prestação de serviços de análise, arquitetura, programação, testes de software de produtos e aplicativos. As demandas são solicitadas através de URSTB (unidade de referência de serviços de tecnologia Banrisul).

Em 2020 foram realizadas 33.843 URSTB's. Cada unidade de referência equivale a uma hora de prestação de serviços. O gráfico a seguir apresenta uma comparação entre o realizado em 2020 versus o ano anterior.

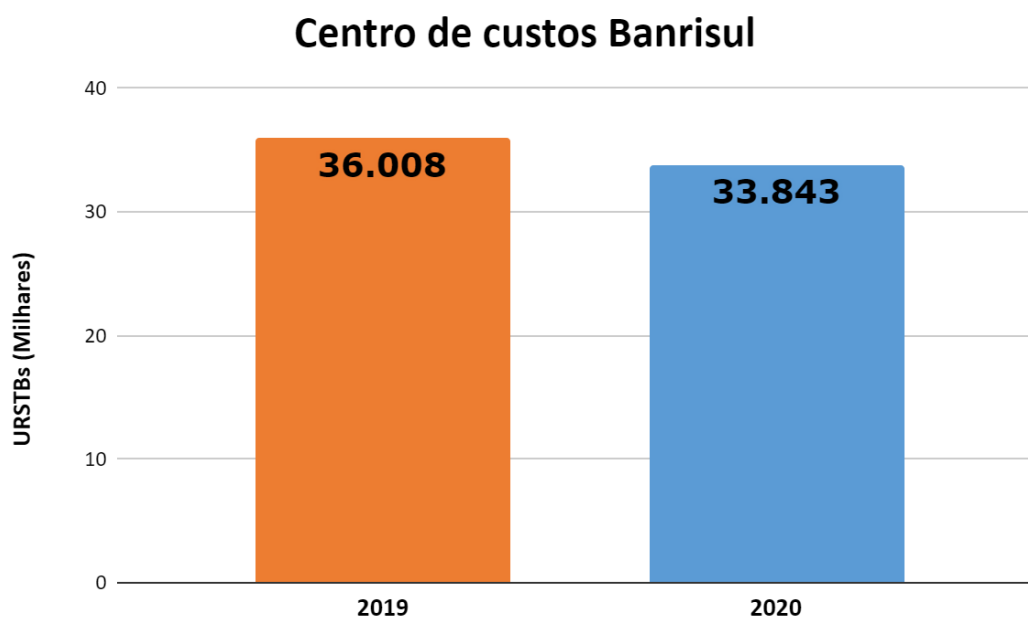


Gráfico 5.3 – Quantidade de URSTB (horas) de prestação de serviços em 2019 comparando com 2018

5.4 Unidade de TI Varejo

O centro de custos TI Varejo atua diretamente na prestação de serviços para a comunidade através do desenvolvimento de software e na comercialização de licenças do Sistema Gestor, um software de gestão que implementa as normas ISO de Qualidade (9001), Ambiental (14001) e Segurança da Informação (27001), de forma integrada aos processos operacionais e de gestão da empresa. O sistema foi desenvolvido com tecnologia de ponta que conta com compromisso, simplicidade, agilidade e eficácia. O Sistema Gestor possui abrangência global, estando instalado em mais de dez países.

Em 2020 foram realizadas 69 prospecções, com 45 propostas comerciais emitidas e com 3 novos clientes incorporados à carteira, que conta com um total de 16 clientes ativos.

6. Gestão da Qualidade

A gestão da qualidade continua relevante para a FAURGS. Implementada em 2012, trouxe melhorias para o desempenho das pessoas, dos processos, dos serviços prestados e do próprio ambiente de trabalho. A certificação ISO garante aos nossos clientes o atendimento das suas necessidades dentro de um padrão de qualidade.

A Fundação mantém a certificação ISO 9001-2015 e a 27001-2013, com escopos definidos abaixo:

ISO 9001-2015

- Desenvolvimento de solução de softwares e serviços de consultoria e análise em soluções de TI;
- Prestação de serviços de locação de espaços para atividades culturais, educacionais, científicas e tecnológicas;
- Prestação de serviços referente a processos seletivos para a comunidade acadêmica e não acadêmica;
- Gestão administrativa e financeira de projetos de pesquisa, ensino, extensão, inovação e desenvolvimento institucional, científico, cultural, tecnológico, e de prestação de serviços conexos a toda comunidade pública e privada, em benefício de toda a comunidade.

ISO 27001- 2013

- Gestão da segurança da informação referente aos processos seletivos para a comunidade acadêmica e não acadêmica no centro de custos de Concursos que abrange as atividades de relacionamento com o cliente, planejamento, preparação, execução e apresentação de resultados dos processos, em conformidade com a declaração de aplicabilidade v.2 -26/set/16.

No mês de julho, realizamos a recertificação relativa à ISO 90001-2015 e a ISO 27001-2013. As recertificações foram concedidas, com validade até julho de 2021 e 2023, respectivamente.

7. Agradecimentos

Ao concluirmos este relatório de gestão, desejamos deixar registrado o reconhecimento ao grupo responsável pela gestão da Fundação, sem o qual não seria possível a elaboração deste documento. Assim demonstramos nossa gratidão pelo excelente trabalho realizado pela Gerente Administrativa na supervisão e coordenação dos trabalhos de compilação e análise de dados e pelos supervisores das áreas da Fundação pelo provimento das informações relevantes aqui registradas.

Agradecemos ainda pela confiança depositada no nosso trabalho por toda sociedade, representada pelos órgãos de controle e fiscalização. Temos recebido desses órgãos informações preciosas para melhorar cada vez mais a gestão da fundação. A nova gestão da FAURGS, ao receber o encargo, de pronto saneou os problemas imediatos e por hora administra os problemas mediatos. Com novos focos na modernização das atividades meio, o que já reflete em um ano com desempenho superior. É a consciência da responsabilidade que temos perante à sociedade gaúcha e brasileira que mantém firme nosso propósito de alavancar as atividades das instituições por nós apoiadas.