

RELATÓRIO DE GESTÃO

FAURGS - 2019

***UMA FUNDAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO
DAS PESSOAS E DAS INSTITUIÇÕES***

*Av. Bento Gonçalves, 9500 - Prédio 43609 - Campus do Vale
Cx. Postal 15039 - CEP 91501-970 - Porto Alegre/RS - Brasil
Fone: 0xx51 3308-6837 / 3308-7178 - Fax: 0xx51 3319-5300
portalfaurgs.com.br - E-mail: faurgs@ufrgs.br*

Sumário

1.	Institucional	3
1.1	Apresentação	3
1.2	Introdução	4
1.3	Retrospectiva 2019	4
2.	Gestão Financeira	6
2.1	Custos operacionais	6
2.2	Sustentabilidade econômica e financeira	7
3.	Gestão operacional	8
4.	Administração de projetos	9
4.1	Rotina na FAURGS para o gerenciamento de projetos	9
4.2	Projetos por IFE e ICT	9
4.3	Projetos considerando a classificação de sua finalidade	10
4.4	Volume de recursos financeiros em projetos	12
4.5	Principais Financiadores	13
4.6	Participação de membros da comunidade da UFRGS nos Projetos gerenciados pela FAURGS	14
4.7	Aquisições realizadas em projetos	15
4.7.1	Volumes de processos de compras por modalidade de compras nos dois últimos anos (2019 E 2018)	15
4.7.2	Valores aplicados em aquisições	16
4.7.3	Aquisições UFRGS	16
4.7.4	Aquisições nas demais IFES e ICTS	17
4.8	Doações de Bens	18
4.9	Contribuição a UFRGS	18
4.10	Bolsas implementadas em projetos	20
4.11	Pesquisa de Satisfação dos Clientes	22
5	Prestação de Serviços	25
5.1	Centro de Custos – Concursos	25
5.2	Centro de Custos: Centro de Treinamento e Eventos Gramado .	26
5.3	Centro de custos: Unidade TI	27
5.3.1	Centro de custos Barrisul	27
5.3.2	Centro de custos Varejo	27
6	Qualificação do Quadro de Empregados	28
7	Gestão da Qualidade	29

1. INSTITUCIONAL

1.1. Apresentação

Esta é a prestação de contas da FAURGS, encaminhada para a deliberação de seus Conselhos Superiores (Curador e Deliberativo). Na continuidade de sua aprovação, estes documentos serão enviados ao Conselho Universitário da UFRGS (CONSUN). Este Balanço Anual e Relatório de Gestão, do ano de 2019, serão ainda encaminhados para os Conselhos Superiores das demais IFES/ICTs apoiados pela FAURGS.

A Fundação preservou no ano de 2019, seu apoio às suas IFES/ICTs credenciadas/autorizadas, apoiando a comunidade acadêmica e colaborando com a execução dos projetos idealizados, para aprimorar os saberes e conhecimentos em benefício das pessoas. Esta tarefa foi realizada com a participação de nossos funcionários em seu fazer diário.

Nosso empenho contínuo para superar as limitações identificadas nas críticas internas nos dá a certeza de que o relatório ora encaminhado é melhor do que o de 2018 mas também será pior do que o de 2020.

Obrigado a todos.

Porto Alegre, 31 julho de 2020.

Prof. Sergio Nicolaiewsky
Diretor-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 sitio : <https://portalfaurgs.com.br/> disponibilizadas através do menu Institucional, informações relevantes tais como:

- histórico:

<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/missaovisaooobjetivos;>

- política de integridade e transparência:

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

1.3. Retrospectiva 2019

A FAURGS buscou em 2019 dar continuidade e acelerar seu processo de transformação, expandindo seu escopo de atuação e implementando novos processos para apoiar a elaboração e a execução de projetos, com maior qualidade e agilidade, buscando soluções para os desafios que se apresentam diariamente nas áreas de

pesquisa, ensino, extensão, inovação, desenvolvimento institucional, científico, cultural, tecnológico, e de prestação de serviços.

Essa melhoria nos serviços prestados pela FAURGS foi pioneira em alguns pontos. Novas ações e estratégias foram definidas e implementadas em 2019, com foco na eficiência e na eficácia da gestão de projetos, destacam-se:

- **Implementação do Portal de Compras**

No dia 07/01/19 foi implementado o processo de compras online, com a criação do Portal de Compras, com o objetivo de apoiarmos nossos clientes, tornando o processo de compras mais ágil e eficiente.

- **Implementação do Plano de Marketing**

No mês de janeiro de 2019, foi contratada uma consultoria para desenvolver o plano de marketing para o Centro de Eventos FAURGS/UFRGS de Gramado. O objetivo foi desenvolver e aprofundar o conhecimento do mercado de eventos, para definição de posicionamento, precificação e comunicação com vistas a ampliação da participação de mercado, relativa ao desenvolvimento e sustentabilidade das atividades de encontros científicos e culturais realizados em Gramado.

- **Qualificação do quadro de funcionários**

Em setembro, dando continuidade as ações de qualificação do quadro funcional, foi realizado *in company*, o treinamento nos módulos de planejamento estratégico, desdobramento estratégico, gerenciamento de processos, benchmarking e planejamento de processos, com o objetivo de preparar nossos colaboradores para participarem do planejamento da análise de processos e reestruturação. O curso totalizou 32 horas de treinamento, com a participação dos colaboradores e principais lideranças da instituição.

- **Projeto de análise de processos e reestruturação organizacional como suporte ao desdobramento e à implantação da estratégia**

Com o objetivo de apoiar o desdobramento e a implantação da estratégia, foi iniciado no mês de outubro/19, um trabalho de consultoria das empresas Parametrus Assessoria Empresarial Ltda. e ERP Consultoria (Empresa Junior), visando a análise crítica do planejamento estratégico da FAURGS, o mapeamento dos processos internos, e o levantamento das rotinas de trabalho, a fim de propor o redesenho dos

principais processos, para estabelecer e padronizar as rotinas de trabalho. A conclusão desse trabalho está prevista para agosto de 2020.

- **Atualização do Portal de Compras**

Dando continuidade ao processo de melhoria contínua, em novembro de 2019, foi realizada a atualização do Portal de Compras, com o objetivo de tornar o processo de compras mais intuitivo, eficiente, ágil e qualificado. Contando hoje com 287 fornecedores qualificados em 133 famílias de produtos. Ainda estão em processo de habilitação 1.258 fornecedores.

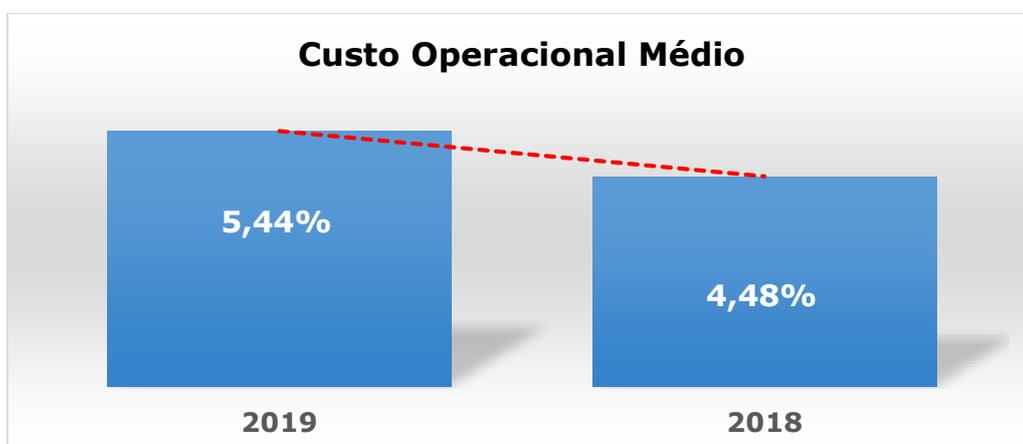
- **Atualização do Sistema Integrado de Administração de Fundações - SIAF**

Em dezembro/19, foi implementada a versão II do SIAF, sistema operacional interno utilizado. Essa versão traz mais agilidade para os processos internos, além de permitir o acesso ao sistema via web, com uso de senha. Nesta mesma linha de melhorias, está sendo implementada a solicitação de compras via web, tendo como previsão de conclusão o segundo semestre de 2020.

2. GESTÃO FINANCEIRA

2.1. Custos Operacionais

O indicador de custo operacional médio evidencia a relação entre receita total de projetos e a receita auferida pela FAURGS, como custo operacional, para o custeio de suas despesas de infraestrutura.



A taxa aplicada pode variar de 5% a 10%, dependendo do tipo de projeto e da sua duração, em consonância com a tabela PROPLAN.

Em 2019, embora tenha havido um crescimento, no indicador médio de custo operacional, em função da taxa aplicada, em relação ao mesmo período de 2018, houve uma redução na receita operacional auferida pela FAURGS, na gestão de projetos, no valor de R\$ 1.491.895,97 (cfe. evidenciado na NE. 28, da DRE, em anexo). Esta queda pode ser justificada pela redução do número de projetos administrados durante o exercício.

2.2. Sustentabilidade Econômica e Financeira (Balanço)

No terceiro setor, ser autossustentável é condição *sine qua non* para a continuidade da organização. Por isso, a gestão da sustentabilidade econômica e financeira da FAURGS é realizada com responsabilidade, tendo como base o orçamento anual. Em 2019, devido a mudança de política contábil, foi reconhecido no resultado da fundação, o resultado dos projetos internos da Unidade de TI e do setor de Concursos, que passaram a ser tratados como centros auxiliares.

Os centros auxiliares que a FAURGS mantém são importantes para a saúde financeira da FUNDAÇÃO. Na história da FAURGS, no momento da criação destas instâncias, automaticamente estas, se transformavam em “projetos” próprios da FAURGS.

A opção tomada pela atual diretoria da FAURGS por definir estas instâncias em centros auxiliares de forma separada em nosso balanço busca demonstrar de maneira explícita a vantagem de sua continuidade. Entendemos que embora no ano de 2019 tenha ocorrido uma retração, no resultado das unidades, principalmente devido à redução no número de concursos realizados, avaliamos que os centros auxiliares, possuem potencial de geração de receitas para contribuir, assim como já ocorreu em anos anteriores, com a sustentabilidade da FUNDAÇÃO e conseqüentemente com a gestão de projetos que é a missão desta instituição.

Essa modificação impactou em 2019 no aumento das despesas operacionais, assim como juntamente com o acréscimo das provisões para ações trabalhistas. Estas modificações demandaram a reavaliação destes “projetos” provocando aumento da probabilidade de perda e associados a redução na receita operacional e financeira, geraram um déficit no exercício no valor de R\$ 4.175.476,63, ocasionando uma queda de 186,00% no resultado, no comparativo com o ano de 2018.

No entanto em 2019, foi incorporado ao patrimônio líquido (PL) da Fundação o valor de R\$ 3.491.060,95, como resultado de exercícios anteriores (cfe. evidenciado, na NE 27, da DRE, em anexo) gerado pelos superávits dos centros auxiliares, TI e Concursos. O Patrimônio líquido acumula os resultados dos superávits de anos anteriores, garantindo a sustentabilidade da FAURGS.

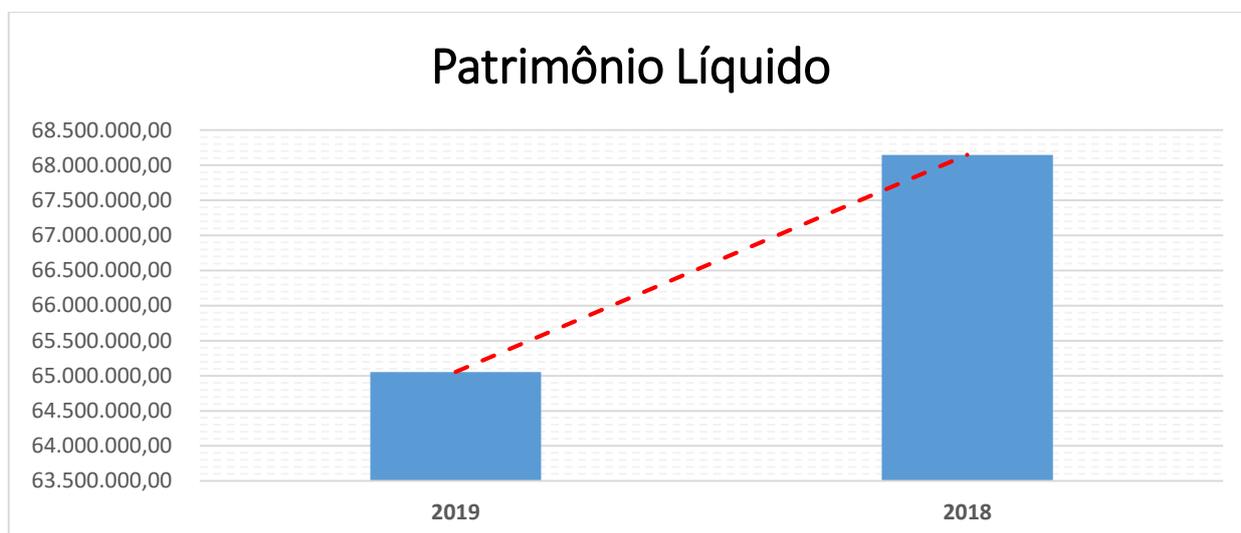


Gráfico 3.2 – Apresentação da evolução do patrimônio líquido da FAURGS em 2019 e 2018

No exercício de 2019 houve uma redução de 4,54% no patrimônio da FAURGS, provocada pelo déficit do exercício.

3. GESTÃO OPERACIONAL

A FAURGS tem como objetivo a excelência de seus processos internos. Ao longo do ano, também buscamos qualificar nossa equipe, investindo em capacitação dos funcionários, para amparar a excelência das boas práticas de gestão. Os dados referentes a este investimento estão no item 6 deste relatório.

Em janeiro de 2019, buscando melhorar nosso processo de compras foi implementado o Portal de Compras e, em novembro, no II Congresso Nacional do CONFIES (Congresso Nacional das Fundações de Apoio), a FAURGS concorreu ao Prêmio de Boas Práticas de Gestão, sendo premiada com o 2º lugar, apresentando o tema Portal de Compras – FAURGS.

Acreditamos que a excelência pode ir além das boas práticas administrativas, alterando a percepção de valor, por isso trabalhamos diariamente para cumprir com

a missão da nossa Instituição no apoio a gestão de projetos. Diante disso, neste capítulo serão apresentados alguns indicadores que evidenciam o trabalho e a gestão realizada durante o ano de 2019.

4. Administração de Projetos

4.1. Rotina da FAURGS para o gerenciamento de projetos

O apoio aos projetos gerenciados na FAURGS tem seu início com a tramitação e abertura dos mesmos na UFRGS. Sua destinação para a FAURGS é decidida pela coordenação do mesmo.

Dependendo de sua configuração jurídica (convênio, contrato, acordo de cooperação ou outro formato) o mesmo é destinado na Fundação para o setor de projetos com a definição personalizada de um técnico que fará a assessoria necessária ao coordenador para a execução do projeto.

Esta assessoria na gestão de projetos, proporciona que operações, tais como: contratação de empregados CLT; pagamento de diárias; contratação de bolsistas; aquisições de materiais de consumo e permanentes; aquisições de passagens e despesas com locomoção e contratação de pessoas físicas e jurídicas, para que possam ser realizadas de forma ágil, respeitando-se as legislações específicas para as Fundações de Apoio. Adicionalmente nosso setor de projetos se dedica em qualificar estas rotinas continuamente para superar imperfeições que sejam identificadas.

Além dessas operações, o técnico do projeto realiza o acompanhamento das despesas conforme valores orçamentários previstos, sugerindo ou indicando ao coordenador alternativas para auxiliá-lo no atendimento ao objeto pactuado.

4.2. Projetos por IFE e ICT

Apresentamos a seguir os dados referentes aos projetos gerenciados pela FAURGS de acordo com sua origem.

Tabela 4.2 – 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	434	94,76
INMETRO	9	1,97
IFRS	6	1,31
UFCSPA	4	0,87

UFFS	2	0,44
UFSM	2	0,44
Outros	1	0,22
TOTAL	458	100,00

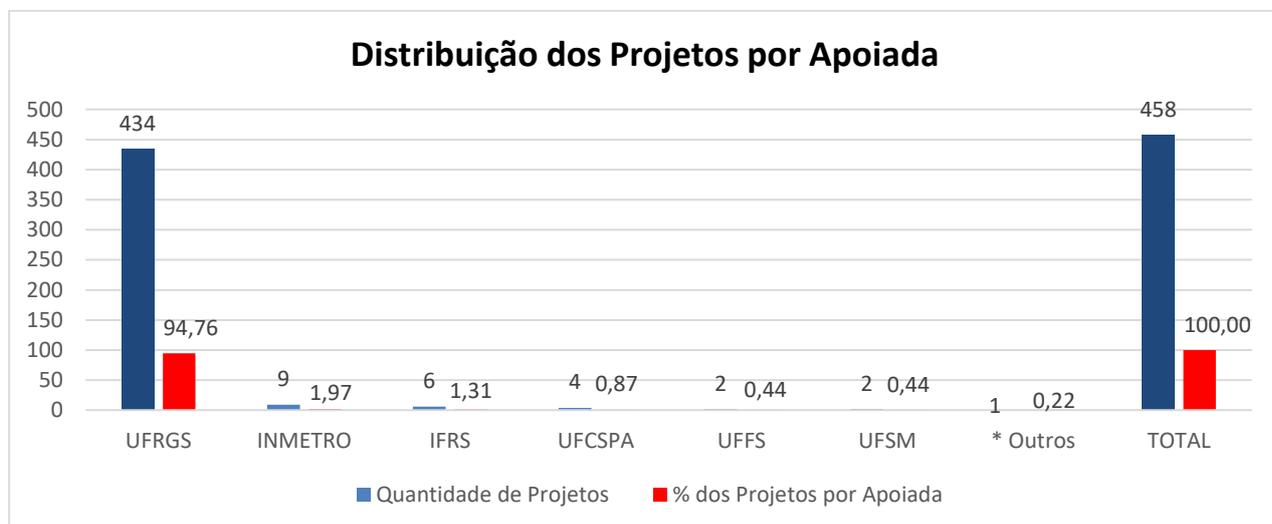


Gráfico 4.2 – Quantidade de projetos de acordo com cada IFE e ICT

O gráfico evidencia que em 2019, 94,76% dos projetos administrados pela FAURGS são oriundos da UFRGS.

4.3. Projetos considerando a classificação de sua finalidade

Apresentamos abaixo a distribuição dos projetos considerando a classificação de sua finalidade.

Tipos de Projetos entre as Apoiadas	TOTAL
Extensão	167
Pesquisa	145
Ensino	90
Desenvolvimento Institucional	38
Inovação	9
Prestação de Serviços	9
TOTAL	458

Tabela 4.3 – Distribuição de projetos de acordo com a sua classificação

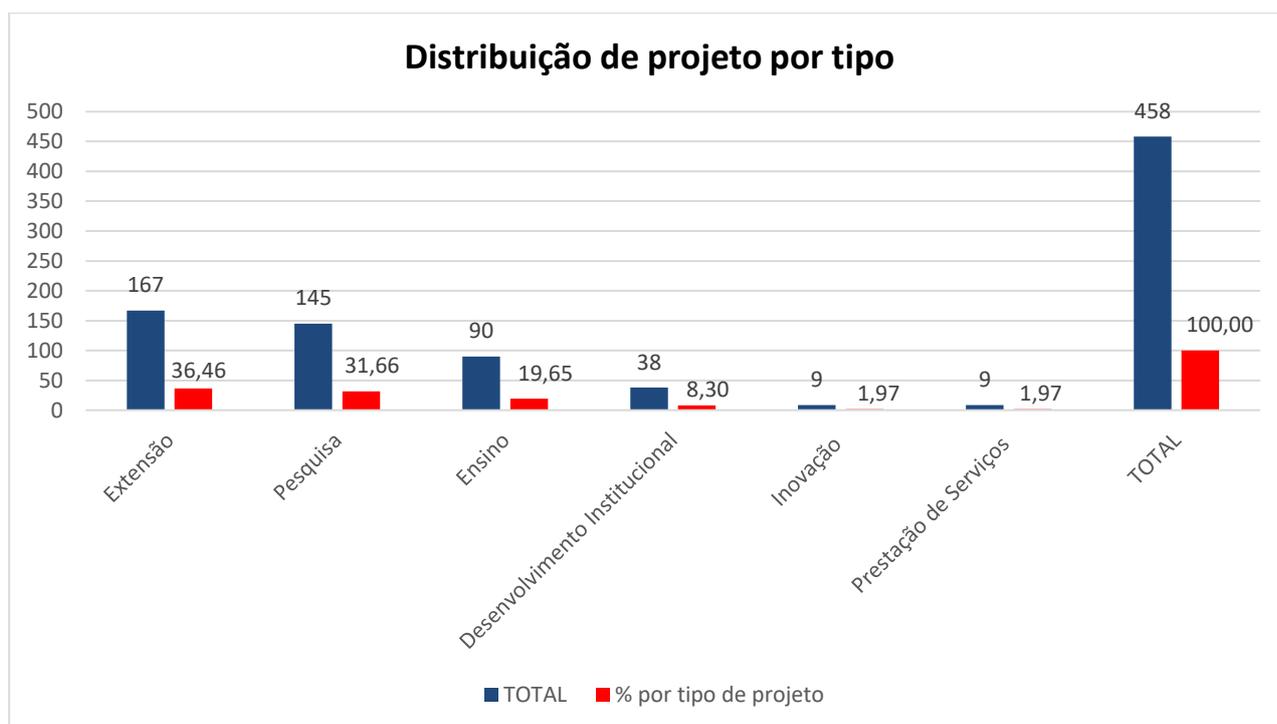


Gráfico 4.3 – Distribuição de projetos de acordo com a sua classificação

Dos projetos geridos pela FUNDAÇÃO, 36,46% são projetos de extensão e 31,66% correspondem a projetos de pesquisa.

Com relação aos tipos de projetos gerenciados da UFRGS, apresentamos o gráfico a seguir:

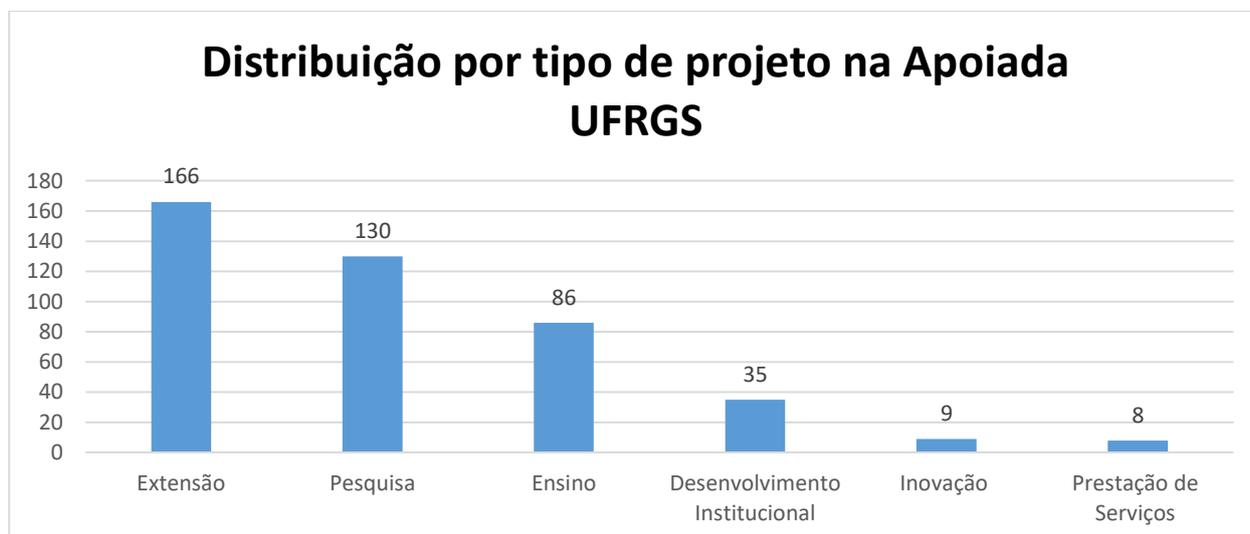


Gráfico 4.3 – Quantidade de projetos de acordo com a classificação na UFRGS

O gráfico evidencia que dos 434 projetos da UFRGS administrados em 2019, 166 são projetos de extensão e 130 de pesquisa.

Apresentamos no gráfico abaixo a distribuição de acordo com a classificação de sua finalidade nas demais IFES e ICTS.

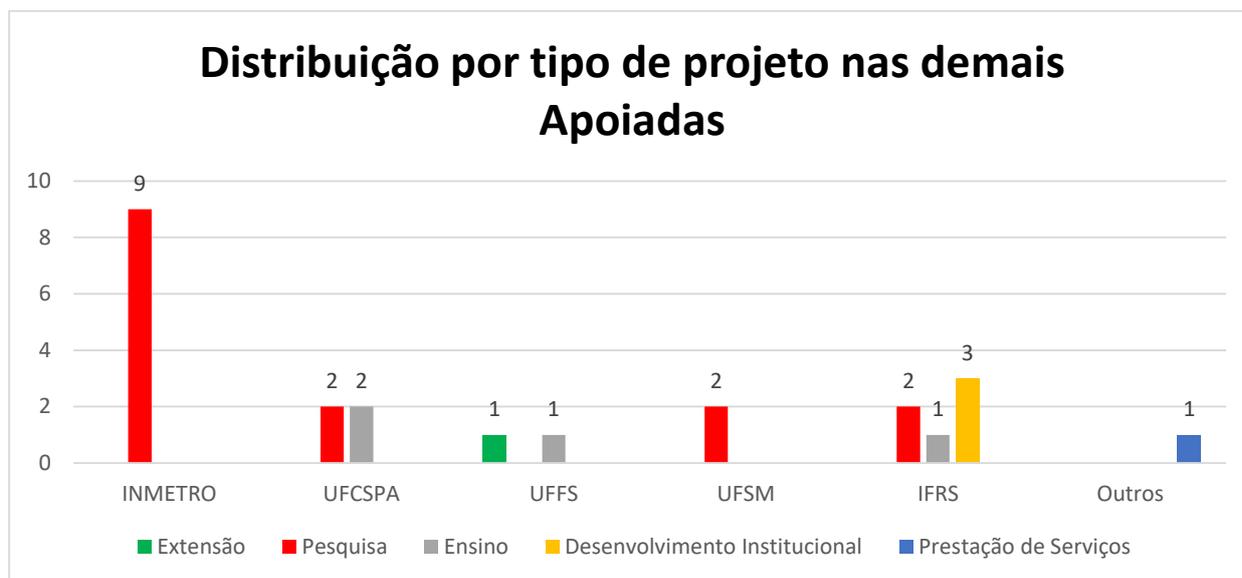


Gráfico 4.3 - Quantidade de projetos de acordo com a classificação de sua finalidade nas demais IFES e ICTS

Observa-se que nas demais IFES e ICTS, o maior número de projetos é do INMETRO.

4.4. Volume de recursos financeiros em projetos

A FAURGS gerenciou R\$ 642.470.337,29, de recursos financeiros de projetos em 2019. A tabela abaixo apresenta o montante de recursos firmados entre as IFES e ICT através de seus instrumentos jurídicos para os projetos que tiveram vigência em 2019:

Distribuição dos projetos entre as Apoiadas	Quantidade de Projetos	Montante dos Instrumentos Jurídicos	% valor acumulado
UFRGS	434	605.991.008,15	94,32
INMETRO	9	9.860.793,34	1,53
IFRS	6	3.430.188,93	0,53
UFCSPA	4	19.261.300,00	3,00
UFFS	2	610.000,00	0,09
UFSM	2	1.825.906,87	0,28
Outros	1	1.491.140,00	0,23
TOTAL	458	642.470.337,29	100,00

Tabela 4.4 – Distribuição de projetos em cada IFE/ICT considerando o montante de recursos

Conforme evidenciado na tabela, 94,32% dos recursos financeiros geridos pela FUNDAÇÃO são da UFRGS.

4.5. Principais Financiadores

A lista de financiadores de projetos FAURGS é bastante extensa, indo desde órgãos públicos, inclusive internacionais, passando pela iniciativa privada e chegando também ao terceiro setor. A tabela abaixo cita muitas dessas entidades, sem, no entanto, esgotar a lista.

Tabela 4.5 – Principais Financiadores de projetos em 2019

ALTUS	EMBRAER	MINC	SEBRAE
BNDES	EMBRAPA	PETROBRAS	SEC. SAÚDE
BG E&P	EMBRAPII	PETROGAL	SHELL
CENPES	FURNAS	PNUD	STIHL
CMPC	FINEP	FNP	VIVO

A tabela abaixo apresenta os principais financiadores de 2019 relacionados com o montante dos instrumentos jurídicos firmados e a quantidade de projetos. Observa-se que o valor elevado dos recursos está voltado para os projetos de pesquisa.

Principais Financiadores 2019	Montante dos Instrumentos Jurídicos	Quantidade de Projetos	%
BNDES	9.192.401,00	1	2,63
BG E&P	9.316.129,38	2	2,66
CENPES	11.639.153,43	7	3,33
EMBRAPII	49.156.218,67	7	14,06
FINEP	66.636.477,92	17	19,06
PETROBRAS	133.324.375,36	43	38,13
SEC.SAÚDE	61.889.401,00	1	17,70
SHELL	8.472.718,00	1	2,42
TOTAL	349.626.874,76	79	100,00

TOTAL GERAL	642.470.337,29	458
--------------------	-----------------------	------------

Tabela 4.5 – Principais Financiadores relacionados com o montante de recursos firmado e sua respectiva quantidade de projetos

4.6. Participação de membros da comunidade da UFRGS nos Projetos gerenciados pela FAURGS

Em atenção ao artigo 6º, parágrafo 3º, do Decreto nº 7.423, de 31/12/2010, que determina que os projetos desenvolvidos com as IFES e ICTS tenham a participação de no mínimo 2/3 (dois terços) de pessoal, 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 estão baseados na equipe executora registrada no processo de abertura de projetos na UFRGS e suas possíveis alterações/atualização durante a execução dos projetos. A composição da equipe é analisada e aprovada pela Auditoria Interna da UFRGS.

UFRGS	% Pessoas Participantes da Apoiada
Projeto de Inovação	100,00
Projeto de Desenvolvimento Institucional	97,13
Projeto de Pesquisa	96,03
Projeto de Ensino	95,74
Projeto de Extensão	89,43
Projeto de Prestação de Serviços	87,23

Tabela 4.6 – Percentual de membros da comunidade UFRGS de acordo com a classificação de sua finalidade

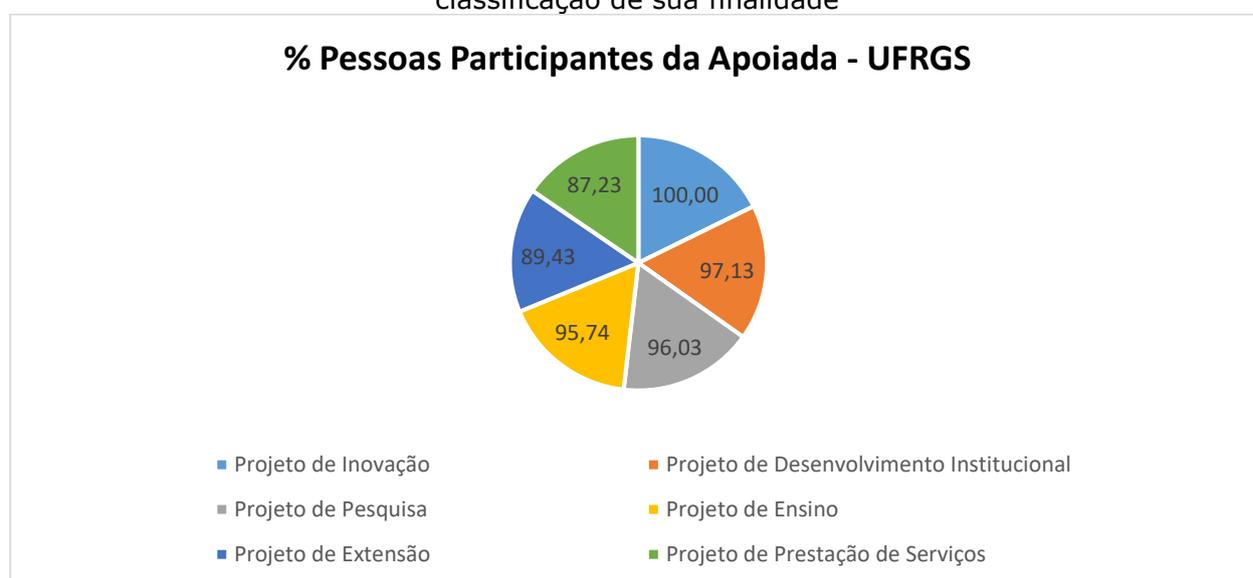


Gráfico 4.6 - Percentual de membros da comunidade UFRGS de acordo com a classificação de sua finalidade

4.7. Aquisições realizadas em projetos

Buscando a agilidade e a eficiência de nossos processos, em janeiro de 2019, implementamos o Portal de Compras. Uma ferramenta que possibilita que os processos de compras sejam realizados *online*, de forma mais ágil. Em 2018 o prazo médio de compras era de 11 dias e com a utilização do portal passou a ser 04 dias. Nesse ano, foram realizados 4.126 processos de compras, sendo que 190 são processos de compras internas. Em comparação com o mesmo período de 2018, houve um crescimento nas aquisições de 5,79%, conforme demonstrado no gráfico a seguir.

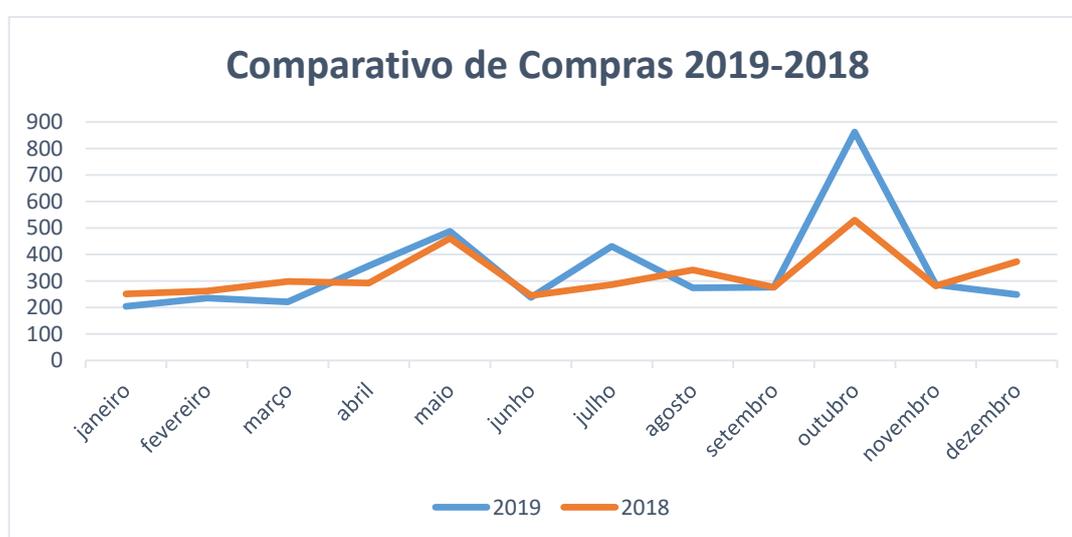


Gráfico 4.7 – Evolução das aquisições realizadas em 2019 comparando com 2018

O gráfico evidencia, que no mês de outubro o volume de aquisições é maior.

4.7.1. Volumes de processos de compras por modalidade de compras nos dois últimos anos (2019 E 2018)

O volume de compras realizado nos dois últimos anos é demonstrado na tabela a seguir:

Ano	Compras diretas	Seleção Pública	Lotes	Importação	Total
2019	2.444	147	1.475	60	4.126
2018	2.744	155	944	57	3.900
<i>a</i> Variação	-10,93%	-5,16%	56,25%	5,26%	5,79%

Tabela 4.7.1 – Compras realizadas nos anos de 2018 e 2019 de acordo com a modalidade de compra

Em 2019 houve uma redução de 10,93% no volume de aquisições, por compra direta, devido à redução no número de projetos de baixo valor monetário, administrados pela FUNDAÇÃO. O número de aquisições por lote aumentou em função dos valores de compras por projetos exigirem seleção pública para suas aquisições.

4.7.2. Valores aplicados em aquisições

O total aplicado em aquisições, em 2019, foi de R\$ 20.767.019,80. No quadro abaixo apresentamos os valores aplicados por IFE e ICT.

Apoida	Valor (R\$)
UFRGS	19.686.926,37
INMETRO	469.945,07
UFCSPA	332.783,38
UFFS	70.291,17
IFRS	187.941,35
UFSM	19.132,46
TOTAL	20.767.019,80

Tabela 4.7.2 – Compras realizadas em 2019 de acordo com cada IFE e ICT

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

4.7.3. Aquisições UFRGS

Foram emitidas 3.615 ordens de compras para os projetos da UFRGS em 2019, que totalizaram R\$ 19.686.926,37. Houve um crescimento 18,74% no valor aplicado em aquisições, em comparação ao ano de 2018.



Na quantidade de ordens de compras emitidas, houve uma redução de 10,78%, em comparação com o mesmo período de 2018, devido à redução no número de projetos.

4.7.4. Aquisições nas demais IFES e ICTS

Para as demais IFES e ICTS foram emitidas 321 ordens de compras, totalizando uma aplicação de recursos de R\$ 1.080.093,43, conforme apresentado na tabela abaixo:

	Quant. O.C.	Valor (R\$)
INMETRO	39	469.945,07
UFCSPA	185	332.783,38
UFFS	8	70.291,17
IFRS	84	187.941,35
UFSM	5	19.132,46
TOTAL	321	1.080.093,43

Tabela 4.7.4 – Quantidade de ordens de compras emitidas e o montante dessas aquisições

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

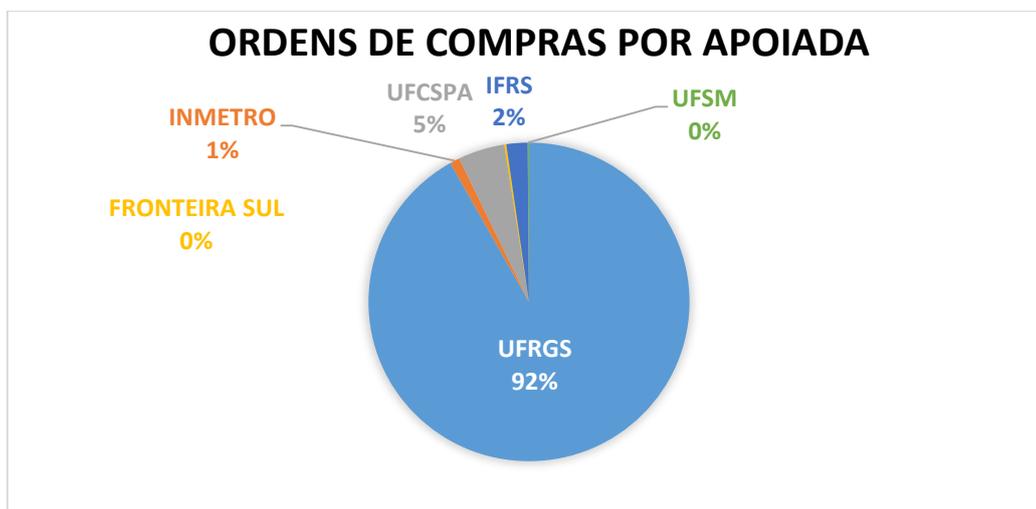


Gráfico 4.7.4 – representação em percentual do volume de ordens de compras emitidas por IFES e ICT

O maior número de ordens de compras foi emitido para a UFRGS, representando 92,00% dos processos realizados.

4.8. Doações de Bens

Durante a gestão dos projetos e considerando a previsão orçamentária para aquisições de capital, a FAURGS realiza as compras e após o tombamento do DEPATRI é que ocorre o pagamento ao fornecedor. As compras nacionais são realizadas no CNPJ da FAURGS, e posteriormente é realizada a emissão do termo de doação ou guarda para a UFRGS a fim de incorporação ao patrimônio da Universidade. Já as aquisições internacionais são realizadas em nome da UFRGS, pois possuem isenção de impostos federais quando relacionadas a projetos de pesquisa e, por esse motivo, não há emissão de termo de doação ou guarda. A tabela abaixo apresenta o montante de aquisições realizadas em 2019 considerando também o ano de 2018.

	2019	2018
Importações	3.948.345,13	5.908.444,10
Equipamentos Nacionais	2.619.891,43	2.052.999,37
Obras e Instalações	491.115,85	199.946,50
TOTAL	7.059.352,41	8.161.389,97

Tabela 4.8 – Bens entregues/Doados a UFRGS de acordo com a forma de aquisição

Em 2019, observa-se uma queda de 33,17% no volume de importações, mas um aumento no volume de equipamentos nacionais e de obras e instalações de 27,61% e 145,62%, respectivamente. Essas variações ocorrem por conta da extrema variedade dos projetos administrados pela FAURGS. Ora são projetos intensivos de equipamentos, ora são intensivos de pessoal, não sendo possível definir um padrão de comportamento quanto a essas atividades.

4.9. Contribuição a 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.

Em 2019, repassamos para a UFRGS, o montante de R\$ 4.801.609,67 de recursos financeiros, relativos a arrecadação do período de janeiro a outubro,

provenientes de projetos. O quadro abaixo evidencia os valores repassados no ano de 2019.

Valores transferidos para UFRGS 2019 x 2018

	2019	2018	Var. %
FUNDO PROPG/CURSOS	411.641,66	535.892,18	-23,19%
FUNDO UFRGS	1.999.965,05	831.737,43	140,46%
UNIDADES	2.390.002,96	1.393.028,73	71,57%
TOTAL	4.801.609,67	2.760.658,34	73,93%

Tabela 4.9 – Montante de valores repassados para UFRGS através de GRU em 2019 e 2018

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

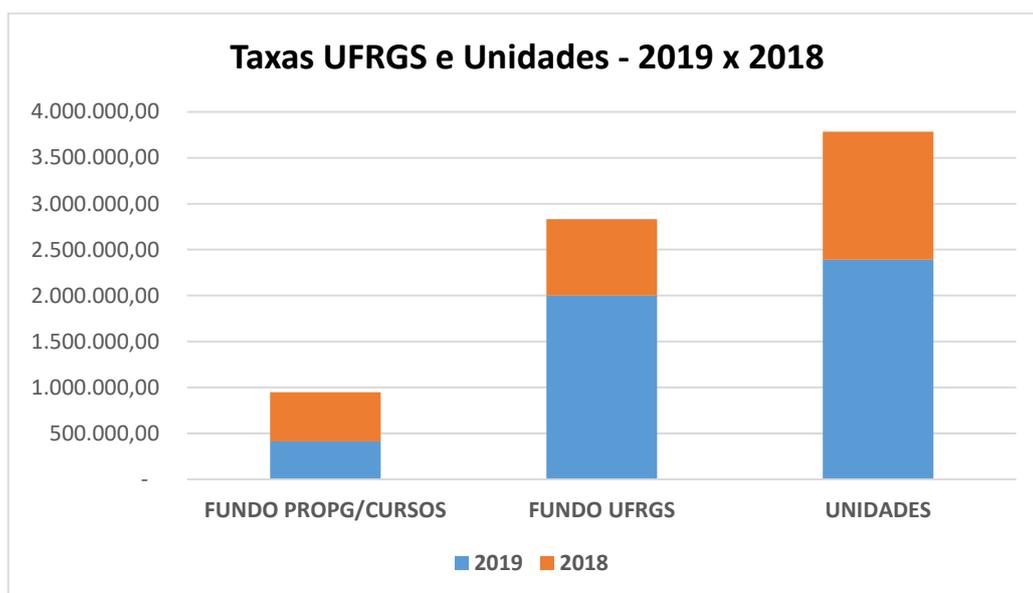


Gráfico 4.9 – Montante de valores repassados para UFRGS através de GRU em 2019 e 2018 considerando a análise da PROPG, PROPLAN e Unidades Acadêmicas.

No exercício de 2019 houve um crescimento de 73,93%, no repasse de taxas para a universidade, decorrente do aumento dos valores financeiros dos projetos administrados pela FUNDAÇÃO.

No mês de novembro, foram suspensos os repasses de taxas para a universidade, conforme solicitação da PROPLAN. Os valores arrecadados no período de novembro e dezembro são respectivamente, R\$ 170.362,03 e R\$ 157.864,25.

4.10. Bolsas implementadas em projetos

As bolsas podem ser pagas a três tipos de beneficiários: estudantes, servidores técnico-administrativos e pesquisadores. O pagamento de bolsas é previsto no plano de aplicação de cada projeto. Além disso, os pagamentos de bolsas estão embasados nas Decisões n.º 210 e 211/2017 do CONSUN.

No ano de 2019 realizamos 16.293 pagamentos de bolsas representando um montante pago de R\$ 27.670.200,70 para os projetos da UFRGS. Em 2018 tivemos 16.363 pagamentos que corresponderam a R\$ 25.043.212,54.

Apresentamos abaixo os comparativos entre 2019 e 2018:

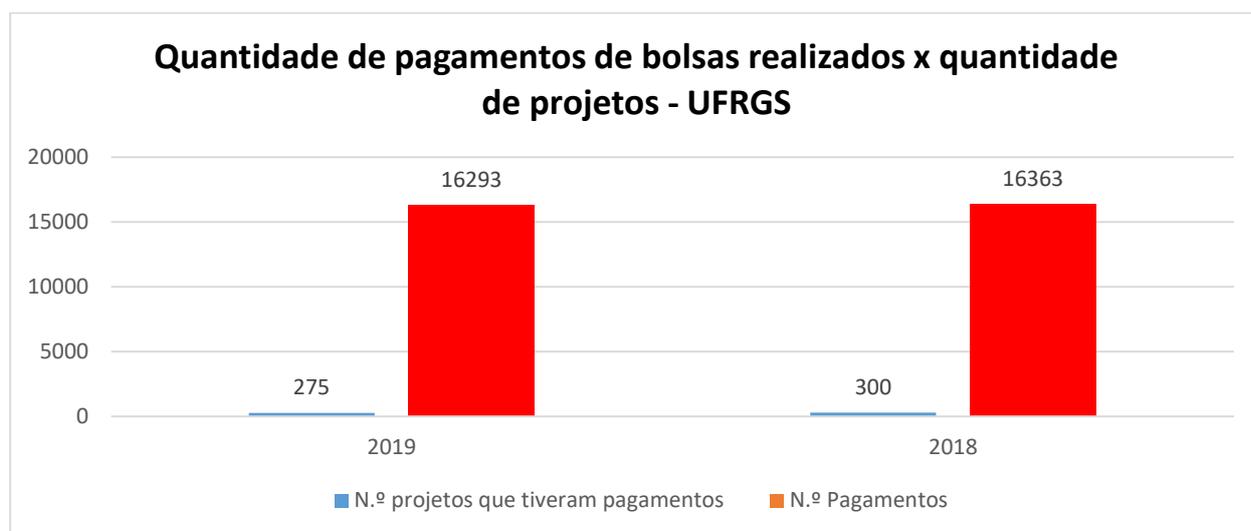


Gráfico 4.10 – Volume de pagamentos de bolsas realizados no período de 2019 e 2018 comparando com a quantidade de projetos

Observamos no gráfico que houve uma redução no volume de pagamentos de bolsas realizados, em decorrência da redução no número de projetos.

No gráfico a seguir é demonstrado os valores de pagamentos realizados de bolsas no ano corrente versus o ano anterior.



Gráfico 4.10 – Montante de pagamentos de bolsas realizados nos períodos de 2019 e 2018 para a UFRGS

O gráfico evidencia que em 2019, houve um crescimento no valor pago de bolsas, em comparação com o ano anterior.

Observa-se que apesar do número de pagamentos de 2018 ter sido maior que em 2019, o montante pago em 2019 superou o ano de 2018. Além do fato de que a quantidade de projetos que efetuaram pagamentos de bolsas em 2018 foi maior do que 2019.

Com relação ao montante de pagamentos realizados de bolsas nos projetos das demais IFES e ICTS, temos o gráfico a seguir:

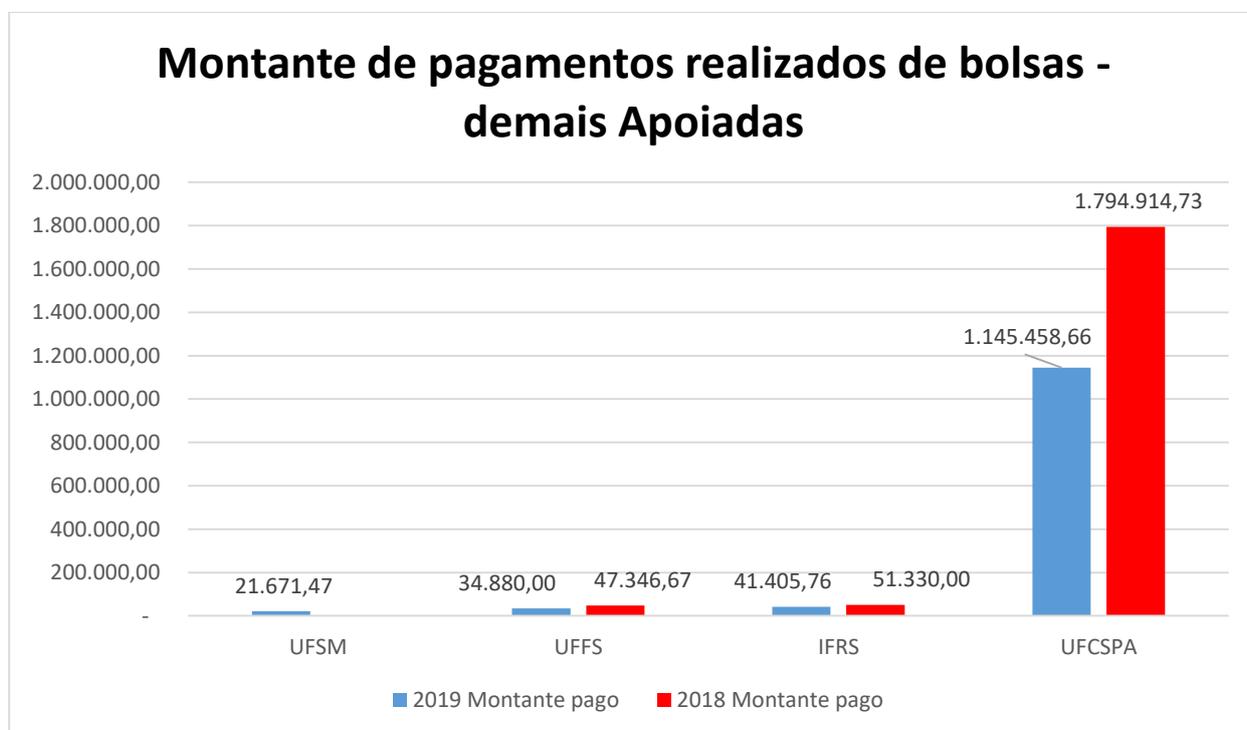


Gráfico 4.10 – Montante de pagamentos de bolsas realizados nos períodos de 2019 e 2018 para as demais IFES e ICT

Observa-se no gráfico que houve uma queda no pagamento de bolsa pelas demais IFES e ICTS, em 2019.

4.11. 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.

No início de cada semestre do ano civil é encaminhado um questionário com dez perguntas sobre o nível de satisfação dos coordenadores. A pesquisa é realizada considerando a amostragem de coordenadores que possuíram projetos com no mínimo quatro meses de realização e ainda com outros quatro meses a realizar, que apresentaram despesas efetivadas, mantendo a consulta única por coordenador, mesmo aqueles que coordenam mais de um projeto simultaneamente.

A pesquisa é feita através de um sitio especializado, denominado *Survey Monkey*, precedida de uma comunicação do Presidente da FAURGS. Em 2019 foram aplicadas duas pesquisas, perfazendo um total de 320 questionários, 141 respondidos e um percentual médio de retorno em 44,06%.

A pesquisa mostra que a média do nível de satisfação dos coordenadores com os serviços prestados pela FAURGS é de 82,71% comparado com 17,29% que apresentam algum índice de insatisfação. É importante ressaltar que além dos coordenadores atribuírem nota as perguntas consultadas, também é possível registrar a motivação da nota registrada. O gráfico abaixo demonstra essa situação:

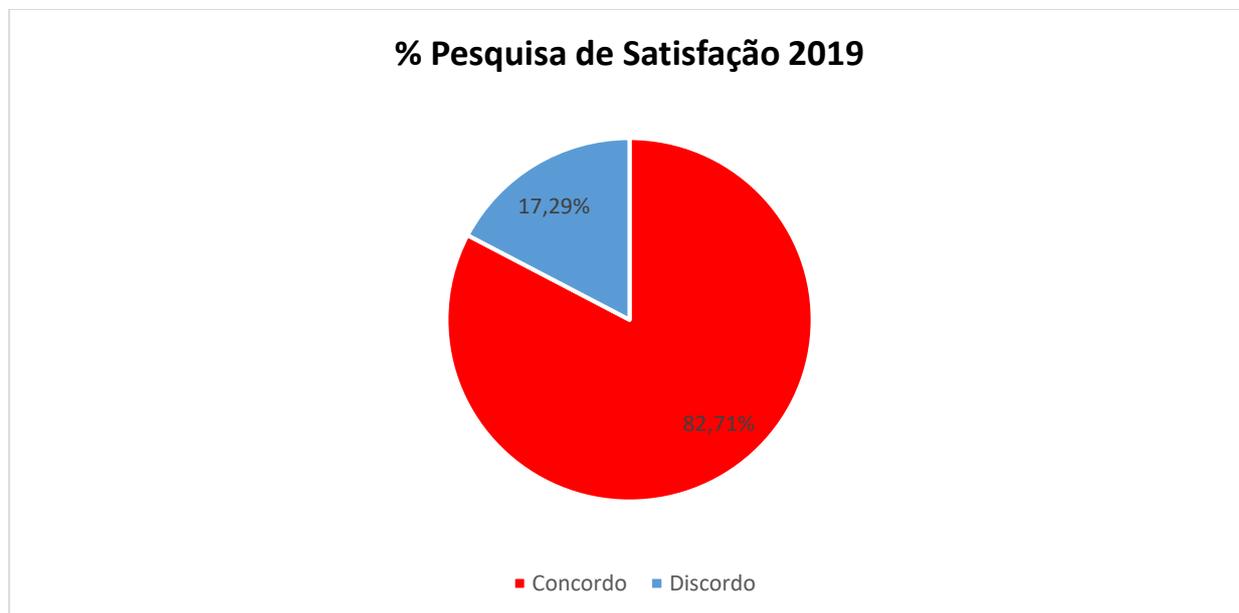


Gráfico 4.11 – Percentual de satisfação dos coordenadores com relação aos serviços prestados pela FAURGS

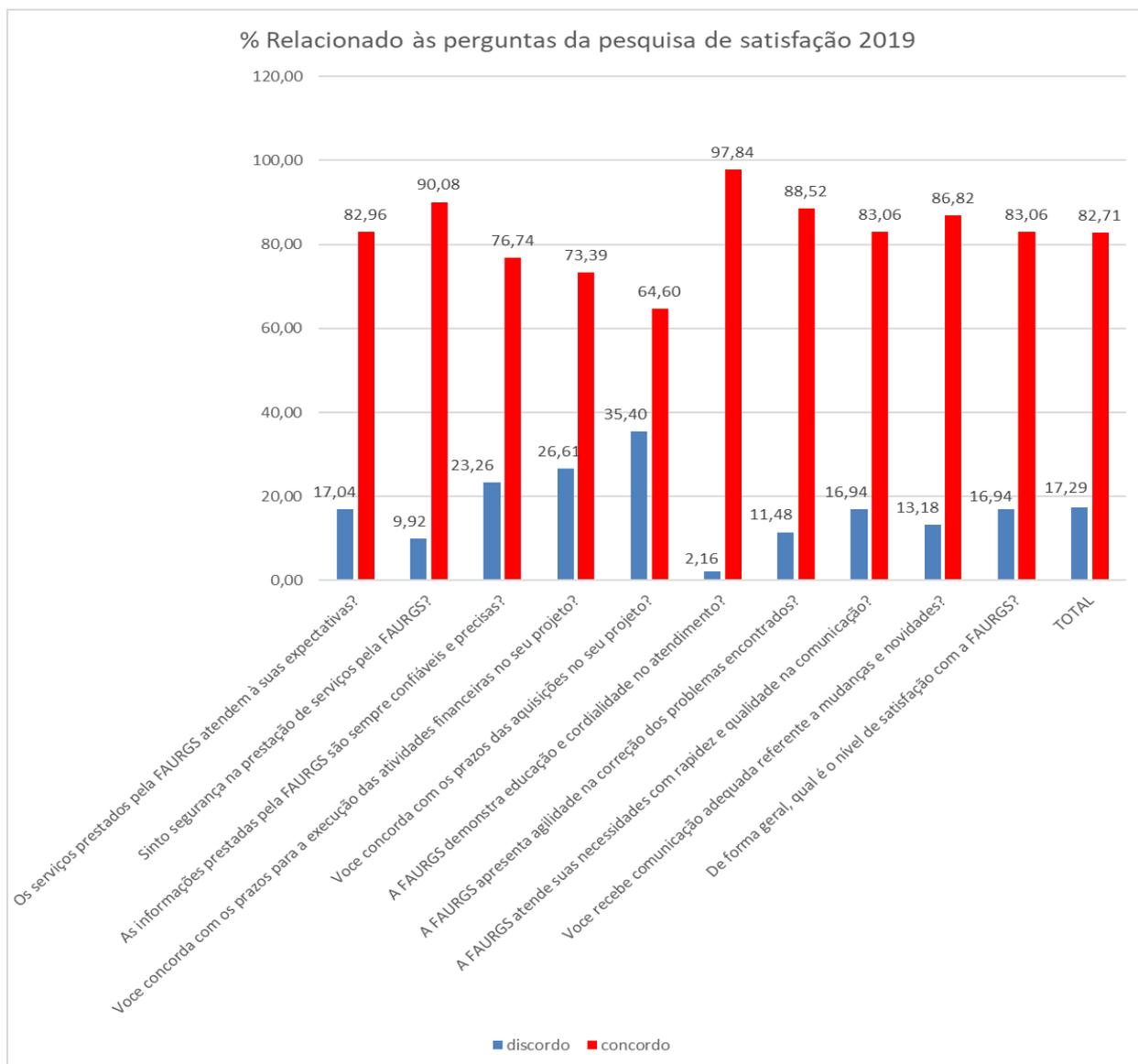


Gráfico 4.11 – Percentual de satisfação dos coordenadores com relação as perguntas da pesquisa de satisfação através do sitio *Survey Monkey*

O gráfico mostra as perguntas e os índices relativos as quatro opções de resposta (concordo, concordo totalmente, discordo e discordo totalmente), apresentando o nível de satisfação de cada uma e a média geral para o ano de 2019.

A análise do gráfico ainda demonstra que o nível de satisfação dos coordenadores, ainda se encontra abaixo da meta de 90% estabelecida para esse indicador, embora os esforços no sentido de corrigir falhas e prestar melhores serviços. Entretanto, observa-se que duas perguntas atendem o indicador, são elas: sinto segurança na prestação de serviços pela FAURGS e a FAURGS demonstra educação e cordialidade no atendimento.

Com base nos comentários dos coordenadores foi possível relacionar pontos fortes e pontos fracos na atuação da Fundação, permitindo a adoção de oportunidades de melhoria.

PONTOS FORTES:

- Educação e cordialidade no atendimento;
- Segurança na prestação do serviço.

PONTOS FRACOS:

- Demandas da FAURGS são transferidas para os coordenadores;
- O tempo de resposta das demandas é lento;
- Informações contraditórias a partir dos diferentes setores;
- Ausência de suporte necessário para as demandas;
- Demora nas atividades financeiras;
- Procedimento de compras demorado;
- Dificuldades na operacionalização do Portal de Compras.

OPORTUNIDADES DE MELHORIA

- Licitar empresas para compras usuais (materiais de expediente, processamento de dados, etc.);
- Aprofundar o estudo sobre as novas leis trabalhistas como alternativa na manutenção das equipes executoras;
- Redução do prazo da vigência inicial quando da implementação das bolsas;
- Exportação do relatório extrato do projeto para o formato "xls" (excel);
- Reduzir o envio de documentos em sua forma física, visto que são emitidos de forma eletrônica, por exemplo: solicitação de pagamento, ordem de compra;
- Maior entrosamento com os Órgãos de Controle Interno da UFRGS.

5. Prestação de Serviços

Prestar serviços à comunidade é uma característica da FAURGS desde sua fundação, com o objetivo de apoiar a UFRGS, e as demais IFES e ICTS, na realização de processos seletivos com excelência, na realização de eventos e no apoio de tecnologia da informação à empresas e instituições.

Nesse sentido, criamos três centros auxiliares que tratamos internamente como centro de custos, que trabalham diretamente nesse apoio, auxiliando na sustentabilidade da FUNDAÇÃO, já que toda a receita gerada nessa atividade é

investida nos objetivos definidos em seu estatuto e contabilizado no resultado do exercício.

Apresentamos as principais realizações dos centros auxiliares da FAURGS.

5.1. Centro de Custos – Concursos

Em 2019 realizamos 5 processos seletivos, com 14.591 candidatos, conforme evidenciado no quadro abaixo:

Anos	Editais	Cargos e funções	Candidtos	Entidade contratante
2019	5	16	14.591	Hospital de Clinicas de POA
				Hospital de Clinicas de POA
				PROGESP/UFRGS
				Hospital de Clinicas de POA
				Tribunal de Justiça do RS
2018	10	84	33.150	Banrisul
				Hospital de Clinicas de POA
				Pró-Reitoria de Gestão de Pessoal/UFRGS
				Hospital de Clinicas de POA
				Tribunal de Justiça do RS

Tabela 5.1 – quantidade de processos seletivos realizados em 2019 e 2018

Em 2019, houve uma redução no número de concursos, em relação ao ano de 2018, de 50,00%, decorrente da redução de contratação por concursos públicos. Foram encerrados dez concursos e três estão em andamento.

A estimativa para realização de concursos em 2020 é de um concurso, até o presente momento.

5.2. Centro de Custos: Centro de Treinamento e Eventos Gramado

Durante o ano de 2019 foram realizados 41 eventos no Centro de Treinamentos e Eventos em Gramado, contando com um público de 18.156 pessoas.

Nº	Evento	Data de início	Data de fim	Público
1	IBREP – Instituto Brasileiro de Educação Profissional	19/01/2019	19/01/2019	20
2	Show Room Kaspary	21/01/2019	24/01/2019	50
3	Gramado In Concert	01/02/2019	08/02/2019	800
4	HS Consórcios	02/02/2019	02/02/2019	600
5	Concurso Prefeitura de Gramado	09/02/2019	10/02/2019	600
6	Stand up - Carioca	23/02/2019	23/02/2019	600
7	Leilão do Detran	27/02/2019	27/02/2019	400
8	Cineserra	05/04/2019	05/04/2019	100
9	Sicredi	24/04/2019	25/04/2019	350
10	Eduardo Tevah	29/04/2019	29/04/2019	173
11	XXIII Congresso Brasileiro de Reprodução Animal - CBRA	13/05/2019	18/05/2019	600
12	SULPRAG	20/05/2019	25/05/2019	500
13	Comunidade Evangélica Sara a nossa Terra	24/05/2019	25/05/2019	800
14	Dale Carnegie - ILA	05/06/2019	09/06/2019	400
15	SOTIRGS	12/06/2019	15/06/2019	600
16	Sicredi	16/07/2019	16/07/2019	150
17	Educação e Transformação	22/07/2019	26/07/2019	640
18	Léo Alves	26/07/2019	27/07/2019	50
19	Cesar Atuallys	02/08/2019	04/08/2019	50
20	Sociedade Brasileira de Cirurgia de Cabeça e Pescoço	06/08/2019	11/08/2019	1.500
21	Naturale Cosméticos	12/08/2019	12/08/2019	50
22	Ensaio Formatura UCS	17/08/2019	18/08/2019	800
23	Divaldo Franco	20/08/2019	20/08/2019	800
24	Sicredi	27/08/2019	27/08/2019	100
25	ENEJ	01/09/2019	01/09/2019	130
26	FEJERS	04/09/2019	04/09/2019	550
27	Convenção Batista Pioneira do Sul do Brasil	06/09/2019	08/09/2019	1.100
28	Léo Alves	12/09/2019	12/09/2019	20
29	Festival Brasileiro de Quilt e Patchwork	13/09/2019	24/09/2019	1.500
30	Perícia Forense	14/09/2019	14/09/2019	50
31	Show dos Titãs	19/09/2019	19/09/2019	400
32	19º congresso Estadual de Medicina Veterinária	23/09/2019	27/09/2019	700
33	FESMO	28/09/2019	28/09/2019	50
34	Escola Dominio	28/09/2019	28/09/2019	100
35	GVDASA	04/10/2019	04/10/2019	250
36	Escola das Artes Gramado (GramadoTur)	08/10/2019	08/10/2019	800
37	ASSOBRAFIR	16/10/2019	19/10/2019	500
38	Unicred VTRPP	25/10/2019	25/10/2019	50
39	Workshop de Vendas Beneficente	31/10/2019	31/10/2019	173
40	Turnê Família Louren	17/10/2019	17/10/2019	250
41	CNEC - Colégio Cenecista	10/12/2019	10/12/2019	800
			TOTAL	18.156

Tabela 5.2 – Quantidade de eventos realizados e o público atingido

A expectativa até o momento é de que ocorram dois eventos durante o ano de 2020.

5.3. Centro de custos: Unidade TI

A unidade de TI é o braço de tecnologia da informação, dedicada aos projetos internos da FUNDAÇÃO e ao atendimento da comunidade. Está dividida em duas unidades: Banrisul e Varejo.

5.3.1. Centro de custos 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 2019 foram realizadas 36.008 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 2019 versus o ano anterior.

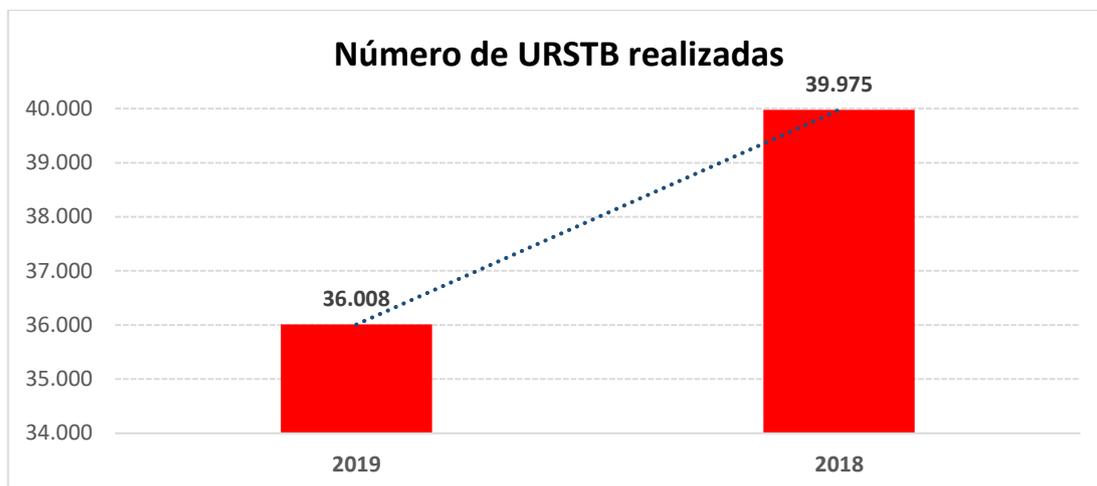


Gráfico 5.3.1 – Quantidade de URSTB (horas) de prestação de serviços em 2019 comparando com 2018

O gráfico evidencia que houve uma queda no número de solicitações de URSTB's em 2019, de 9,92%, em relação ao mesmo período de 2018.

5.3.2. Centro de custos Varejo

O centro de custo Varejo atua no desenvolvimento de sistemas internos, que auxiliam na melhoria dos processos da FUNDAÇÃO. Atualmente estão em desenvolvimento três sistemas: Sistema de Gestão de Contratos, Sistema de Pesquisa de Desempenho e um Sistema para o Setor de Concursos. Além disso, o Varejo atua diretamente prestando serviços para a comunidade através da prestação de serviços de desenvolvimento de software e na comercialização de licenças do Sistema Gestor, um software de Gestão Integrada 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. Projetado para a gestão empresarial com processos, controles e informações de planejamento e gestão da qualidade. 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, conforme evidenciado no mapa.



Figura 5.3.2 – mapa de abrangência de clientes que utilizam o sistema Gestor

Possuímos uma carteira com vinte e quatro clientes, sendo que, cinco foram captados em 2019. Para captação de clientes são realizadas visitas técnicas. Foram realizadas 87 visitas, no ano de 2019, com aproveitamento de 5,75%.

Atualmente, estamos com quarenta e duas prospecções em andamento.

6. Qualificação do Quadro de Empregados

Visando a melhoria contínua de seu quadro funcional, na busca da excelência na realização de seus processos e serviços, anualmente a FAURGS investe na qualificação de seus empregados. Em 2019 foram 2.495 horas de treinamento e 145 empregados qualificados, o quadro abaixo evidencia os principais cursos realizados.

Principais Cursos Realizados no ano de 2019	Carga Horária	Participantes
Curso de Extensão Empresarial Em Gerenciamento de Processos	8	12
Curso de Extensão Empresarial em Planejamento Estratégico	8	15
Curso de Extensão Empresarial em Desdobramento Estratégico	8	13
Curso de Extensão Empresarial Benchmarking e Padronização de Processos	8	12
Curso Excel 2016	285	2
Departamento de Pessoal	60	1
Encontro Gaúcho de Profissionais de Departamento Pessoal	8,5	1
Formação de Pregoeiros	20	1
Gestão da Equipe de Vendas: Como aumentar sua performance	12	1
Gestão da Informação e Documentação - Conceitos Em Gestão Documental	20	1
Gestão de Equipes	12	2
Redação de Documentos Oficiais	110	1
Gestão de Projetos	40	4
Gestão de Recursos Federais	120	1

Tabela 6 – principais cursos realizados em 2019 para a qualificação de empregados

Os cursos selecionados dão suporte a gestão estratégica da FUNDAÇÃO. Os cursos de extensão empresarial prepararam a equipe para participar do Projeto de análise de processos e reestruturação organizacional como suporte ao desdobramento e à implantação da estratégia.

7. Gestão da Qualidade

A gestão da qualidade é muito importante para a FAURGS, por isso, desde 2012, visando melhorar o desempenho das pessoas, dos processos, dos serviços prestados e do próprio ambiente de trabalho, buscamos a certificação ISO, para garantir aos nossos clientes que estamos trabalhando para atender da melhor maneira possível suas necessidades, dentro de um padrão de qualidade.

Possuímos a certificação ISO 9001-2015 e a 27001-2013, cujos escopos estão 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 auditoria interna relativa a ISO 90001-2015, para nos prepararmos para a auditoria do BSI. Da mesma forma, no mês de maio realizamos a auditoria da ISO 27001-2013. No período de 29 a 31/07/19, e de 16 a 18/10/19, fomos auditados pela BSI. As certificações foram concedidas e possuem validade até julho de 2021, a ISO 90001-2015 e até 2023 a ISO 27001-2013.