

Fundação Carlos Chagas Filho de Amparo à Pesquisa
do Estado do Rio de Janeiro - FAPERJ

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



FICHA TÉCNICA

Governador do Estado do Rio de Janeiro

Cláudio Bomfim de Castro e Silva

Secretário de Ciência, Tecnologia e Inovação

Anderson Luis de Moraes

Presidente da FAPERJ

Caroline Alves da Costa

Diretora Científica da FAPERJ

Eliete Bouskela

Diretor de Tecnologia da FAPERJ

Elaine Cristina de Oliveira Souza

Diretora de Administração e Finanças da FAPERJ

Sandra Maria Viegas da Silva

Comissão de Elaboração da Carta de Serviços da FAPERJ

Marcelo Augusto Branco dos Santos (Ouvidoria)

Caio Amitrano de Alencar Imbassahy (Departamento de Auxílios e Bolsas)

Julia Cristina de Freitas Soares (Presidência)

Luciana Lopes Costa (Diretoria Científica)

Marcelo de Souza Corenza (Diretoria de Tecnologia)



FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DA CARTA DE SERVIÇOS

- Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Capítulos II e VI);
- Lei Estadual nº 6.052, de 23 de setembro de 2011 – Objetivos (artigo 14 §1º); Conteúdos (artigo 14 § 2º); Padrões de Qualidade (artigo 14 § 3º); Divulgação (artigo 14 § 4º); Pesquisa de Satisfação (artigo 14);
- Lei Estadual nº 7.989, de 14 de junho de 2018, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado e cria a CGE-RJ;
- Decreto Estadual nº 46.836, de 22 de novembro de 2019, que dispõe sobre a Carta de Serviços ao Cidadão;
- Lei Estadual nº 9.809, de 22 de julho de 2022, que institui o Sistema Estadual de Ciência, Tecnologia e Inovação do Estado do Rio de Janeiro;
- Lei Estadual nº 10.266, de 28 de dezembro de 2023, que institui o Plano Estratégico de Desenvolvimento Econômico e Social do Estado do Rio de Janeiro (PEDES) para o período de 2024-2031.



1. APRESENTAÇÃO

A **Carta de Serviços ao Usuário** é um instrumento de transparência e comunicação que reúne, de forma clara e objetiva, os serviços prestados pela FAPERJ, os requisitos para acesso, os prazos de atendimento, os canais de relacionamento e os compromissos de qualidade assumidos pela Fundação.

Seu objetivo é prover o acesso da comunidade científica, das instituições de ensino e pesquisa, das empresas inovadoras e dos cidadãos às informações essenciais sobre os programas de fomento, canais de atendimento entre outros.

Ao facilitar o entendimento e o acompanhamento das atividades da Fundação, esta **Carta** reforça o compromisso da FAPERJ com a transparência, a eficiência administrativa e o diálogo com a sociedade, fortalecendo o controle social, contribuindo para o aprimoramento contínuo da gestão pública e para o fortalecimento da confiança entre o Estado e o cidadão.

2. PERFIL INSTITUCIONAL

A **Fundação Carlos Chagas Filho de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro (FAPERJ)**, criada pelo Decreto Estadual nº 3.290, de 16 de junho de 1980, é a agência estadual de fomento à ciência, tecnologia e inovação. Vinculada à **Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação (SECTI)**, sua missão é apoiar projetos de pesquisa, formação de recursos humanos qualificados e iniciativas inovadoras que contribuam para fortalecer o sistema fluminense de ciência e tecnologia, promovendo a integração entre universidades, centros de pesquisa, empresas e sociedade do Estado do Rio de Janeiro.

A FAPERJ atua por meio da concessão de bolsas, auxílios, programas especiais e parcerias estratégicas nacionais e internacionais, com base na legislação estadual e nos instrumentos de planejamento governamental.

Sede: Av. Erasmo Braga, 118 – 6º andar – Centro, Rio de Janeiro/RJ – CEP 20020-000.

3. RELAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

O **portal institucional da FAPERJ** está disponível em <https://www.faperj.br/>, sendo o principal canal digital de comunicação entre a Fundação e a comunidade científica, acadêmica e a sociedade em geral.

No portal, o usuário encontra informações atualizadas sobre **editais, programas de fomento, resultados, prestações de contas, legislação aplicável e relatórios de gestão**, além de acesso ao **Fale Conosco** e aos demais canais de atendimento eletrônico.

O site também abriga o **Boletim FAPERJ**, publicação sobre ciência e inovação, contendo notícias institucionais e links para as redes sociais oficiais, e funcionando como um espaço de transparência e difusão do conhecimento científico produzido no Estado do Rio de Janeiro.

A FAPERJ oferece os seguintes serviços públicos:

3.1. Programas e Chamadas Públicas

Lançamento e gestão de editais temáticos, estratégicos ou setoriais em ciência, tecnologia e inovação.

3.2. Concessão de Auxílios

Apoio financeiro para execução de projetos de pesquisa científica, tecnológica e de inovação.

3.3. Concessão de Bolsas

Fomento à formação, capacitação, fixação e aperfeiçoamento de recursos humanos em diversas áreas do conhecimento.

3.4. Fluxograma do Processo de Fomento (Linha do Tempo)

Etapas desde a publicação de um edital até a prestação de contas final.

3.5. Atendimento ao Público (Central de Atendimento)

Orientações sobre editais, uso de sistemas, documentos necessários e andamento de solicitações.

3.6. Protocolo e Credenciamento de Usuário Externo

Recebimento e registro de documentos, além de credenciamento para acesso ao SEI-RJ.

3.7. Ouvidoria e Acesso à Informação

Recebimento de manifestações e pedidos de acesso à informação (LAI).

3.8. Prestação de Contas Técnica e Financeira

Recebimento, análise e homologação das prestações de contas de auxílios e bolsas.

3.9. Assessoria de Comunicação

Atividade de veiculação institucional e divulgação científica da Fundação.

3.10. Convênios e Parcerias Internacionais

Acordos cooperativos com instituições públicas, privadas e internacionais.

4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, REQUISITOS, FORMAS DE ACESSO E PRAZOS

4.1. Programas e Chamadas Públicas

Público-alvo:

Comunidade científica, empresas inovadoras, empreendedores e ICTs.

Acesso:

Portal FAPERJ “Linhas de Fomento”

Documentos:

Definidos conforme cada programa.

4.2. Concessão de Auxílios

Público-alvo:

Pesquisadores, empreendedores, empresas, ICTs, instituições públicas e privadas sediadas no Estado do Rio de Janeiro.

Requisitos:

- Atendimento aos critérios de cada edital;
- Situação regular junto à FAPERJ (ausência de pendências ou inadimplências);
- Submissão dentro do prazo.

Formas de acesso:

- Plataforma SisFAPERJ: <https://sisfaperj.faperj.br>
- Editais publicados no portal FAPERJ

Prazos:

Variam conforme edital. Os prazos são publicados em cada chamamento público.

4.3. Concessão de Bolsas

Público-alvo:

Pesquisadores, estudantes, docentes, técnicos e profissionais vinculados a instituições de ensino, pesquisa e empresas.

Requisitos:

- Situação regular do proponente e da instituição de ensino e empresas;
- Cumprimento dos critérios previstos em edital;
- Documentação exigida.

Formas de acesso:

- Plataforma SisFAPERJ: <https://sisfaperj.faperj.br>
- Editais específicos ou Calendário anual de Auxílios e Bolsas

Prazos:

Definidos em edital.

4.4. Fluxograma do Processo de Fomento (Linha do Tempo)

Participar de um edital da **FAPERJ** é um processo composto por diversas etapas, que vão desde a **publicação do edital** até a **prestação de contas final**. Cada fase deste percurso é fundamental para assegurar que os **recursos públicos** sejam aplicados com **transparência, responsabilidade e efetividade**, gerando resultados concretos para o avanço da **ciência, da tecnologia e da inovação** no Estado do Rio de Janeiro.

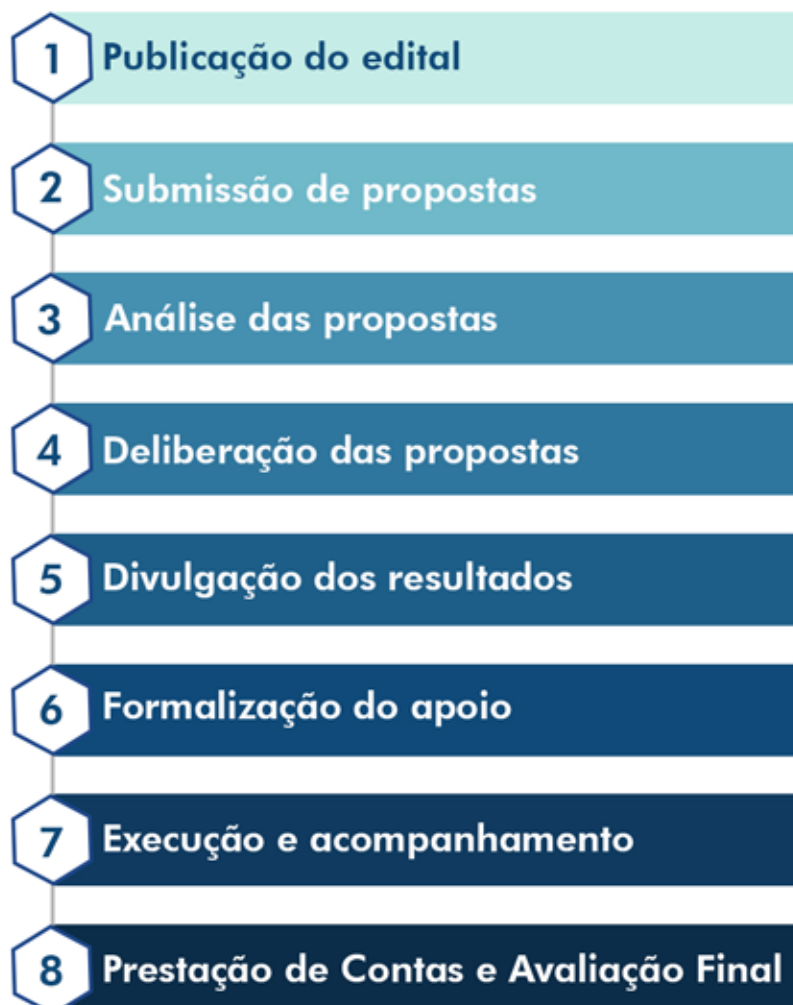
O pesquisador/proponente percorre um caminho estruturado: realiza a inscrição, tem sua proposta analisada, se contemplado, formaliza o apoio e, então, inicia a execução do projeto.

Após a etapa de julgamentos e deliberações, caso seja contemplado, começa a etapa de formalização, quando o pesquisador envia documentação específica exigida para que a FAPERJ possa liberar os recursos. Com tudo certo, é emitido o **Termo de Outorga e Aceitação**, que oficializa o compromisso entre as partes e permite o início do projeto.

Durante a execução, o beneficiário deve seguir o cronograma, cumprir as metas e prestar contas dos gastos, assegurando que o investimento público gere resultados reais para a sociedade.

A seguir, você confere as **etapas principais do processo de fomento da FAPERJ**, apresentadas em sequência cronológica. Essa linha do tempo mostra, de forma simples e objetiva, como funciona o ciclo completo do apoio à pesquisa, desde o início até a conclusão do projeto.

FLUXO DO PROCESSO DE FOMENTO



1. Publicação do Edital

Divulgação no portal da FAPERJ e redes sociais. Contém objetivos, prazos, requisitos e critérios de elegibilidade, entre outros.

2. Submissão de Propostas

O procedimento de submissão de proposta de projeto deverá ser realizado por meio da plataforma SisFAPERJ. (<https://sisfaperj.faperj.br>)

3. Análise das Propostas

Avaliação realizada por assessores, consultores e comitês científicos.

4. Deliberação das Propostas

Homologação dos resultados e definição das concessões de bolsas e auxílios.

5. Divulgação dos Resultados

Lista de contemplados publicada no portal FAPERJ e no Diário Oficial.

6. Formalização do Apoio

Assinatura de termo de outorga e liberação dos recursos conforme cronograma.

7. Execução e Acompanhamento

Execução do projeto e monitoramento técnico-financeiro.

8. Prestação de Contas e Avaliação Final

Entrega de relatórios e análise final pela equipe técnica e de controle.

4.5. Central de Atendimento ao Usuário

A **Central de Atendimento** é o principal canal de **comunicação direta** entre a Fundação, os pesquisadores e o público em geral. Seu objetivo é oferecer **orientação rápida, precisa e acessível** sobre os programas, editais, processos administrativos e demais serviços disponibilizados pela instituição.

Composta por uma equipe qualificada e capacitada, a Central atua de forma integrada às áreas técnicas e administrativas da Fundação, assegurando respostas adequadas às solicitações, dúvidas, sugestões e consultas recebidas. O atendimento é pautado pelos princípios de transparência, eficiência e cortesia, reforçando o compromisso da FAPERJ com a qualidade do serviço público.

Canais:

- Telefone: (21) 2333-2001 / 2016
- E-mail: central.atendimento@faperj.br
- Formulário eletrônico: <https://www.faperj.br/email.phtml?to=CENTRAL>
- Perguntas Frequentes (FAQ): <https://www.faperj.br/FAQ.phtml>

Horário:

Segunda a sexta-feira, das 10h às 16h.

Prazo de resposta:

Em até 5 dias úteis.

4.6. Protocolo e Credenciamento de Usuário Externo

O **Departamento de Protocolo** é a unidade responsável por receber, registrar, organizar e encaminhar todos os documentos que chegam à FAPERJ, sejam físicos ou eletrônicos. Atualmente, quase a totalidade dos documentos é recebida de maneira eletrônica, sendo o meio físico a excepcionalidade. O setor assegura que cada ofício, relatório, solicitação ou prestação de contas chegue ao destino correto e tenha registro formal de recebimento, garantindo segurança, rastreabilidade e transparência na tramitação dos processos. Também orienta o público sobre a forma adequada de protocolar documentos e sobre as exigências específicas de cada procedimento.

Entre suas principais atividades estão o credenciamento de usuários externos no Sistema Eletrônico de Informação (SEI-RJ) — necessário para a assinatura digital de contratos, termos de outorga, prestações de contas técnicas e financeiras, além do recebimento e registro de demais documentos oficiais endereçados à Fundação. Todos os trâmites seguem as normas legais e os padrões arquivísticos vigentes, em consonância com a modernização administrativa e a gestão eletrônica de processos.

Acesso:

- SEI-RJ: <https://portalsei.rj.gov.br>
- Manual: https://portalsei.rj.gov.br/documentos/SEIRJ_Manual_LoginUnicoGovBr.pdf
- E-mail de suporte da FAPERJ: central.atendimento@faperj.br

4.7. Ouvidoria e Acesso à Informação

A **Ouvidoria** é o canal de comunicação direta entre o cidadão e a Fundação, criado para garantir o direito de todo usuário de ser ouvido e obter respostas sobre os serviços públicos prestados.

Prevista no **Decreto nº 45.931, de 20 de fevereiro de 2017**, a Ouvidoria tem a função de receber, analisar e encaminhar manifestações de pessoas e instituições — como **sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e elogios** — às áreas competentes da Fundação, acompanhando todo o trâmite até a resposta final.

Esse canal busca assegurar **transparência, imparcialidade e melhoria contínua** dos serviços oferecidos, funcionando como uma ferramenta de escuta ativa da sociedade.

Importante: A Ouvidoria não substitui a Central de Atendimento. Atua **em segunda instância**, quando o usuário não se sentir satisfeito com o atendimento ou a solução apresentada pelos canais convencionais e desejar uma nova análise da demanda.

Além das manifestações, a Ouvidoria também é responsável por receber e responder os pedidos de acesso à informação, conforme a **Lei Federal nº 12.527/2011** (Lei de Acesso à Informação – LAI) e o **Decreto Estadual nº 46.475/2018**.

Canais:

- Sistema OuvERJ: <https://www.rj.gov.br/ouverj>
- E-mail: ouvidoria@faperj.br
- Telefone: (21) 2333-2089

Prazos:

Tipo de solicitação	Prazo padrão	Prorrogação possível
Pedido de Acesso à Informação (LAI)	até 20 dias corridos	+10 dias (mediante justificativa)
Demais manifestações (sugestões, reclamações, elogios etc.)	até 30 dias corridos	+30 dias (conforme complexidade e justificativa)

4.8. Prestação de Contas

A **prestação de contas** é uma etapa obrigatória e essencial no processo de fomento da FAPERJ. Nela, o pesquisador ou bolsista demonstra de forma **técnica e documental** como os **recursos públicos concedidos** foram aplicados no projeto, comprovando que o apoio recebido foi utilizado conforme o objetivo aprovado e dentro das normas estabelecidas.

O beneficiário deve **executar o projeto com responsabilidade**, mantendo registros e comprovantes de todas as despesas realizadas. Ao final, ou nos prazos determinados, deve apresentar à FAPERJ os **relatórios técnico e financeiro**, conforme orientações e modelos disponíveis no portal da Fundação.

A correta prestação de contas assegura a **transparência e a boa gestão dos recursos públicos**, reforçando a credibilidade do sistema de fomento e garantindo que novos investimentos continuem a fortalecer a ciência, a tecnologia e a inovação no Estado do Rio de Janeiro.

Em caso de dúvidas sobre a elaboração e envio da prestação de contas - seja técnica ou financeira - o beneficiário pode recorrer à **Central de Atendimento** da FAPERJ, que conta com equipe capacitada para esclarecimentos via telefone ou correio eletrônico.

Além disso, os procedimentos completos, tutoriais e perguntas frequentes estão acessíveis no portal da Fundação, com as instruções para o uso do sistema digital de prestação de contas.

4.9. Assessoria de Comunicação

A **Assessoria de Comunicação** é responsável por coordenar a divulgação institucional e científica da Fundação, atuando como elo entre a FAPERJ, a comunidade científica, os veículos de imprensa e a sociedade.

Entre suas principais funções estão:

- **Atualizar e manter o portal institucional** sempre com informações corretas e transparentes;
- **Atender a imprensa e o público**, oferecendo dados sobre programas, editais, resultados e ações da Fundação;
- **Produzir conteúdos jornalísticos e institucionais**, como notícias, reportagens, campanhas e materiais informativos;
- **Promover a comunicação interna** entre os setores da Fundação, fortalecendo a integração e a transparência;
- **Organizar eventos e ações de divulgação** que valorizem a ciência, a tecnologia e a inovação no Estado do Rio de Janeiro.

Grande parte das atividades da Assessoria está voltada à **Divulgação Científica**, destacando as pesquisas e os projetos apoiados pela FAPERJ e os impactos positivos que eles geram na vida da população fluminense.

Essas iniciativas são divulgadas em diferentes canais digitais, com destaque para o **Boletim FAPERJ**, o **Canal FAPERJ no YouTube** e as **redes sociais oficiais**. Por meio desses canais, a Fundação divulga iniciativas de fomento, destaques de pesquisas apoiadas, oportunidades para pesquisadores e comunicados institucionais, promovendo maior transparência e interação com a sociedade.

Canais de Comunicação e Divulgação:

- **Site Oficial:** <https://www.FAPERJ.br/> (informações institucionais, editais, resultados, relatórios e notícias)
- **Boletim FAPERJ:** https://www.FAPERJ.br/arquivo_boletins.phtml (newsletter semanal com reportagens sobre ciência, tecnologia e inovação no Estado)
- **Facebook:** <https://www.facebook.com/FAPERJ>
- **X (antigo Twitter):** <https://x.com/FAPERJ>
- **Instagram:** <https://www.instagram.com/faperjoficial/>
- **LinkedIn:** <https://www.linkedin.com/company/FAPERJoficial>
- **YouTube:** <https://www.youtube.com/FAPERJoficial>

4.10. Convênios e Parcerias Internacionais

A FAPERJ mantém **parcerias estratégicas com instituições nacionais e internacionais**, fortalecendo a cooperação científica e tecnológica e ampliando as oportunidades para pesquisadores fluminenses.

Por meio de **acordos bilaterais e ações multilaterais**, a Fundação apoia **projetos de pesquisa conjunta**, promovendo o intercâmbio de conhecimentos e a mobilidade de pesquisadores entre centros de pesquisa do Estado do Rio de Janeiro e instituições de excelência em outros países.

Essas iniciativas contribuem para **internacionalizar a ciência fluminense**, estimular a formação de redes de colaboração e consolidar o papel do Rio de Janeiro como polo de inovação e produção de conhecimento de relevância global.

Público-alvo:

Instituições nacionais e internacionais.

Acesso:

Portal FAPERJ → “Transparência” (Convênios e Acordos)

Portal FAPERJ → “Linhas de Fomento” (Cooperação Internacional)

Requisitos:

Propostas submetidas por meio de chamadas públicas ou acordos institucionais.

5. DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

Direitos

- Obter informações claras sobre serviços, prazos e requisitos.
- Receber atendimento cordial, acessível e eficiente.
- Acompanhar o andamento de solicitações.
- Apresentar manifestações ou solicitar acesso à informação pela Ouvidoria.
- Ser informado sobre pendências ou exigências formais.
- Usar meios eletrônicos para acessar serviços.

Deveres

- Fornecer informações corretas e completas.
- Respeitar prazos estabelecidos nos editais e normas.
- Manter documentação comprobatória de despesas.
- Seguir orientações técnicas de prestação de contas.
- Zelar pelos equipamentos e bens adquiridos com recursos públicos.

6. FORMAS DE PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO

Os usuários podem contribuir para a melhoria dos serviços da FAPERJ por meio de:

- Manifestações à Ouvidoria
- Sugestões enviadas à Central de Atendimento

- Pesquisas de satisfação
- Eventos públicos e consultas institucionais

A participação da sociedade é parte do processo de avaliação contínua e aperfeiçoamento da gestão pública.

7. COMPROMISSOS COM A QUALIDADE

A FAPERJ se compromete a:

1. Responder solicitações da Central de Atendimento em até 5 dias úteis.
2. Manter atualizadas as informações sobre editais publicadas no portal.
3. Publicar resultados dentro dos prazos estabelecidos em cada edital.
4. Fornecer informações completas e atualizadas no site institucional.
5. Garantir comunicação acessível (linguagem clara, formatos acessíveis).
6. Responder pedidos de acesso à informação dentro dos prazos legais.
7. Registrar e tratar manifestações da sociedade com transparência e prazo definido.
8. Manter canais de atendimento ativos e funcionais durante todo o horário de expediente.

8. INDICADORES DE DESEMPENHO

Os resultados das ações da FAPERJ são acompanhados por indicadores que refletem a evolução da ciência e da inovação no Estado:

- Número de **mestres e doutores** envolvidos em projetos de inovação em empresas;
- Número de **produtos desenvolvidos** por empreendedores e empresas apoiados pela FAPERJ;
- Número de **patentes depositadas** por pesquisadores, empreendedores e empresas apoiados;
- Número de **patentes concedidas** a pesquisadores, empreendedores e empresas;
- Número de **artigos científicos publicados** em periódicos indexados;
- Número de **capítulos de livros** publicados com ISBN (International Standard Book Number);
- Número total de **pesquisadores apoiados** pela FAPERJ;
- Produção de dados e informações estatísticas e geoespaciais;
- Desenvolvimento e inovação em tecnologias digitais da informação.

Esses indicadores permitem mensurar não apenas a **quantidade**, mas também a **qualidade e o impacto** das iniciativas apoiadas pela Fundação.

9. VIGÊNCIA E ATUALIZAÇÃO DA CARTA

Esta Carta de Serviços entra em vigor na data de sua publicação e permanecerá vigente até sua próxima revisão anual, conforme recomendações da Controladoria-Geral do Estado (CGE/RJ).

10. UNIDADE RESPONSÁVEL

A unidade responsável pela atualização e manutenção deste documento é a Ouvidoria da FAPERJ, em conjunto com os departamentos finalísticos.