

Relatório de gestão 2017-2021

O Serviço de Informações ao Cidadão da Universidade Estadual de Campinas (SIC-Unicamp), cumprindo o disposto no inciso I, do Artigo 9º, da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, desde sua implantação em 2013, pela Resolução GR nº 046/2013, realiza ações de atendimentos de pedidos de acesso à informação. Dentre suas principais competências, destacam-se a divulgação e a atualização das informações consideradas de interesse coletivo, além dos atendimentos de demandas individuais de acesso à informação, através de contatos telefônicos, presenciais e remotos. No período de 2017 a 2020, o SIC-Unicamp realizou um total de 155.770 atendimentos. Os atendimentos imediatos, realizados presencialmente ou via telefone, somaram um total de 133.759, com uma média mensal de 3.244 solicitações atendidas. Os atendimentos remotos, que resultam de demandas informacionais recebidas por meio de mensagens eletrônicas (e-mails) e através do sistema informatizado, totalizaram 22.011 atendimentos, com média mensal de 460 atendimentos. Além disso, também é importante destacar que o projeto contínuo de internacionalização da universidade reflete nas ações do SIC-Unicamp, quando do recebimento de demandas informacionais de docentes/pesquisadores convidados, alunos e demais visitantes estrangeiros, realizando atendimentos presenciais, telefônicos e remotos em inglês e em espanhol.

No início de 2020, em parceria com a Coordenadoria Geral da Universidade (CGU), um projeto pioneiro informatizou integralmente os processos de atendimentos de pedidos de acesso à informação, permitindo ao solicitante o acompanhamento da tramitação do seu pedido, desde o início até o final. Também foi agilizada a interação com as unidades e órgãos, a partir do envio da demanda via processo digital, pelo Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (SIGAD), facilitando o atendimento e o cumprimento dos prazos estabelecidos pela legislação. Desde a sua implantação, no período de março a dezembro de 2020, foram tramitados um total de 121 processos, completamente em ambiente digital. Outra enorme contribuição advinda dessa iniciativa é no quesito da sustentabilidade, já que deixou de ser adotado o método convencional de geração de processos físicos, em papel.

Dentro da comunidade interna, além dessa interação com as unidades e órgãos para o atendimento de pedidos de acesso à informação, o SIC-Unicamp, em conjunto com a equipe de telefonia do Centro de Computação (CCUEC), também participou da reformulação da Unidade de Resdiscagem Automática (URA), instalando um novo sistema de atendimento às ligações recebidas pelo PABX. Para isso, foi necessário realizar o mapeamento de unidades/órgãos com respectivos contatos telefônicos, promover a gravação dos redirecionamentos aos ramais, inclusive em inglês, testar o funcionamento depois da implantação e acompanhar regularmente o sistema, para manter os contatos atualizados.

Em relação à comunidade externa, o SIC-Unicamp também desempenha importante papel, mantendo uma relação próxima aos demais serviços de informações aos cidadãos (SICs) das instituições públicas de

ensino superior e pesquisa. Nesse contexto, participa de eventos anuais promovidos por instituições congêneres, apresentando a experiência exitosa da Unicamp no atendimento de pedidos de acesso à informação, mediando discussões no âmbito desses eventos e sempre integrando a equipe responsável pela organização. Além disso, o SIC-Unicamp é o administrador de um canal de comunicação remota, por aplicativo, o qual proporciona uma interação imediata e diária, entre cerca de 130 profissionais de SICs, abrangendo representantes de instituições de praticamente todos os estados do Brasil.

ATENDIMENTOS – SIC UNICAMP

	2017	2018	2019	2020
Presenciais	2971	2053	1033	237
Telefônicos	34444	44892	36833	11296
Remotos	4177	4694	5910	6493
Processos	191	214	183	149*
Totais	41783	51853	43959	18175

- 28 processos físicos, de janeiro a março, e 121 processos totalmente informatizados, a partir de março.

	2017	2018	2019	2020
Atendimentos imediatos	37415	46945	37866	11533
Atendimentos não imediatos	4368	4908	6093	6642
Totais	41783	51853	43959	18175