

## **ATENDIMENTO DAS SOLICITAÇÕES DE ÓRGÃOS EXTERNOS À UNIVERSIDADE: COLETA DE INFORMAÇÕES SENSÍVEIS**

\*Queren Cristina Padula Ferrette, Lara Mendes Lobo Pereira de Oliveira, Fabiana  
Roberta Semolini Olim, Maria Lucia Morelli Rodrigues

**Universidade Estadual De Campinas**

\*E-mail: [queren@unicamp.br](mailto:queren@unicamp.br)

### **Introdução**

Um dos desafios da Procuradoria Geral é obter informações de toda a Universidade, de forma segura e atender dentro do prazo as demandas vindas de outros Órgãos. Para garantir um serviço de excelência, os servidores da PG trabalharam em conjunto na criação de uma ferramenta.

### **Objetivo**

Melhorar o processo de coleta de informações sensíveis da Universidade, garantindo a confiabilidade, integridade e disponibilidade dos dados de forma confidencial e centralizada.

### **Metodologia**

Com projeto do CNJ Justiça 4.0, houve aumento de atividades na PG, sendo necessária a automatização e a criação de uma ferramenta integrada ao nosso sistema para obter informações, enquadrando-se nas demandas trazidas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Os atendimentos chegam diretamente no sistema, agilizando o processo e diminuindo os riscos de perda de prazo e penalidades.

Quando não atendidas as solicitações no prazo, o sistema realiza as cobranças automaticamente.

### **Resultados**

Uma pesquisa constatou que 87,5% dos usuários tiveram melhoria no fluxo de processo, 80% na otimização de tempo para atendimento e maior controle das solicitações. O atraso no atendimento diminuiu 27%. A ferramenta possibilitou o rastreamento de todos os servidores com acesso às informações. Houve a redução de custos com impressão em papel, espaço em disco na nuvem, e economia de tempo na realização de cobranças.

### **Conclusão**

A evolução do processo trouxe eficiência, segurança e reduziu processos manuais, beneficiando a Universidade. É uma adaptação aos novos modos de trabalho

do cenário atual. A expectativa é garantir os benefícios já alcançados e aplicar melhorias de continuidade.

**Palavras-chave:**

Informação. Sigilo. Eficácia. Jurídico. LGPD.

**Referências**

BRASÍLIA. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça 4.0**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4-0/>. Acesso em: 18 set. 2023.

BRASIL. Constituição (2018). Lei nº 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, 15 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm). Acesso em: 18 set. 2023.

FERRETTE, Queren Cristina Padula et al. Pesquisa de Satisfação Cícero: usuários externos. Usuários Externos. 2023. Disponível em: [https://docs.google.com/forms/d/1YcsGlqULZLYm6gCvGc5rshoOb7yksR0H\\_6kVQIY1t6w/viewanalytics](https://docs.google.com/forms/d/1YcsGlqULZLYm6gCvGc5rshoOb7yksR0H_6kVQIY1t6w/viewanalytics). Acesso em: 18 set. 2