



# SimTec

SIMPÓSIO DOS  
PROFISSIONAIS DA  
UNICAMP

## ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS IMEDIATOS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC-UNICAMP

ANA LÚCIA SIQUEIRA SILVA, ALESSANDRA REGGIO FREIRE, FABIO RODRIGO PINHEIRO SILVA, LENIR DA PENHA FRANCISCO, ANA IACHIMCIUC SAPIA, ANA CAROLINA CARNICELLI, CAIO HENRIQUE SANTOS LOPES, HELOISA PAVANI PEREIRA, LUAN TOLEDO BUZINELLI

REIT - REITORIA; GR - GABINETE DO REITOR; OUVID - OUVIDORIA;



### Introdução:

DOI: 10.20396/sinteses.v0i7.10257

O Serviço de Informações ao Cidadão - SIC-UNICAMP instalado através da Resolução GR nº 046/2013 é o órgão responsável pelo recebimento, processamento e gerenciamento dos pedidos de informações feitos com base na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011). Além dos atendimentos mais complexos, que demandam maior prazo de resposta, o SIC-Unicamp possibilita o acesso imediato às informações disponíveis, através de telefone, e-mail e presencialmente. Neste trabalho apresentam-se os resultados referentes às demandas de atendimentos imediatos de 2016 a 2018, os quais, desde sua criação, tiveram um aumento significativo, evidenciando assim a contribuição do SIC-Unicamp na democratização do acesso às informações da Universidade.

### Metodologia:

Os atendimentos imediatos telefônicos e presenciais são registrados pela equipe de atendimento em sistema próprio e os atendimentos imediatos via e-mail são anotados diariamente em uma planilha, para posterior contabilização mensal e anual. Este estudo constitui-se, portanto, de uma abordagem quantitativa, com coleta de dados através destas ferramentas, as quais são essenciais para o efetivo mapeamento da demanda informacional do SIC-Unicamp.

### Resultados:

A partir da contabilização dos atendimentos imediatos, que se iniciou mais ativamente em 2016, nota-se um crescimento significativo, com 24.095 atendimentos em 2016, passando a 41.592, em 2017 e chegando a 51.459 em 2018. Para uma melhor análise estatística, os atendimentos são divididos nos assuntos: Acadêmico, Assistência, Manutenção/Instalação e Recursos Humanos, o que evidencia uma abrangência ampla dentro da Unicamp. Estes resultados demonstram que o Serviço vem sendo reconhecido como um referencial no acesso às informações da Universidade, tanto para a comunidade externa quanto para a interna. No caso da comunidade interna, o SIC-Unicamp funciona também como um suporte para algumas de suas atividades, uma vez que consegue fazer um direcionamento de informações de acordo com a necessidade dos mais diversos setores.

### Considerações finais:

Observa-se através deste trabalho, que o SIC-Unicamp vem a cada ano ampliando sua atuação, e com uma maior aproximação com a comunidade, viabiliza e cumpre efetivamente o disposto no Artigo 3º, da Lei Federal nº 12.527/2011, o qual assegura ao cidadão o direito fundamental de acesso à informação. Além disso, o SIC-Unicamp auxilia a Universidade no compartilhamento do conhecimento científico aqui produzido e no cumprimento de uma função social específica, que é a de prestar contas à sociedade.

**Referências:** BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1. Brasília, DF, Edição Extra. p. 1-4, 18 nov. 2011. PL 219/2003 UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS. Gabinete do Reitor. Resolução nº 46/2013, de 07 de agosto de 2013. Dispõe sobre a instalação do Serviço de Informações ao Cidadão ? SIC-Unicamp. Campinas: Gabinete do Reitor, 2013. Disponível em: <https://www.pg.unicamp.br/resolucoes.php?ano=2013&pagina=2>. Acesso em: 30 jul. 2019

**Agradecimentos:** Agradecemos à equipe SIC-Unicamp pela parceria, esforço e dedicação colocados diariamente no desenvolvimento do trabalho e pela motivação individual em aumentar cada vez mais a excelência nos atendimentos aos cidadãos.

Sínteses: Rev. Eletrôn. SIMTEC, n. 7, e019061, set. 2019 - ISSN 2525-5398