

## Introdução:

DOI: 10.20396/sinteses.v0i7.10260

A Lei Federal nº 12.527 - Lei de Acesso à Informação (LAI), sancionada em 18 de novembro de 2011, objetivou a transparência pública. Para atender demandas de interesse individual à população, denominada transparência passiva, a Lei de Acesso à Informação determinou aos órgãos públicos a criação de um Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). O Serviço de Informações ao Cidadão da Universidade Estadual de Campinas, instalado pela Resolução GR nº 046, de 07 de agosto de 2013, realizou número expressivo de atendimentos. Devido à ausência de um estudo de mapeamento dos usuários, o presente trabalho caracteriza o perfil populacional de usuários no ano de 2017, bem como elabora uma tipologia dos atendimentos.

## Metodologia:

Estudo documental quantitativo. Foram coletados dados relativos à gênero, escolaridade, cidade, estado e ocupação. A coleta de dados foi realizada por intermédio de um levantamento no sistema anual de atendimentos, totalizando 96 participantes atendidos no ano de 2017, contemplando ambos os gêneros e independentemente de natureza, abrangendo pessoas físicas e jurídicas.

## Resultados

Dos 96 usuários que buscam o Serviço de Informação ao Cidadão da Universidade (SIC-UNICAMP), 63% correspondem ao sexo masculino e apenas 8% se caracterizam como pessoas jurídicas. Quanto à escolaridade, 69% possuem nível superior, enquanto que a idade média é de 33 anos. Também foi possível identificar que a maioria dos usuários reside em Campinas (42%) e apenas 19% são oriundos de outros estados do país. Além disso, percebe-se uma maior concentração de servidores públicos (30%) e de estudantes de pós-graduação (21%). Estes resultados evidenciam que o público mais jovens, na faixa de 18 até 25 anos, ainda utiliza pouco o SIC-UNICAMP e isto sinaliza que ações de aproximação devem ser deflagradas, especialmente porque a universidade possui um número significativo de alunos de graduação, que se enquadram justamente nessa faixa etária de usuários.



Legenda: Equipe de Atendimento do SIC-UNICAMP

## Considerações finais:

Mapear o perfil dos usuários do Serviço de Informações ao Cidadão da Universidade Estadual de Campinas (SIC-UNICAMP) nos permitiu conhecer detalhadamente quem são as pessoas, naturais e jurídicas, que apresentam, nos termos da Lei de Acesso à Informação - LAI (Lei Federal nº 12.527/2011), suas demandas informacionais à instituição, possibilitando ainda o apontamento de ações de melhorias aos processos de trabalho do SIC-UNICAMP.

**Referências:** BRASIL. Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Acesso em: 31 jul. 2018. BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil.

**Agradecimentos:** Agradecemos os usuários que utilizam os serviços prestados pelo SIC-UNICAMP, além de toda a equipe do SIC-UNICAMP pelo empenho constante e diário na execução e no aprimoramento dos processos de trabalho.