



SimTec 25
anos
SIMPÓSIO DOS
PROFISSIONAIS DA
UNICAMP
2022 - 8ª Edição

INFORMATIZAÇÃO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO NA UNICAMP

ALESSANDRA REGGIO FREIRE, FABIO RODRIGO PINHEIRO DA SILVA, ANA LUCIA SIQUEIRA SILVA

REIT - REITORIA; CGU - COORDENADORIA GERAL DA UNIVERSIDADE; SIC - SERVIÇO DE INFORMACOES AO CIDADAO



Palavras-chave: Serviços de informação. Informatização. Atendimento.

Introdução/Objetivo:

A informatização do processo de atendimento de pedido de acesso à informação na Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) foi uma ação pioneira liderada pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC-UNICAMP, instalado pela Deliberação CAD-A-004/2022, de 07/06/2022, em parceria com a Coordenadoria Geral da Universidade (CGU). O projeto iniciou em meados de 2019, a partir do mapeamento do processo e do levantamento de requisitos, tendo sido inaugurado no início de 2020. Foi concebido e colocado em produção o sistema digital de pedido de acesso à informação, denominado e-SIC (SOLICITA), que permite a otimização e a agilidade do processo desde o início até a conclusão, inclusive a tramitação e a prorrogação, bem como o acompanhamento pelo cidadão em todas as suas etapas.

Metodologia:

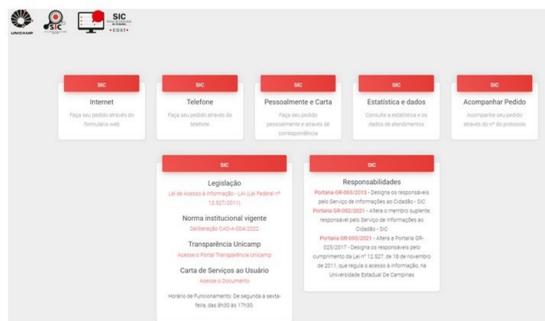
O e-SIC, sistema informatizado de pedido de acesso à informação da Unicamp, é constituído pela interface do cidadão, que é acessada pelo interessado e a partir do número de protocolo, é possível o acompanhamento e a consulta da resposta, podendo ainda proceder a interposição de recurso, se julgado necessário, respectivo acompanhamento e a manifestação correspondente. Também compõe o sistema a interface de gerenciamento do SIC, denominado pelo sistema gerido pela CGU, de SOLICITA, o qual possui serviço de integração com o Sistema Informatizado de Gestão Arquivística de Documentos (Sigad), responsável pela geração do processo digital e a sua tramitação aos órgãos e unidades que compõem a estrutura da Universidade.

Resultados:

A implantação do sistema informatizado se deu em março de 2020, estrategicamente em auxílio imediato às necessidades do trabalho remoto, no contexto da pandemia de Covid-19. Em pouco mais de dois anos, recebemos 475 demandas informacionais pelo sistema informatizado, permitindo a tramitação totalmente online dos processos de pedidos de acesso à informação, que anteriormente despachava-se em processos físicos entre os órgãos/Unidades, o que, de certa forma, tornava moroso o recebimento e o encaminhamento, impactando no cumprimento dos prazos legais. Outro ponto positivo foi a interface destinada ao cidadão, que recebe um número de protocolo correspondente ao seu pedido e assim consegue acompanhar o status da sua demanda, sempre que desejar. Nessa mesma interface, também a partir do número de protocolo, o cidadão tem acesso à resposta, mas o sistema emite mensagem automática encaminhada ao endereço de e-mail do cidadão, comunicando-lhe sobre o atendimento. Também é abrangida pela informatização do processo de atendimento de pedido de acesso à informação, a etapa facultativa de interposição de recurso pelo cidadão, podendo ocorrer somente depois do recebimento da resposta e devendo percorrer sequencialmente às instâncias recursais vigentes, não sendo permitidas sobreposições.

Conclusão:

A informatização do processo de atendimento de pedidos de acesso à informação destacou-se por sua característica inédita na introdução e fortalecimento dos processos digitais na Universidade. Além disso, auxiliou nas tratativas internas entre Unidades/órgãos, na sistematização do SIC-Unicamp no controle de prazos. Por fim, facilitou o envio e o acompanhamento do pedido pelo cidadão, em interface personalizada.



File	Nº Substituição	Nº Protocolo	Nº Processo Digital	Solicitante	Assunto	Forma de Contato	Forma de Recolhimento da Resposta	Situação	Itens Incluídos	Ações
475	15430177508	-	-	-	Acadêmicos	Internet	Correspondência eletrônica (e-mail)	Resposta Enviada ao Cidadão	1	>
477	66530165227	01.0	3859/2022	-	Acadêmicos	Internet	Correspondência eletrônica (e-mail)	Em Análise - UED	1	>
476	21010162730	-	-	-	Administração e Finanças	Internet	Correspondência eletrônica (e-mail)	Resposta Enviada ao Cidadão	1	>
475	797130161548	01.0	3859/2022	-	Administração e Finanças	Internet	Correspondência eletrônica (e-mail)	Em Análise - UED	1	>
474	62902020584	01.0	3859/2022	-	Recursos Humanos	Internet	Correspondência eletrônica (e-mail)	Em Análise - UED	1	>

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.