



Correspondência do Autor

¹ Universidade Estadual de Campinas
Serviço de Informação ao Cidadão
Campinas, SP - Brasil
fabiorps@unicamp.br

Dez anos de práticas do Serviço de Informações ao Cidadão: um olhar crítico e retrospectivo¹

Fábio Rodrigo Pinheiro da Silva , Caio Henrique Santos
Lopes  e Euler Santos de Sousa 

Resumo

Introdução: O acesso à informação no Brasil ganhou robustez com a Lei Federal nº 12.527/2011, sendo que, na Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) foi instaurado em 2013. A ampliação de suas competências ocorreu em 2016 e, em 2022, a política de transparência da universidade foi formalizada. **Objetivo:** O objetivo deste trabalho é analisar a evolução, as conquistas e os desafios do SIC-Unicamp desde sua criação. **Metodologia:** A metodologia empregada inclui análises retrospectivas baseadas em documentação institucional. **Resultados:** Os resultados mostram uma significativa evolução do SIC, que começou com apenas dois funcionários, em um espaço reduzido, desempenhando um conjunto mínimo de atividades, e agora conta com uma equipe maior, ocupa a totalidade de um prédio e assumiu novas responsabilidades, incluindo a gestão de conteúdo de portais e o atendimento exclusivamente em formato digital. Os indicadores também corroboram essa evolução, já que o número de atendimentos cresceu de 139 em 2013 para 41.519 em 2023. **Conclusão:** A conclusão é que a Deliberação CAD A-004/2022, enquanto política institucional de transparência, consolida o SIC-Unicamp como o organismo responsável pela democratização do acesso à informação, contribuindo com uma gestão universitária mais aberta e participativa.

Palavras-chave

Serviço de informações ao cidadão. UNICAMP. Acesso à Informação. Trajetória. Política de transparência.

¹ Esse o resumo deste trabalho foi publicado primeiramente no 9º Simpósio dos Profissionais da UNICAMP (Campinas, nov. 2024) sob o eixo "Administração e Gestão", sendo adaptado para a seção "Comunicação" da Revista Saberes Universitários.

Abstract

Introduction: Access to information in Brazil gained strength with Federal Law No. 12.527/2011, and at the State University of Campinas (UNICAMP), the Citizen Information Service (SIC) was set up in 2013. Its powers were expanded in 2016 and the university's transparency policy was formalized in 2022. **Objective:** The objective of this work is to analyze the evolution, achievements and challenges of the SIC-UNICAMP since its creation. **Methodology:** The methodology employed includes retrospective analysis based on institutional documentation. **Results:** The results show a significant evolution of the SIC, which began with just two employees, in a small space, carrying out a minimal set of activities, and now has a larger team, occupies the entirety of a building and has taken on new responsibilities, including managing portal content and providing services exclusively in digital format. The indicators also corroborate this evolution, as the number of calls grew from 139 in 2013 to 41,519 in 2023. **Conclusion:** The conclusion is that CAD Resolution A-004/2022, as an institutional transparency policy, consolidates SIC-UNICAMP as the body responsible for democratizing access to information, contributing to a more open and participatory university management.

Keywords

Citizen Information Service. UNICAMP. Access to Information. Trajectory. Transparency Policy.

CRediT

Reconhecimentos: Não aplicável.

Financiamento: Não aplicável.

Conflitos de interesse: O autor certifica que não tem interesse comercial ou associativo que represente um conflito de interesses em relação ao manuscrito.

Aprovação ética: Não aplicável.

Disponibilidade de dados e material: Não aplicável

Contribuições dos autores: Conceitualização: Curadoria de dados:

Análise formal: Aquisição de financiamento: Investigação: Metodologia:

Administração do projeto: Recursos: Software: Supervisão: Validação:

Visualização: Escrita – rascunho original: Escrita – revisão & edição: SILVA,

F. R. P.; LOPES, C. H. S. e SOUSA, E. S.

Imagem: Extraída do Google imagens

ODS 16 – Paz, justiça e instituições eficazes



Submetido em: 30/09/2024 – Aceito em: 07/10/2024 – Publicado em: 07/03/2025

3

Editor: Gilденir Carolino Santos

1 INTRODUÇÃO

O acesso à informação no Brasil começou a se fortalecer na década de 1990 e se expandiu nos anos 2000 com algumas medidas legais. No entanto, foi com a promulgação da Lei Federal nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), que o país estabeleceu oficialmente uma política de democratização do acesso às informações de interesse público. Para garantir a implementação da lei, promover o controle e a participação social, e assegurar que os cidadãos tivessem acesso a informações de maneira transparente e compreensível, foram criados os Serviços de Informações ao Cidadão (SICs).

O Serviço de Informações ao Cidadão da Universidade Estadual de Campinas (SIC-UNICAMP) foi instituído pela Resolução GR nº 046/2013, datada de 07/08/2013 e publicada no Diário Oficial do Estado de São Paulo em 10/08/2013. Esta resolução atendia ao inciso I do Artigo 9º da Lei de Acesso à Informação, que exige a “criação de serviço de informações ao cidadão, nos órgãos e entidades do poder público, em local com condições apropriadas” (BRASIL, 2011). No entanto, foi necessário um ajuste com a Resolução GR nº 009/2016, datada de 05/04/2016 e publicada no Diário Oficial em 09/04/2016, para ampliar suas competências.

Recentemente, essas normativas foram substituídas pela Deliberação CAD A-004/2022, que detalha os procedimentos para atender à Lei de Acesso à Informação, especialmente as informações mínimas a serem disponibilizadas no Portal da Transparência e o papel do SIC, formalizando a política de transparência e acesso à informação pública. Esta formalização é evidenciada pelo fato da normativa ter sido emitida pela Câmara de Administração (CAD), um órgão do Conselho Universitário (CONSU) responsável por estabelecer políticas institucionais para aprimorar a administração universitária.

Essas mudanças legais refletem o processo de consolidação do SIC como um órgão de referência no atendimento às demandas informacionais da Universidade, promovendo o acesso democrático às informações públicas de interesse coletivo e individual.

No aspecto físico e estrutural, o SIC-Unicamp passou de uma pequena sala para um prédio próprio, com uma equipe que cresceu de dois funcionários para doze pessoas, incluindo funcionários, bolsistas e menor aprendiz, devido ao aumento da demanda e da expansão das atividades.

Entre as atividades destacadas, estão a participação nos Portais Transparência Unicamp e Privacidade Unicamp, o atendimento remoto através do canal “Fale Conosco” e a implementação do WhatsApp Business para ampliar o suporte às demandas informacionais. Além disso, o SIC utiliza um sistema informatizado desenvolvido exclusivamente pela Universidade para gerenciar as solicitações, integrado ao site do SIC.

2 DESENVOLVIMENTO

Assim como os demais países da América Latina, o Brasil, devido a seu histórico de colonização, demorou a estabelecer e legitimar uma política de informação clara. Segundo Ferreira, Santos e Machado (2012, p.4), o primeiro passo nesse reconhecimento surgiu apenas em 1988, com a inclusão na Constituição Federal do direito à informação de interesse público. Em contraste, países europeus, como a Suécia, já promoviam o acesso democrático à informação há mais de duzentos anos.

No campo político e institucional, é fato que o Estado, representado pelas instituições públicas, tem a responsabilidade de definir e regulamentar essas políticas de informação. Elas oscilam entre a defesa de um fluxo livre, acessível e simples de informações, e um controle mais rigoroso sobre aquelas consideradas confidenciais e sigilosas. A citação a seguir destaca a importância de garantir o acesso à informação por meio de órgãos públicos, reafirmando esse direito como um valor social fundamental:

Informação pública é, por si só, um direito social inalienável - tanto do ponto de vista político, por força da sua importância para a consolidação dos valores democráticos; quanto do direito positivo, pois é um princípio explicitamente escrito na maior parte das legislações dos países democráticos. Mas, além disso, o acesso à informação pública é também uma ferramenta para a proteção de outros direitos, uma vez que aumenta o grau de accountability do sistema, trazendo assim todas as externalidades positivas de um governo que presta contas à sociedade (FERREIRA; SANTOS; MACHADO, 2012, p. 4).

Em 2011, com a promulgação da Lei de Acesso à Informação, o acesso às informações do poder público passou a ser garantido pelo Estado. A criação dos Serviços de Informações ao Cidadão (SICs) funcionou como uma ferramenta essencial de controle e participação social, estabelecendo uma ponte entre a sociedade e o Estado. Dessa forma, o cidadão, ao solicitar informações de interesse público, passou a acompanhar mais de perto as ações governamentais e a fiscalizar os gastos públicos, contribuindo, inclusive, para a revelação de casos de corrupção (CRUZ, 2022).

O acesso à informação proporcionado pelos SICs traz impactos positivos que vão além das questões de interesse coletivo, como afirmam Ferreira, Santos e Machado (2012):

[...] O acesso à informação pública empodera o cidadão, amplia a capacidade de monitoramento da sociedade e, como resultado, cria um ambiente em que governos se tornam muito mais responsivos. (FERREIRA; SANTOS; MACHADO, 2012, p. 4).

A abertura das instituições ao diálogo com a sociedade, embora inicialmente tenha encontrado resistência, fomentou, com o tempo, uma cultura de transparência e o bom funcionamento dos órgãos. Isso pode ser claramente observado nos nove anos de implementação da Lei de Acesso à Informação na Unicamp. Ao longo desse período, ficou evidente a crescente importância dada à LAI pelas unidades e órgãos, especialmente na administração superior, com um esforço contínuo para entender a legislação e melhorar o atendimento às solicitações. A citação a seguir reforça essa evolução:

Porém mesmo tendo em mente, de maneira bem clara, que existe uma grande distância entre legislação e realidade, há de se ressaltar que legislações de acesso à informação pública bem elaboradas são um passo essencial para a consecução de políticas efetivas de transparência. E a simples promulgação de leis desse tipo já significa um avanço da sociedade no caminho para a construção de governos mais transparentes, com maior accountability e nos quais o interesse público possa prevalecer (SEABRA; CAPANEMA; FIGUEIREDO; 2015, p. 14).

A LAI garante que as informações públicas sejam divulgadas de forma transparente e em linguagem acessível. Dessa maneira, amplia as possibilidades de controle e participação da sociedade, promovendo uma real democratização. Na prática do SIC-UNICAMP, há iniciativas para disponibilizar informações institucionais de interesse público por diversos meios: presencialmente, por telefone, e-mail e, mais recentemente, por mensagens instantâneas (WhatsApp). Essas opções buscam atender à demanda informacional dos cidadãos de forma ágil e compreensível, sempre utilizando uma linguagem clara e prática.

3 METODOLOGIA

Este trabalho realiza uma análise retrospectiva, apoiada em documentação oficial, administrativa e normativa, emitidas institucionalmente, desde a instalação do Serviço de Informações ao Cidadão da Unicamp em 2013 até a atual institucionalização da política de transparência e acesso à informação pública, formalizada pela Deliberação CAD A-004/2022.

O estudo explora os principais eventos, inovações, adições e desafios enfrentados pelo SIC-Unicamp, com foco na efetividade da Lei de Acesso à Informação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A implantação do Serviço de Informações ao Cidadão da Unicamp, com base no Artigo 9º da LAI, visou criar um órgão responsável por divulgar e atualizar informações de interesse coletivo e/ou geral no Portal da Unicamp, além de atender às demandas individuais de acesso à informação dos cidadãos, em conformidade com os procedimentos e prazos estabelecidos pela legislação vigente.

Inicialmente, o SIC, vinculado à Coordenadoria Geral da Universidade (CGU), contava com apenas dois funcionários e estava localizado em um prédio da Prefeitura Universitária. No início, o SIC atuava principalmente na transparência passiva, realizando atendimentos de demandas informacionais. O formulário para solicitações estava disponível no Portal da Unicamp e o SIC também atendia às demandas enviadas pela plataforma do Governo do Estado de São Paulo.

Com o passar dos anos, o SIC expandiu suas funções para incluir a transparência ativa. Além de divulgar informações e ações públicas, passou a responder a demandas informacionais recebidas por e-mail institucional e pelo canal “Fale Conosco” do Portal da Unicamp. Posteriormente, o serviço também passou a lidar com demandas informacionais telefônicas, recebidas pelos números institucionais da universidade (+55 19 3521-7000 e +55 19 3521-2121). Como resultado, a equipe cresceu para incluir seis funcionários, seis alunos bolsistas e um menor aprendiz.

Durante esse período, o SIC experimentou um crescimento significativo em suas atividades. Por exemplo, em 2013 o serviço registrou 139 atendimentos. No ano seguinte, esse número aumentou para 856 atendimentos. Além disso, a partir de março de 2016, foram incluídas também as demandas informacionais realizadas por contatos presenciais e telefônicos, cujos resultados estão presentes na Tabela 1.

Tabela 1. Atendimentos do SIC por ano

Atendi mentos	Pr ocessos	R emotos	Tele fônicos	Pre senciais	W hatsapp	W otal
2013	29 10	1	-	-	-	39
2014	69 87	7	-	-	-	56
2015	84 62	8	-	-	-	46
2016	15 1 088	1. 00	20.3 7	2.70	-	4.246
2017	19 1 177	4. 44	34.4 1	2.97	-	1.783
2018	21 4 694	4. 92	44.8 3	2.05	-	1.853
2019	18 3 910	5. 33	36.8 3	1.03	-	3.959
2020	14 9 493	6. 60	15.8	329	-	2.831
2021	17 2 719	5. 7	8.99	156 00	1.6	6.704

2022	6	25 903	2. 30	29.7	593 15	9.9 3.397
2023	7	33 725	1. 79	26.4	493 485	12. 1.519

Fonte: Elaborado pelos autores, (2024).

Dentre os principais assuntos para os quais o SIC da Unicamp é requisitado, destacam-se os relacionados a Assistência (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS, 2024), como exposto na Tabela 2.

Tabela 2. Atendimentos do SIC por assunto

2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
173	144	9.422	24.409	25.077	22.694	10.766	7.475
66	75	9.886	8.324	16.187	12.696	4.530	1.153
484	554	1.772	3.148	3.797	5.542	5.497	5.877
8	34	2.351	3.150	2.860	2.190	1.340	154
27	13	7	1.825	2.855	50	89	92
69	107	351	814	977	571	288	229
-	-	-	-	-	-	-	1.323
9	12	18	61	80	134	218	278
7	5	6	52	20	82	103	123
13	2	2	0	0	0	0	0

Fonte: Elaborado pelos autores, (2024).

No início de 2020, em parceria com a CGU, foi implementado um projeto pioneiro que informatizou completamente os processos de Acesso à Informação e Interposição de Recursos. Com essa mudança, o cidadão passou a poder acompanhar todas as etapas de seu pedido, incluindo a interposição de recursos, de forma ágil e transparente. A tramitação das demandas é feita por meio do Processo Digital, no Sistema Informatizado de Gestão Arquivística (SIGAD), o que facilita o cumprimento dos prazos estabelecidos pela legislação vigente. Desde a implantação do sistema em março, no início da pandemia, até setembro de 2024, já foram tramitados 1.196 processos digitais de forma totalmente informatizada.

No âmbito da comunidade interna, além da interação com as diversas unidades e órgãos, o SIC, em conjunto com o antigo Centro de Computação (CCUEC), atual Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação (DETIC), contribuiu para a reformulação da Unidade de Resposta Audível (URA), que automatizou o atendimento telefônico da Unicamp. Com o mapeamento de unidades, órgãos e seus respectivos contatos, o SIC auxiliou no redirecionamento eficiente das ligações para as principais áreas da Universidade, organizadas em categorias como: Hospitalar, Acadêmica, Administrativa, Secretaria de Vivência nos Campi e o próprio Serviço de Informações ao Cidadão. O atendimento telefônico passou a operar 24 horas por dia, 7 dias por semana, com resultados satisfatórios.

Em outubro de 2021, foi lançada uma nova modalidade de atendimento eletrônico via WhatsApp, por meio de uma plataforma contratada de uma empresa terceirizada. Esse sistema permite que múltiplas demandas sejam atendidas simultaneamente, seja por meio de um robô

(chatbot) ou pela equipe de atendimento do SIC. Ao entrarem em contato pelo número (19) 3521-2121, os cidadãos são direcionados para a plataforma, onde suas mensagens de texto ou voz são respondidas automaticamente pelo chatbot ou por atendentes humanos. Em ambos os casos, os atendimentos são realizados de forma humanizada, utilizando uma linguagem acessível. Os atendimentos são monitorados em tempo real pela equipe do SIC, registrados automaticamente para análises estatísticas e armazenados para segurança e controle institucional. Desde a implantação do sistema até agosto deste ano, foram realizados 33.264 atendimentos, com um tempo médio de resposta de 10 minutos.

5 CONCLUSÃO

O trabalho de Sousa (2016) destaca duas funções principais que, assim como o Serviço de Informações ao Cidadão do Ministério do Planejamento, são indicadores de um SIC que vai além do simples papel de intermediar perguntas e respostas entre solicitantes e áreas técnicas. Essas funções são: as ações para ampliar a transparência ativa e o relacionamento com outras unidades de interação.

No caso do SIC da Unicamp, são notáveis as diversas frentes de atendimento imediato: por telefone (tanto por URA eletrônica quanto personalizada), presencial (com orientações sobre localizações, mapas e transportes), remoto (via canal “Fale Conosco” no Portal da Unicamp), processos de acesso à informação (tanto físicos quanto digitais) e mensagens instantâneas (WhatsApp). Essa ampla abordagem conferiu ao SIC maior visibilidade. Graças a um relacionamento produtivo com outras unidades e órgãos da universidade, e à sua integração com os produtos informacionais da Unicamp (Portal Transparência Unicamp e Portal Privacidade Unicamp), o SIC agora possui uma Deliberação própria, formalizando e legitimando suas práticas.

Após dez anos de atuação institucional, o SIC ampliou suas demandas informacionais, estabeleceu uma relação de confiança com toda a estrutura universitária e contribuiu para a construção de uma instituição mais democrática e responsiva, promovendo o controle e a participação social por meio do acesso à informação.

8

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] **República Federativa do Brasil**: seção 1. Brasília, DF, Edição Extra. p. 1-4, 18 nov. 2011. PL 219/2003.

CRUZ, B. A. B. Lei de acesso à informação como mecanismo de controle social sobre políticas públicas e combate à corrupção. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL DE COMISSÁRIOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO, 2., 2022, Brasília. **Anais...** Brasília: CGU, 2022. Disponível em: https://revista.cgu.gov.br/Cadernos_CGU/article/view/471. Acesso em: 13 out. 2022.

FERREIRA, E. G. A.; SANTOS, E. S.; MACHADO, M. N. Política de informação no Brasil: a lei de acesso à informação em foco. **Múltiplos Olhares em Ciência da Informação**, v.2, n.1, mar. 2012. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/86081>. Acesso em: 13 out. 2022.

SEABRA, S.N.; CAPANEMA, R. O.; FIGUEIREDO, R. A. **Lei de Acesso à Informação**:

uma análise dos fatores de sucesso da experiência do Poder Executivo Federal. Brasília, DF: CGU, 2015. Disponível em: https://www.gov.br/cgu/pt-br/composicao/ministro/artigos/artigos-de-outros-dirigentes/artigo_201307_seabra-capanema-figueiredo_revistaadministracaomunicipal.pdf. Acesso em 13 out. 2022.

SOUSA, P. L. **A implementação da Lei de Acesso à Informação no Ministério do Planejamento: a atuação do Serviço de Informações ao Cidadão.** Brasília, 2016. Orientador: Roberto Rocha C. Pires. 29 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialista em Gestão Pública) – ENAP Escola Nacional de Administração Pública. Disponível em: https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1869/1/Patricia_TCC_EGP9.pdf.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS. Gabinete do Reitor. Deliberação CAD-A-004/2022, de 07/06/2022, de 07 de junho de 2022. Dispõe sobre os procedimentos a serem observados para atendimento à Lei de Acesso à Informação, o Portal da Transparência e o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC.Campinas: Gabinete do Reitor, 2022. Disponível em: <https://www.pg.unicamp.br/norma/31284/0>. Acesso em: 30 set. 2022.

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 set. 2022.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS. Gabinete do Reitor. Resolução nº 09/2016, de 05 de abril de 2016. Regulamenta, no âmbito da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), os procedimentos a serem observados pelas unidades e órgãos em atendimento à Lei Federal nº 12.527, 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações. Campinas: Gabinete do Reitor, 2016. Disponível em: <https://www.pg.unicamp.br/norma/3960/0>. Acesso em: 30 set. 2022.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS. **Anuário Estatístico 2024.** Campinas: Unicamp, 2024. Disponível em: <https://aeplan.unicamp.br/wp-content/uploads/sites/5/2024/05/anuario-2024.pdf>. Acesso em: 18 set. 2024.