



UNICAMP



RELATÓRIO DE GESTÃO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

2021 - 2025



UNICAMP

Reitor

ANTONIO JOSÉ DE ALMEIDA MEIRELLES

Coordenadora Geral da Universidade

MARIA LUIZA MORETTI

Pró-Reitor de Desenvolvimento Universitário

FERNANDO SARTI

Pró-Reitores de Pesquisa

JOÃO MARCOS TRAVASSOS ROMANO (2021-2024)

ANA MARIA FRATTINI FILETI (2024-2025)

Pró-Reitor de Graduação

IVAN FELIZARDO CONTRERA TORO

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

FERNANDO ANTONIO SANTOS COELHO

Pró-Reitora de Pós-Graduação

RACHEL MENEGUELLO

Chefe de Gabinete

PAULO CESAR MONTAGNER

Chefe de Gabinete Adjunta

ADRIANA NUNES FERREIRA

Coordenador do Serviço de Informações ao Cidadão

FÁBIO RODRIGO PINHEIRO DA SILVA



UNICAMP

Coordenação e Supervisão

FÁBIO RODRIGO PINHEIRO DA SILVA

CAIO HENRIQUE SANTOS LOPES

Equipe

ANA IACHIMCIUC SAPIA

EULER SANTOS DE SOUSA

FREDERICO BOLDRIN FERRACIOLLI

LENIR DA PENHA FRANCISCO

Bolsistas

CLAUDIO ROBERTO

GABRIELA ELIZIARIO

DIEGO LUIS

GEOVANNY CRUZ

Sumário

Apresentação	5
1- Estrutura Física	6
2- Serviços Prestados	6
2.1- atendimentos Imediatos	7
2.2- atendimentos Mediatos.....	7
2.3- Assessoria e Orientação à Administração da Universidade.....	9
3- Implementação da Ferramenta WhatsApp	9
4- Participação no Evento Unicamp de Portas Abertas.....	10
5- Participação e organização do evento: “Encontro de SICs das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil”	11
5.1- Participações e trabalhos apresentados.....	11
6- Organização do 10º Encontro de SICs.....	12
7- Elaboração do livro: “Encontro dos Serviços de Informação aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil: 10 Anos de História”	14
8- Atuação no Comitê Gestor da Privacidade e Proteção de Dados – CGPPD	15
9- Participação no Programa de Desenvolvimento de Gestores - PDG.....	15
10- Publicação de Normativa Institucional	15
11- Grupo de Trabalho - Portal Transparência Unicamp.....	16
12- Contribuição no GT Linguagem Simples e Inclusiva	17
13- SIC na Avaliação Institucional	18
14- Certificação do Serviço de Informações ao Cidadão da Unicamp e Considerações Finais	19
Referências	20

Apresentação

O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, criado no ano de 2013 para atendimento às exigências legais constantes da Lei Federal n.º 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação – LAI, é um órgão subordinado à Coordenadoria Geral da Universidade – CGU.

Em acordo com a Deliberação CAD-A-004/2022, compete ao SIC, dentre outras atividades: prestar orientação sobre os serviços prestados pelas unidades e órgãos da Unicamp; realizar o serviço de busca e de fornecimento de informações sob a custódia da Unicamp ou fornecer ao requerente orientação sobre o local onde encontrá-las; realizar o atendimento de pedidos de acesso à informação e, sempre que possível, fornecer de imediato a informação requerida; controlar o cumprimento dos prazos previstos na LAI por parte das unidades e órgãos detentores das informações requeridas; elaborar relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informações recebidos, atendidos e indeferidos para publicação no Anuário Estatístico e promover a divulgação do próprio órgão.

Em suma, o SIC assegura às pessoas naturais e jurídicas o acesso a informações públicas a partir de pedidos de acesso à informação, processo este denominado como Transparência Passiva.

1- Estrutura Física

O SIC dispõe de estrutura própria: um prédio de aproximadamente 250 metros quadrados, em local de fácil acesso e identificação, contendo todas as ferramentas necessárias para o andamento dos trabalhos. Nesta última gestão, foram realizadas importantes manutenções prediais, incluindo a troca de toda a iluminação do prédio, substituindo antigas lâmpadas fluorescentes com reatores por lâmpadas LED mais econômicas; reparos na cobertura, na copa e nos sanitários, inibindo infiltrações e vazamentos; troca de condicionadores de ar, recolhendo sistemas antigos e instalando novos aparelhos mais eficientes; solicitação para aquisição de novos computadores e outros itens diversos, como sistema de alarme predial para maior segurança do patrimônio público, forno micro-ondas e banquetas para a copa, em substituição a antigas banquetas já danificadas.



2- Serviços Prestados

Conforme a Lei de Acesso à Informação – LAI, em seu artigo 9º, a criação do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC visa a assegurar o acesso a informações públicas; esta é, portanto, a sua atividade-fim. Para isso, conforme o artigo 3º da legislação supracitada, os procedimentos previstos para assegurar o direito fundamental de acesso à informação devem ser executados em conformidade com os princípios básicos da administração pública e, dentre outras diretrizes, deve-se utilizar dos meios de comunicação viabilizados pela tecnologia. Estes são os princípios norteadores das atividades desempenhadas neste SIC.

Atualmente, com exceção dos atendimentos presenciais e telefônicos, todos os processos restantes que envolvem a atividade-fim do SIC-UNICAMP são digitais, gerando economia de materiais e possibilitando maior segurança e agilidade no atendimento a demandas informacionais dos cidadãos. Para atender aos diferentes públicos demandantes, o SIC-UNICAMP utiliza ferramentas de e-mail, *WhatsApp* e formulário digital, além de ter inaugurado nesta última gestão seu sítio na internet, o qual possui orientações sobre os direitos dos cidadãos, informações a respeito dos atendimentos prestados pelo órgão e *links* para redirecionamento a outros canais informativos.

2.1- Atendimentos Imediatos

A maior parte dos atendimentos realizados no SIC-UNICAMP envolvem informações já disponíveis publicamente, a partir da transparência ativa (processo de se disponibilizar uma informação de interesse público de antemão, sem que necessite ser requisitada via transparência passiva). Trata-se das mais variadas solicitações, em diferentes graus de complexidade, as quais são atendidas de forma imediata, haja vista a disponibilidade da informação requerida. Para isso, são utilizadas diferentes ferramentas para a interlocução com os cidadãos: telefonemas, mensagens instantâneas (*WhatsApp*), e-mail e formulário eletrônico, além do atendimento presencial. Essas demandas são registradas e separadas conforme o assunto para elaboração de relatório estatístico anual, além de serem analisadas a fim de identificar as demandas mais recorrentes e, posteriormente, servirem como base para formulação de políticas de transparência pública.

2.2- Atendimentos Mediatos

Ao receber demandas por informações públicas que não foram previamente disponibilizadas em domínio público, compete ao SIC o dever de acionar os diferentes órgãos e unidades da Unicamp responsáveis por tais informações, a fim de instruí-los a respeito da legislação vigente e fazer-se cumprir o atendimento em conformidade com os prazos determinados pela LAI.

Como boas práticas, o SIC-UNICAMP atua ativa ou passivamente em todas as etapas do processo. Preliminarmente, o SIC recebe a demanda inicial, analisa sua regularidade e, se necessário, a encaminha aos órgãos responsáveis pelas informações solicitadas. Este encaminhamento é feito a partir de um processo digital específico, no

qual o SIC oficia a unidade responsável com todas as orientações pertinentes para o correto atendimento. No decorrer do processo, o SIC permanece à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários e envia lembretes periódicos e automáticos a respeito do prazo para atendimento. Uma vez atendida a demanda por parte da unidade responsável, o SIC recebe novamente o processo digital, avalia a informação prestada e, se for o caso, a encaminha ao cidadão de maneira digital.

A automatização dessas etapas é fruto do trabalho contínuo desta gestão na busca por melhorias em conjunto com outros órgãos institucionais, tais como o Escritório de Dados e Apoio à Transformação – EDAT, que viabilizou a construção e aprimoramento de um módulo no sistema integrado denominado Solicita.

A tabela abaixo, extraída do Anuário Estatístico da Universidade, apresenta as estatísticas dos atendimentos mediatos e imediatos referentes aos anos de 2021 a 2024, os quais compõem os anos iniciais a que este relatório compreende:

ASSUNTOS	2021	2022	2023	2024
Acadêmico ⁽⁴⁾	6.200	12.973	10.534	6.041
Administração Geral	1.153	2.059	696	1.506
Assistência	8.475	22.899	22.042	24.677
Automatizado ⁽³⁾	-	1.664	2.265	4.263
Genérico	278	1.370	3.318	1.989
Impertinente	123	310	295	357
Manutenção/Instalação	154	1.574	1.373	906
Negado	-	-	-	-
Recursos Humanos	229	533	870	515
Redirecionado	92	15	126	37
TOTAL	16.704	43.397	41.519	40.291

Os assuntos são identificados a partir do conteúdo da informação demandada, por exemplo, aqueles que se referem a atendimentos prestados pela área da saúde, enquadram-se na categoria Assistência. Em 2021, a redução dos atendimentos realizados nas formas presenciais e telefônicas se deu em função da pandemia de COVID-19.

2.3- Assessoria e Orientação à Administração da Universidade

O SIC-UNICAMP, enquanto órgão responsável pela Transparência Passiva na Unicamp e enquanto órgão atuante na Transparência Ativa e nas implicações pertinentes à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, representado na figura de seu Coordenador, tem se tornado cada vez mais uma referência institucional nos assuntos de transparência pública e proteção a dados pessoais. É comum que a administração da Universidade, incluindo a alta gestão, solicite ao SIC suporte em situações que envolvem as legislações discutidas neste documento. Nesta gestão foram estimuladas diversas iniciativas para essa troca de experiências entre organismos institucionais, seja a partir da participação em eventos, tais como o Simpósio de Profissionais da Unicamp (SimTec) e o Encontro de SICs das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil; a partir da participação em grupos de trabalho, tais como o GT Portal Transparência, instituído pela Portaria CGU n.º 10/2023 e presidido pelo coordenador deste SIC; a partir da participação em reuniões com diferentes unidades, tais como a Prefeitura de Limeira e a PRPG; ou, por fim, pela simples orientação via e-mail ou telefonemas.

3- Implementação da Ferramenta WhatsApp

Em 16/11/2021, o Serviço de Informações ao Cidadão da Unicamp passou a utilizar uma ferramenta de *chatbot* (robô) para gerenciar o aplicativo *WhatsApp Business*, permitindo que cidadãos de todo o planeta possam entrar em contato com a Universidade para obter informações durante as 24 horas do dia, sete dias por semana. O SIC-UNICAMP foi vanguarda nesta modalidade de atendimento, que se destaca: I- pela sua acessibilidade, permitindo que qualquer cidadão com aparelho celular e conexão à internet possa entrar em contato com a Unicamp, inclusive cidadãos não alfabetizados, mediante comunicação por mensagens de áudio; II- pela sua praticidade, visto que em questão de segundos e em qualquer horário, o cidadão pode ter todas as suas dúvidas sanadas; III- pela sua completude, visto que, diferentemente de outras modalidades de atendimento, como e-mail, presencialmente e via telefonema, com o

5- Participação e organização do evento: “Encontro de SICs das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil”

Para além da atuação do SIC-UNICAMP enquanto órgão de referência em transparência pública e em proteção de dados em seu âmbito institucional; este SIC, a partir da figura de seu coordenador, tem expandido sua atuação para o âmbito nacional, integrando conhecimentos com responsáveis por SICs de diferentes instituições de ensino superior e pesquisa do Brasil, tais como outras universidades e institutos federais, a partir de comunicações formais entre as instituições, a partir de conversas via grupos de aplicativo de mensagens instantâneas e a partir de encontros presenciais marcados anualmente para qualificação profissional, encontros estes inaugurados por iniciativa deste SIC e denominados “Encontro de SICs das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil”.

Cabe destacar o papel de destaque do SIC-UNICAMP nesse empreendimento, sendo frequentemente demandado por representantes de outros órgãos públicos para esclarecimento de dúvidas, para auxílio em formulação de normativas institucionais e, inclusive, para palestras nas instituições.

5.1- Participações e trabalhos apresentados

Nesta gestão, o SIC-UNICAMP participou de todas as edições deste evento, podendo contribuir também com os trabalhos apresentados por diferentes servidores do órgão, conforme abaixo:

REGGIO, Alessandra; SILVA, Fabio Rodrigo Pinheiro da; LOPES, Caio Henrique Santos. A universidade ao alcance das mãos: implantação, evolução e pesquisa de satisfação dos usuários do WhatsApp institucional da UNICAMP. Disponível em: <https://www.even3.com.br/anais/x-encontro-dos-servicos-de-informacoes-aos-cidadaos-sics/808881-a-universidade-ao-alcance-das-maos--implantacao-evolucao-e-pesquisa-de-satisfacao-dos-usuarios-do-whatsapp-insti>. Acesso em: 30 set. 2025.

SILVA, Fabio Rodrigo Pinheiro da et al. Perfil dos serviços de informações aos cidadãos (SICS) das instituições públicas de ensino superior e pesquisa do Brasil: panorama atual. Disponível em: <https://www.even3.com.br/anais/x-encontro-dos-servicos-de-informacoes-aos-cidadaos-sics/808889-perfil-dos-servicos-de->

informacoes-aos-cidadaos-(sics)-das-instituicoes-publicas-de-ensino-superior-e-pesquisa-do. Acesso em: 30 set. 2025.

SILVA, Fabio Rodrigo Pinheiro da; LOPES, Caio Henrique Santos; REGGIO, Alessandra. Atualização e complementação do portal da transparência da UNICAMP: atuação do SIC-UNICAMP em um grupo de trabalho. Disponível em: <https://www.even3.com.br/anais/x-encontro-dos-servicos-de-informacoes-aos-cidadaos-sics/808886-atualizacao-e-complementacao-do-portal-da-transparencia-da-unicamp--atuacao-do-sic-unicamp-em-um-grupo-de-trabalh>. Acesso em: 30 set. 2025.

FREIRE, Alessandra Reggio; SILVA, Ana Lucia Siqueira; PINHEIRO, Fabio. Informatização total do processo de atendimento de pedido de acesso à informação na UNICAMP. Disponível em: <https://www.even3.com.br/anais/encontrosicviii2021/437969-informatizacao-total-do-processo-de-atendimento-de-pedido-de-acesso-a-informacao-na-unicamp>. Acesso em: 30 set. 2025.

FREIRE, Alessandra Reggio; SILVA, Ana Lucia Siqueira; PINHEIRO, Fabio. Atendimento imediato de demanda informacional via aplicativo WhatsApp. Disponível em: <https://www.even3.com.br/anais/encontrosicviii2021/428760-atendimento-imediato-de-demanda-informacional-via-aplicativo-whatsapp>. Acesso em: 30 set. 2025.

SILVA, Fabio Rodrigo Pinheiro da; LOPES, Caio Henrique Santos; SOUSA, Euler Santos de. DEZ anos de práticas do serviço de informações ao cidadão da UNICAMP: um olhar crítico e retrospectivo. Disponível em: <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/saberes/article/view/20345>. Acesso em: 30 set. 2025.

6- Organização do 10º Encontro de SICs

Conforme mencionado anteriormente, o Encontro de SICs das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil é um evento anual, cujo tema central é a transparência pública, portanto, voltado aos profissionais que lidam, direta ou indiretamente, com a Lei de Acesso à Informação - LAI, abrangendo distintas categorias:

gestores de SICs, autoridades de monitoramento, ouvidores, auditores, arquivistas, entre outros.

São debatidos temas relevantes e de grande importância para as instituições públicas de ensino superior e pesquisa do Brasil, especialmente no cumprimento da LAI e, agora, também com os desafios advindos do cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

Durante esta gestão, no ano de 2023, o SIC-UNICAMP teve a oportunidade de organizar o 10º Encontro de SICs das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil, encontro que marcou o décimo ano de realização ininterrupta do evento e os dez anos da instalação e de funcionamento do SIC-UNICAMP. Para esta ocasião, o SIC realizou todas as providências para trazer ao evento convidados estratégicos com excelente nível de formação e com ampla experiência no assunto de transparência pública, tais como: Ana Túlia de Macedo, então Secretária Nacional de Acesso à Informação; Leandro Santos de Brum, então Auditor Federal de Controle Externo do Tribunal de Contas da União; Marina Atoji, então Diretora de Programas da ONG Transparência Brasil; Marcus Vinicius de Azevedo Braga, então Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno do Ministério da Educação; entre outros.

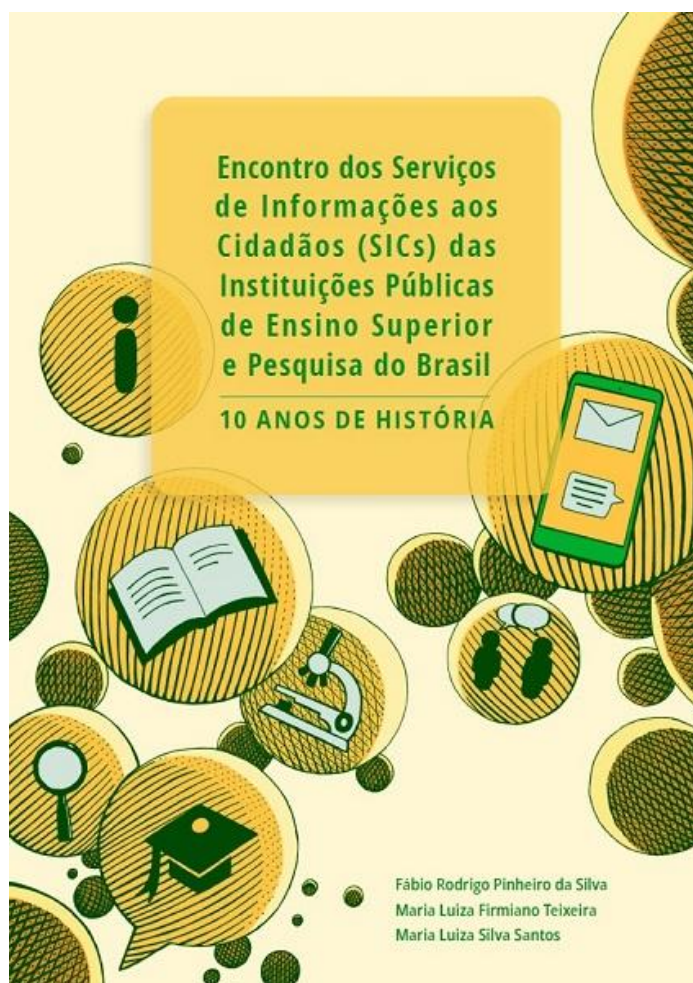
O evento foi considerado um sucesso, contando com sete palestras em 18 horas totais de conteúdo, oito trabalhos apresentados por profissionais da área, transmissão ao vivo e muita troca de experiências com participação de representantes de 29 instituições diferentes.



Mesa de abertura da décima edição do Encontro dos Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) que ocorreu nesta quarta-feira (8/11)

7- Elaboração do livro: “Encontro dos Serviços de Informação aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil: 10 Anos de História”

No ano de 2023, por ocasião da décima edição do Encontro de Serviços de Informações aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil, organizada e sediada pela Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP, que também foi a responsável por sua idealização e procedeu a realização da primeira edição do evento, em 2014, foi publicado o livro "Encontro dos Serviços de Informação aos Cidadãos (SICs) das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil: 10 Anos de História", tanto em formato físico quanto em formato digital, onde consta detalhadamente o resgate histórico do papel fundamental da UNICAMP, por meio do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, para perpetuar este evento de abrangência nacional denominado Encontro de SICs, que anualmente vem sendo realizado em diferentes instituições e localidades do país. A publicação está disponível em: <https://publicacoes.even3.com.br/book/encontro-dos-servicos-de-informacoes-aos-cidadaos-sics-das-instituicoes-publicas-de-ensino-superior-e-pesquisa-do-brasil-10-anos-de-historia-3074135>.



8- Atuação no Comitê Gestor da Privacidade e Proteção de Dados – CGPPD

O Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, com a prerrogativa de contribuir institucionalmente com o cumprimento da Lei Federal n.º 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), integra o Comitê Gestor da Privacidade e Proteção de Dados - CGPPD, promovendo a necessária e indispensável conciliação da LAI com a Lei Federal n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), especificamente no sentido de não comprometer a transparência, enquanto princípio fundamental da administração pública, porém sem deixar de observar e respeitar à proteção de dados pessoais.

9- Participação no Programa de Desenvolvimento de Gestores - PDG

Para a retomada institucional do Programa de Desenvolvimento de Gestores – PDG, houve a participação do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, que integrou o grupo de trabalho nomeado pela Coordenadoria Geral da Universidade - CGU, através da Portaria CGU n.º 05/2022, contribuindo efetivamente com o desenho estabelecido para propiciar novamente o oferecimento desta iniciativa de capacitação aos gestores da UNICAMP pela Escola de Educação Corporativa - EDUCORP. Além disso, houve a contribuição do SIC na composição do conteúdo programático do curso, ficando encarregado pela disciplina remota intitulada "Disciplina Gestão de Dados, de Informações e de Documentos", juntamente com o Escritório de Dados e Apoio à Transformação - EDAT e o Arquivo Central do Sistema de Arquivos - SIARQ, já gravada e à disposição para o oferecimento aos alunos.

10- Publicação de Normativa Institucional

Publicada no Diário Oficial do Estado de São Paulo em 11/06/2022, a Deliberação CAD-A-004/2022, dentre outras providências, dispõe sobre os procedimentos a serem observados para atendimento à Lei de Acesso à Informação, bem como define parte das competências deste Serviço de Informações ao Cidadão – SIC. Esta Deliberação define gestão, mecanismos e procedimentos de acesso à informação a serem observados pelos órgãos e unidades da Unicamp, à vista das normas gerais estabelecidas nas Legislações Estadual e Federal.

A publicação desta normativa foi um importante avanço no sentido de se regular, institucionalmente, o acesso às informações públicas, seja por transparência passiva, a partir deste SIC, ou pela Transparência Ativa, frente na qual o SIC atua ativamente colaborando com a análise de seu conteúdo, conforme demonstrado pela participação no Grupo de Trabalho para a complementação e atualização do Portal Transparência Unicamp.

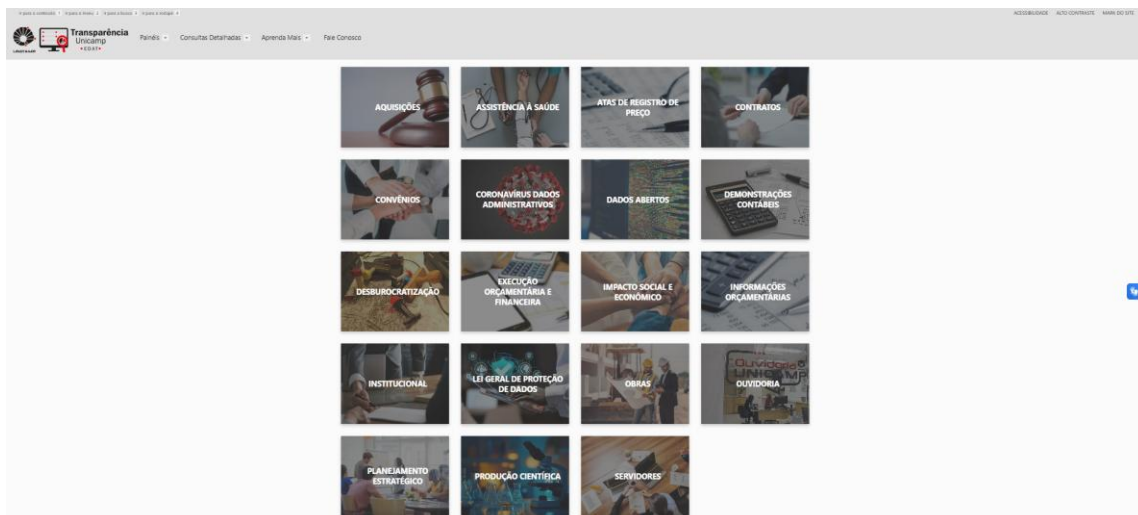
11- Grupo de Trabalho - Portal Transparência Unicamp

Através da portaria CGU n.º 10/2023, foi instaurado o Grupo de Trabalho (GT) para a complementação e a atualização do Portal Transparência da Unicamp, em atendimento ao disposto no Artigo 7º da Deliberação CAD A-004/2022, com prazo de 365 dias para finalização das atividades.

Sob presidência do Coordenador do SIC, o GT realizou diversas reuniões técnicas com as áreas detentoras das informações ou das ferramentas tecnológicas necessárias para a complementação e atualização do Portal Transparência; também foram realizadas reuniões com os membros do GT para consolidação e apresentação de resultados.

Como fruto deste trabalho, houve uma remodelação na forma de apresentação da consulta de salários dos servidores disponível no Portal Transparência, visando a um melhor entendimento e detalhamento das informações. Também foi inserido ao portal um novo “card” denominado assistência à saúde, compilando indicadores do Hospital de Clínicas – HC e do Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher – CAISM, com atualização mensal. Criou-se, ainda, um novo card denominado produção científica, o qual faz o redirecionamento ao Anuário de Pesquisa, onde constam dados referentes à produção científica; recursos para a pesquisa; publicações indexadas; iniciação científica e tecnológica; inovação; dentre outros.

Para além destes resultados já efetivamente disponibilizados no Portal Transparência, em virtude dos trabalhos desenvolvidos, há ações em andamento para futura conclusão, as quais foram descritas no Relatório Final do Grupo de Trabalho.



12- Contribuição no GT Linguagem Simples e Inclusiva

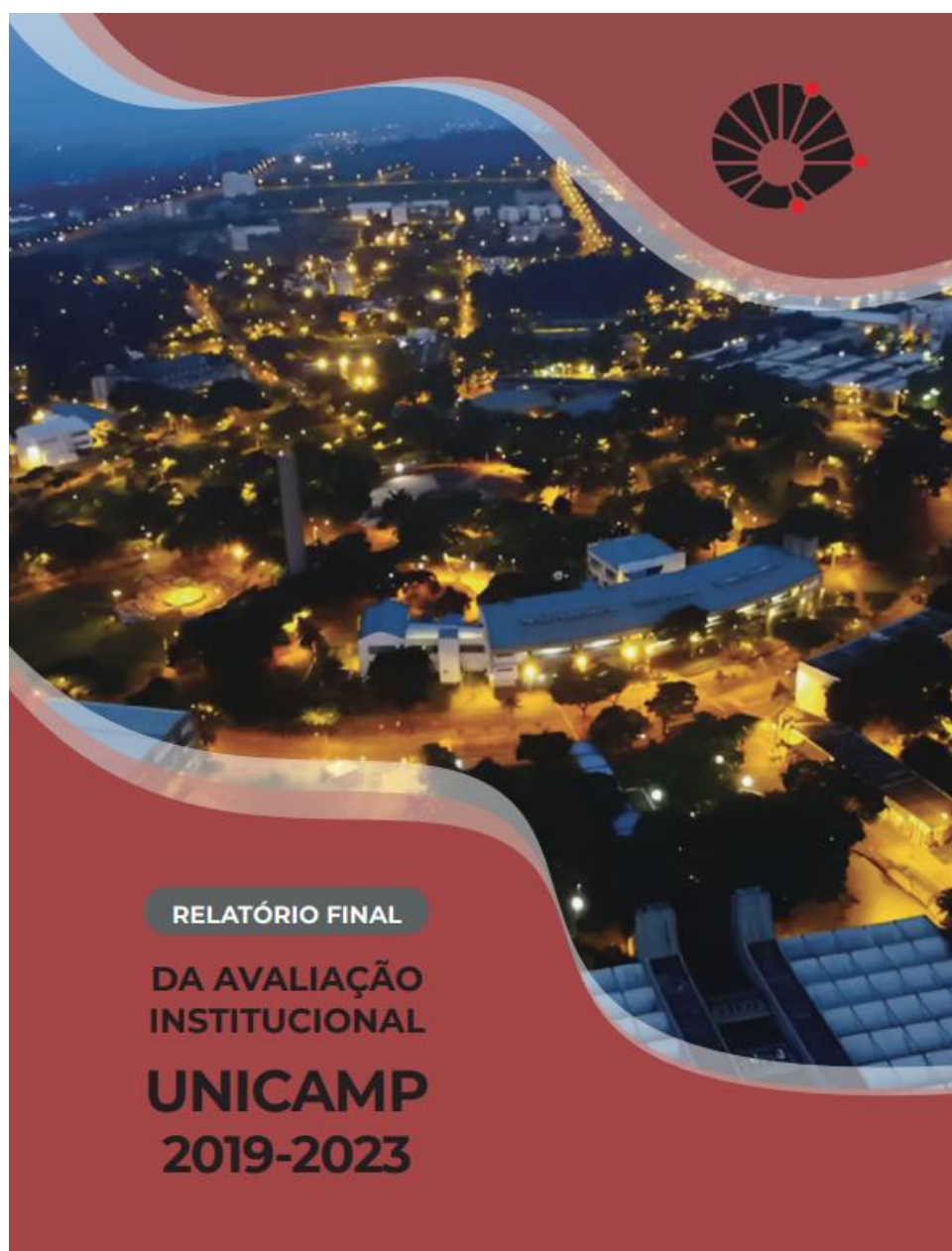
Para a adoção de linguagem simples e inclusiva na Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP, foi nomeado um grupo de trabalho pela Coordenadoria Geral da Universidade - CGU, através da Portaria CGU nº 01/2023, sendo integrado por representantes de diferentes organismos institucionais, dentre eles do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, justamente pela potencialidade de contribuir com o conhecimento advindo da sua interação cotidiana com os cidadãos, prestando informações públicas, de forma clara e objetiva, sobre a estrutura e o funcionamento da universidade. Todas essas contribuições resultaram em algo bastante significativo, uma interface web de acesso geral, inclusive externo, que reúne diversos produtos voltados ao uso da linguagem simples e inclusiva.

Este produto está disponível no endereço: <https://linguagensimples.unicamp.br/>.



13- SIC na Avaliação Institucional

O Serviço de Informações ao Cidadão - SIC teve participação ativa no Processo de Avaliação Institucional 2019-2023, atuando especificamente no tópico intitulado "1. GOVERNANÇA E GESTÃO NA UNICAMP", responsabilizando-se pelos aspectos concernentes ao cumprimento da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), legislação regulamentada pela Deliberação CAD A-004/2022, contribuindo com a realização do diagnóstico situacional da transparência institucional e assumindo, juntamente com a Ouvidoria Geral, a autoria do conteúdo correspondente ao respectivo assunto, o qual compõe o sub tópico "1.2. Governança Institucional", figurando do item "1.2.2. Controle e monitoramento", subitem "1.2.2.2. Transparência" (p. 152-155), no Relatório Final da Avaliação Institucional 2019-2023, disponível no endereço: <https://cgu.unicamp.br/wp-content/uploads/sites/14/2024/11/Relatorio-Final-da-Avaliacao-Institucional-Ciclo-2019-a-2023.pdf>.



14- Certificação do Serviço de Informações ao Cidadão da Unicamp e Considerações Finais

É nítida a ampla atuação do SIC-UNICAMP em diferentes frentes de trabalho da Universidade, conforme fica demonstrado a partir do desempenho em Grupos de Trabalho, da organização de eventos, da assessoria prestada à Universidade ou do atendimento prestado aos cidadãos, como exemplos.

Nesta gestão, o SIC não apenas manteve sua posição enquanto órgão estratégico na Universidade, sendo um dos principais órgãos responsáveis por um princípio básico da administração pública: a transparência; o SIC ampliou suas ações de forma a aumentar seu impacto institucional, ampliando suas frentes de atuação com as comunidades interna e externa.

Como fruto destes esforços e para prover melhores condições para que o SIC siga com seus processos de trabalho, houve o reconhecimento institucional a partir do processo de certificação deste órgão, que, a partir de dezembro de 2024, conforme a Deliberação CAD n.º 775/2024, passou a ser um órgão certificado com organograma próprio.

Referências

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 19 dez. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm>. Acesso em: 19 dez. 2025.

UNICAMP. Deliberação CAD-A-004/2022, de 07 de junho de 2022. Disponível em: <<https://www.pg.unicamp.br/norma/31284/0>>. Acesso em: 19 dez. 2025.