

Belo Horizonte, 25 de março de 2022.

OF. PRES. Nº 19/2022

Assunto: Solicita providências – Reclamações do atendimento do Serviço de Informática

Ao

Exmo. Sr. Des. Gilson Soares Lemes

DD. Presidente do Tribunal de Justiça de Minas Gerais

O **Sindicato dos Servidores da Justiça do Estado de Minas Gerais – SERJUSMIG**, lastreado na inteligência do artigo 5º, incisos XIV, art. 37 da Constituição da República, artigo 5º, inciso XXXIV, alínea “a” c/c artigo 8º, inciso III da Constituição da República, e por ser a entidade representativa de mais de 13 mil servidores da 1ª Instância do Estado de Minas Gerais, por intermédio de seu Presidente, Eduardo Mendonça Couto, vem expor e ao final requer PROVIDÊNCIAS URGENTES para melhoria do atendimento remoto dos serviços de informática.

É sabido que na última década o Tribunal de Justiça de Minas Gerais implementou diversos novos sistemas, como BNMP, JPE, SIJUD, SEEU, BEMPE, RUPE, PJe, sendo alguns desses de uso exclusivo de servidores e magistrados, outros, no entanto, de manuseio também de advogados, defensores e promotores.

Fato é que a crescente utilização das máquinas, computadores e seus sistemas acarreta, inevitavelmente, uma maior demanda ao setor de informática que, infelizmente, tem ficado aquém das expectativas e necessidades reais dos servidores.

Muitas são as reclamações recebidas por este Sindicato, a título de exemplificação é possível citar as mais recorrentes:

- 1)** Dificuldade em falar no telefone disponibilizado, pelo não atendimento das ligações;
- 2)** Quando há atendimento por telefone, muitas vezes não há retorno ao servidor com a solução da demanda, ou, tão somente, limita-se a orientar a abertura do chamado no Portal de Informática e a ligação é encerrada;
- 3)** Falta de atendimento também nos períodos de plantões (dias não úteis e fora do horário padrão), o que restringe o servidor ao suporte pela abertura de chamado, o que, por vezes, torna-se inócuo pela urgência da demanda durante o plantão;
- 4)** Abertura e encerramento de chamado com solução inadequada à demanda;

5) Encerramento do chamado quando o servidor escolhe, no sistema, o horário de preferência do retorno e o técnico liga em turno diverso;

6) Encerramento de chamado quando esse é aberto com destinatário ou item incorreto, mesmo sendo possível uma simples correção ou envio ao destinatário correto.

Lado outro, a Ouvidoria, a quem cabe receber *pedidos de informação, críticas, sugestões, elogios, denúncias, dúvidas e reclamações*, também não tem respondido às denúncias e reclamações dos servidores, deixando-os engessados no que tange à problemas de informática.

Nessa seara, vale dizer que o SERJUSMIG tem sua base de representação em todo o Estado, e essas, e outras reclamações foram feitas por dezenas de servidores das mais diversas comarcas mineiras.

Pelo exposto, resta claro que o problema de atendimento da informática é crônico, refletindo negativamente na prestação jurisdicional. Diante dos problemas ora relatados, o SERJUSMIG solicita a V.Exa. PROVIDÊNCIAS URGENTES para identificar a razão da falta de atendimento eficaz pelo setor de informática, bem como a breve solução para esse problema.

Certo do atendimento a demanda, por ser justa e possível, esta Entidade se coloca à disposição para maiores informações e antecipa agradecimentos com a costumeira renovação dos votos de estima e consideração.

Eduardo Mendonça Couto
Presidente – SERJUSMIG