



10.100.02

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO

PORTARIA/COJEF 03 DE 17 DE MAIO DE 2013

Institui Livro de Ocorrências para utilização nos mutirões e itinerantes no âmbito dos Juizados Especiais Federais da Primeira Região.

A COORDENADORA DOS JUIZADOS ESPECIAIS FEDERAIS DA 1ª REGIÃO, no uso de suas atribuições;

CONSIDERANDO:

a) a necessidade de oferecer um instrumento para que o público interno e externo envolvido na realização de mutirões e itinerantes possam registrar questões relevantes;

b) a necessidade de aprimoramento na prestação dos serviços, mediante canal de comunicação que possibilite ao público reclamar, solicitar, denunciar, elogiar ou apresentar sugestões;

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituído o "Livro de Ocorrências", que deve ser utilizado nos mutirões e itinerantes organizados no âmbito dos Juizados Especiais Federais da Primeira Região.

Parágrafo único. O Livro de Ocorrências deve ficar em local de fácil acesso e de destaque, devidamente sinalizado, no local de realização do mutirão ou do itinerante.

Art. 2º Será aberto um volume do Livro de Ocorrências para mutirões e outro para itinerantes.

§ 1º A abertura e o encerramento de cada volume do Livro de Ocorrências é de responsabilidade da Coordenação dos Juizados Especiais Federais da Primeira Região – Cojef.

§ 2ª A utilização de cada Livro de Ocorrências será contínua até o seu total preenchimento.

§ 3ª Poderá ser aberto mais de um volume do Livro de Ocorrências quando houver a realização de eventos concomitantes, a critério da Cojef.

§ 4º O registro no livro deve conter a descrição completa da situação relatada, além de data, hora, nome dos envolvidos, se for o caso, e identificação de quem está efetuando o registro.

§ 5º No Livro de Ocorrências podem ser registradas as reclamações, as boas práticas, as oportunidades de melhorias, os elogios e as sugestões.

§ 6º A coordenação do evento ou a Cojef poderão utilizar os assuntos registrados para diagnosticar a qualidade, a eficiência e a eficácia dos serviços prestados ao público interno e externo.

Art. 3º No início e no término de cada mutirão ou itinerante, o magistrado coordenador do evento deverá registrar no Livro de Ocorrências o termo de abertura e de encerramento do evento.

Parágrafo único. Na lavratura do termo de encerramento, o coordenador do evento deverá dar-se por ciente dos registros efetuados.

Art. 4º O encaminhamento do Livro de Ocorrências antes do início de cada evento fica sob a responsabilidade da Cojef.

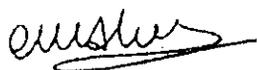
Parágrafo único. Ao final de cada mutirão ou itinerante, é responsabilidade do coordenador do evento providenciar a devolução do Livro de Ocorrências à Cojef.

Art. 5º A Cojef, a coordenação seccional do Juizado Especial Federal da localidade de realização do mutirão ou do itinerante ou o coordenador do evento poderão, a partir dos registros efetuados no Livro de Ocorrências, adotar as medidas que se fizerem necessárias, conforme cada situação relatada.

Art. 6º A critério da coordenação do evento, poderá, ainda, ser utilizada *Caixa de Sugestões*, em complementação ao Livro de Ocorrências.

Parágrafo único. No caso da Caixa de Sugestões, não será exigida a identificação da pessoa que as apresente.

Art. 7º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.



Desembargadora Federal **NEUZA ALVES**
Coordenadora dos Juizados Especiais Federais da 1ª Região