

**SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
PRESIDÊNCIA**

**RESOLUÇÃO Nº 8, DE 18 DE JUNHO DE 2004**

O PRESIDENTE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, no uso da atribuição que lhe é conferida pelo Art. 21, inciso XX, do Regimento Interno, ad referendum do Conselho de Administração, resolve:

Art. 1º A Ouvidoria-Geral do Superior Tribunal de Justiça, criada pela Resolução nº 3, de 26 de abril de 2004, tem por finalidade contribuir para a melhoria constante do atendimento e dos serviços prestados na Corte.

Art. 2º Compete a Ouvidoria-Geral:

- I - receber sugestões de aprimoramento, críticas, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação sobre as atividades do Tribunal;
- II - diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que estas prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no item I;
- III - manter o interessado informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades do Tribunal, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;
- IV - encaminhar ao Ministro Presidente relatório mensal consolidado das atividades, ocorrências e sugestões para o permanente aperfeiçoamento dos procedimentos do Tribunal.

Parágrafo único. As respostas aos interessados dar-se-ão no prazo de quinze dias, salvo motivo justificado.

Art. 3º O acesso à Ouvidoria-Geral poderá ser realizado pessoalmente, de segunda a sexta-feira, no horário de funcionamento do Tribunal, ou por meio de:

- I - carta endereçada à Ouvidoria-Geral, SAFS - Quadra 6 Lote 1, Trecho III, CEP 70.095-900, Brasília-DF;
- II - mensagem via fac-símile;
- III - ligação telefônica gratuita, de segunda a sexta-feira, no horário de funcionamento do Tribunal;
- IV - formulário eletrônico via Internet, disponível na página do Tribunal, no endereço [www.stj.gov.br](http://www.stj.gov.br).

Art. 4º Não serão admitidas pela Ouvidoria-Geral:

- I - sugestões, críticas, reclamações ou denúncias acobertadas pelo anonimato;
- II - denúncias de fatos que constituam crimes, em vista das competências institucionais do Ministério Público e das polícias, nos termos dos arts. 129, inciso I, e 144, da Constituição Federal;
- III - comunicação ou críticas, reclamações ou denúncias que envolvam Ministro do Tribunal;
- IV - pedidos de informação, reclamações, denúncias, sugestões e críticas referentes a outros órgãos públicos.

§1º Nas hipóteses previstas nos incisos I e II, a manifestação será devolvida ou comunicada a decisão ao remetente.

§2º No caso do inciso III, o requerente será informado do não-cabimento da demanda e esta será diretamente encaminhada pelo Presidente do Tribunal ao Ministro ou, conforme o caso, ao Ministro Presidente do Órgão Julgador, que procederá como entender necessário.

§3º Na eventualidade do inciso IV, os pedidos serão devolvidos ou, quando possível, encaminhados ao órgão competente, comunicando-se, em qualquer caso, o fato ao interessado.

Art. 5º As unidades integrantes da estrutura orgânica do Tribunal deverão prestar informações e esclarecimentos às solicitações da Ouvidoria-Geral, bem como apoio a suas atividades.

Art. 6º O Ouvidor-Geral será designado pelo Presidente do Tribunal e os demais servidores que prestarão apoio às atividades da Ouvidoria-Geral serão cedidos pelas



---

REVOGADO

outras unidades administrativas da Corte, mediante requisição da Presidência, até que se estabeleça quadro próprio.

Art. 7º A Ouvidoria-Geral será diretamente subordinada ao Ministro Presidente e por este, pessoalmente, supervisionada.

Art. 8º Os procedimentos complementares serão estabelecidos, em ato próprio, pelo Ministro Presidente.

Art. 9º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário.

Ministro EDSON VIDIGAL

