



Orientações sobre devolução de ofícios.

Inicialmente, importante apontar que estão previstas seis hipóteses de devolução de ofício:

1. **Colidência:** se identificado que a entidade representa parte cujos interesses são contrários aos do/a usuário/a constante no ofício:

- (i) o/a usuário/a deverá ser informado sobre a impossibilidade de seguimento do atendimento e orientado a buscar nova nomeação junto à Unidade responsável pelo encaminhamento.
- (ii) a entidade deverá encaminhar e-mail à Unidade informando sobre a colidência para que sejam adotadas as providências necessárias.

2. **Não caracterização da hipossuficiência:** se identificado, em qualquer momento do atendimento, que a renda familiar do/a usuário/a não se enquadra nos limites estabelecidos no artigo 2º da Deliberação CSDP nº 89/2008, a entidade deverá:

- (i) preencher o Termo de Devolução de Ofício;
- (ii) informar o/a usuário/a sobre a devolução, entregando o Termo e informando sobre a possibilidade de apresentação de recurso, no prazo máximo de 3 dias (se o encaminhamento for para apresentação de resposta/recurso) e 15 dias (se o encaminhamento for para propositura), a ser protocolado na Unidade responsável pelo encaminhamento;
- (iii) enviar e-mail para a Unidade cientificando-a sobre o ocorrido.

3. **Indeferimento do pedido de justiça gratuita pelo juízo:** se proferida decisão judicial indeferindo o pedido de justiça gratuita do/a usuário/a, a entidade deverá, primeiramente, analisar a situação financeira do/a usuário/a em conjunto com o declarado pelo juízo para verificar se é caso de manutenção da atuação em razão da renda ou se há a possibilidade de apresentar recurso em face da decisão. Caso não haja fundamentos para o recurso ou, após tendo ele sido interposto seja mantida a decisão que indeferiu a gratuidade, a entidade deverá enviar e-mail para a Unidade



cientificando-a sobre o ocorrido para que seja refeita a análise da possibilidade de prosseguimento na atuação.

4. **Medida inconveniente aos interesses da parte ou manifestamente incabível:** se identificado que a medida pretendida pelo/a usuário/a é incabível ou prejudicaria seus próprios interesses, a entidade deverá:

- (i) preencher o Termo de Devolução de Ofício;
- (ii) informar o/a usuário/a sobre a devolução, entregando-lhe o Termo e alertando-o sobre a possibilidade de apresentação de recurso, no prazo máximo de 3 dias (se o encaminhamento for para apresentação de resposta/recurso) ou 15 dias (se o encaminhamento for para propositura), a ser protocolado na Unidade responsável pelo encaminhamento;
- (iii) enviar e-mail para a Unidade cientificando-a sobre o ocorrido.

5. **Quebra na relação de confiança:** caso o/a usuário/a demonstre despreço ou desconfiança acerca da atuação do/a profissional responsável pelo seu atendimento, a primeira medida a ser adotada pela entidade é a redistribuição interna da demanda para outro/a profissional. Se identificado que o embaraço persiste, a entidade deverá:

- (i) preencher o Termo de Devolução de Ofício;
- (ii) informar o/a usuário/a sobre a devolução, entregando-lhe o Termo e alertando-o sobre a possibilidade de apresentação de recurso, no prazo máximo de 3 dias (se o encaminhamento for para apresentação de resposta/recurso) ou 15 dias (se o encaminhamento for para propositura), a ser protocolado na Unidade responsável pelo encaminhamento;
- (iii) enviar e-mail para a Unidade cientificando-a sobre o ocorrido.

6. **Mora do/a usuário/a:** se decorrido o prazo 6 (seis) meses após a emissão do ofício de encaminhamento sem que o/a usuário/a tenha feito contato com a entidade ou não tenha apresentado de informações e documentos essenciais à demanda, a entidade deverá:



- (i) enviar e-mail à Unidade responsável pelo encaminhamento informando e justificando a devolução do ofício e, ainda, anexando documentos que comprovem as tentativas de contato, por ela realizadas, infrutíferas;
- (ii) encaminhar e-mail ao/à usuário/a registrando a devolução e o/a orientando que, em querendo efetivamente dar andamento à medida pretendida, a buscar os canais de atendimento da Defensoria Pública para nova triagem.

É importante ressaltar que, em todos os casos, a solicitação de devolução de ofício passará por avaliação da Unidade originária do encaminhamento que, em análise do contexto no caso em concreto, poderá aceitá-la ou rejeitá-la. Caso não acolhido o fundamento de devolução, a entidade deverá continuar o atendimento do/a usuário/a. Por esta razão, solicitamos que os requerimentos de devolução de ofício sejam devidamente justificados e instruídos com documentos que demonstrem o ocorrido.

Ademais, nos casos em que a denegação de atendimento ocorra em conflito com o curso de prazo processual ou se identificado risco de perecimento do direito por decurso temporal, a Organização Parceira deverá contatar a Unidade originária.

Por fim, orientamos que se admite que a ciência do/a usuário/a e entrega do Termo de Devolução ocorra tanto presencialmente, com as vias físicas, quanto remotamente, com as vias digitais encaminhadas por e-mail.