



Comissão Mista de Reavaliação de Informações
125ª Reunião Ordinária

Decisão CMRI nº 119/2023/CMRI/CC/PR

NUP: **18840.000110/2023-40**
Órgão: **CEF – Caixa Econômica Federal**
Requerente: **063726**

Resumo do Pedido

O Requerente solicitou informações acerca do procedimento para baixa de hipoteca de imóvel financiado pela CEF e como transferir a propriedade do imóvel para seu nome, estando em posse apenas da procuração pública de compra e venda do primeiro proprietário (falecido) e do contrato de compra e venda.

Resposta do órgão requerido

O Órgão respondeu que este é um canal específico para atendimento a pedidos de acesso à informação, conceituou o que é considerado informação conforme a Lei nº 12.527, de 2011 e o Decreto nº 7.724, de 2012 e, afirmando que a demanda do Requerente não configura pedido de acesso à informação. Indicou os seguintes canais específicos para atendimento do pleito: a) Internet SAC - acessando o endereço <http://fale-conosco.caixa.gov.br>; b) Telefone SAC - 0800 726 0101 (para informações, reclamações, cancelamentos, sugestões, serviços e elogios); c) Canal de Ouvidoria, pelo telefone 0800 725 7474 para eventuais casos de insatisfação com a solução apresentada pelo SAC; d) para o registro de denúncia com indícios de crimes, infrações à legislação vigente, lavagem de dinheiro, assim como outros ilícitos que possam estar relacionados às suas atividades, a CAIXA mantém os seguintes canais: Internet, pelo endereço: <http://www.caixa.gov.br/atendimento/canal-denuncia/Paginas/default.aspx> e e) Telefone - 0800 512 6677.

Recurso em 1ª instância

O Requerente reiterou os termos do pedido anterior e afirmou que, se não houver resposta, irá recorrer à CGU, pois, o que está pedindo é uma informação.

Resposta do órgão ao recurso em 1ª instância

O Órgão reiterou as orientações e canais específicos fornecidos no pedido inicial (incluindo a possibilidade de comparecimento presencial na agência) e afirmou que o procedimento se encontra em consonância com o disposto na Súmula CMRI nº 1/2015.

Recurso em 2ª instância

O Requerente informou que o pedido não foi respondido e reiterou os termos da solicitação.

Resposta do órgão ao recurso em 2ª instância

O Órgão ratificou a resposta inicial, elencando novamente os canais específicos e acrescentou que a CAIXA deve observar legislações específicas referentes à divulgação de informações resguardadas pelos sigilos fiscais, bancário, de operações e serviços no mercado de capitais, comercial, profissional, industrial e segredo de justiça, bem como informações onde há a necessidade de identificação do Solicitante. Reforçou o entendimento da Súmula CMRI nº 1/2015, que regulamenta que, na existência de canal ou procedimento específico e efetivo para obtenção da informação, presume-se satisfativa a resposta que o indique. Por fim, ainda mencionou que a decisão acima resguarda o cliente de ter suas informações acessadas por terceiros, visto que o sistema “e-SIC” é utilizado por outros órgãos da Administração Pública. □

Recurso à Controladoria-Geral da União (CGU)

O Requerente alegou que o Órgão negou a informação sob o argumento de que ele estaria requerendo informações protegidas por sigilo fiscal ou bancário, porém, afirmou que não solicitou informações de terceiros. Mencionou que o canal indicado pelo banco informa que ele deve comparecer presencialmente, o que ele fez, porém, passou mais de duas horas na fila e não foi atendido. Com tal cenário, compreendeu que seu pedido de informação pode ser atendido pelo presente canal.

Análise da CGU

A CGU analisou que o instituto bancário esclareceu sobre os canais que o Órgão possui, tendo tal resposta respaldo no entendimento da Súmula CMRI nº 01/2015, sendo de natureza satisfativa. Também pontuou que o objeto do pedido de informação do Requerente é classificado como solicitação de consulta, manifestação alheia à Lei de acesso à Informação.

Decisão da CGU

A CGU decidiu pelo não conhecimento do recurso, pois considerou que não houve negativa de acesso à informação, por possuir manifestação com teor de consulta, fora do escopo das definições elencadas nos artigos 4º e 7º da Lei nº 12.527/2011, consoante a informação da existência de canal específico para o atendimento da demanda, sendo considerada resposta satisfativa nos termos da Súmula CMRI nº 1/2015.

Recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)

O Requerente questionou os canais ofertados pelo Órgão, afirmando que não são efetivos, motivo pelo qual solicitou a informação por meio do presente canal. Considerou que seu pedido não é solicitação de providência, pois, não solicitou a baixa da quitação, mas tão somente informações de como fazer isso.

Admissibilidade do recurso à CMRI

Recurso não conhecido. A apelação cumpre os requisitos de legitimidade, tempestividade e regularidade formal. Todavia, o requisito de cabimento do recurso não foi cumprido, pois o recurso consiste em demanda de ouvidoria, que não integra o escopo do direito ao acesso à informação.

Análise da CMRI

Da análise dos autos, observa-se que o pedido inicial abrange informações gerais sobre o procedimento para baixa de hipoteca de imóvel financiado pela CEF e também informações específicas, considerando as circunstâncias pessoais do Requerente. Diante disso, foi realizada interlocução com o Órgão, objetivando compreender se existe um documento com informações gerais sobre o referido procedimento que pudesse ser enviado ao Requerente. O Órgão esclareceu que existe o documento “Manual Normativo HH066, que trata da Liquidação de Financiamento Imobiliário e Emissão do Documento Comprobatório da Liquidação - Créditos Próprios sem FCVS”. No tocante ao envio ao Requerente informou:

“Não será possível fornecer o Manual Normativo uma vez que o HH066 está classificado como #Interno.Todos e, de acordo com as regras de tratamento da informação na CAIXA, tal classificação é aplicável à informações sigilosas vinculadas a atividade econômica, sendo seu acesso restrito aos empregados, dirigentes, conselheiros da CAIXA, prestadores de serviço, estagiários e aprendizes vinculados às unidades da CAIXA ou às empresas do Conglomerado CAIXA. Entretanto, as informações sobre a forma de emissão do termo de quitação estão disponíveis aos cidadãos no endereço [Habitacão Digital | Caixa \(https://www.habitacaodigital.caixa.gov.br/acesso-cliente\)](https://www.habitacaodigital.caixa.gov.br/acesso-cliente).”

Ante o exposto, cabe pontuar que, ao acessar o sítio eletrônico indicado, foi localizada a funcionalidade eletrônica denominada “Termo de Quitação”, cujo acesso é possível através do app “Habitacão CAIXA”. Da análise da tela não há evidências de quais informações o Requerente terá acesso através do aplicativo. Desse modo, foi realizada nova interlocução com o órgão, de forma presencial, em uma Agência do Banco, e foi esclarecido que, ao acessar a funcionalidade no aplicativo referido é necessário que o Requerente se identifique, inicialmente, através do CPF, e posteriormente com os dados do contrato do financiamento, assim será apresentado, de acordo com as especificidades deste, a listagem de documentos que o Requerente deverá apresentar à CEF, de forma presencial, para emissão do Termo de Quitação. Entretanto cabe pontuar, que o Requerente registra no seu pedido inicial que a propriedade do imóvel seria de um terceiro falecido. Dito isto, é possível inferir que o contrato está vinculado ao CPF de terceiro, assim os procedimentos a serem executados devem pontualmente ser analisados em razão do caso concreto, que não parece ser contemplado no fluxo padrão de emissão de um Termo de Quitação. Nesse sentido, entende-se que o pedido não se trata de acesso à informação produzida e custodiada pela CAIXA, nos termos do art. 4º e 7º da Lei nº 12.527, de 2011, mas sim de consulta. É importante esclarecer que consulta não é o mesmo que solicitação de providências, argumento utilizado pelo Requerente. Nesta, o objetivo é demandar que a Administração atue de um determinado modo. Percebe-se que o Requerente não está solicitando a baixa da quitação, porém, sua demanda requer o pronunciamento de como deve proceder frente a questão específica que menciona. Tal como as denúncias, reclamações, elogios e sugestões, as consultas configuram demandas de ouvidoria, que estão fora do escopo da Lei de Acesso à Informação, nos termos dos arts. 4º, e 7º, da referida Lei e, portanto, não podem ser tratadas por meio do canal de acesso à informação. Tais manifestações devem ser registradas no canal correspondente da Plataforma Fala.BR e o tratamento deste tipo de manifestação é feito pelas Ouvidorias dos órgãos públicos sob a égide da Lei nº 13.460, de 2017, visto que tais unidades possuem competência para receber, examinar e encaminhar essas manifestações. Destaca-se ainda que o órgão informou canais específicos para o atendimento da solicitação e que o Requerente questionou a efetividade dos canais, incluindo o presencial, porém, não apresentou evidências que comprovem a inefetividade dos mesmos, nos termos da Súmula CMRI nº 01/2015. Assim, sugere-se que o cidadão busque as opções ofertadas e, caso não seja atendido nos prazos estabelecidos pela recorrida, colha as demonstrações formais para comprovar a ineficácia dos canais ofertados.

Decisão da CMRI

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações não conhece do recurso, visto que apresenta teor de consulta, o que está fora do escopo do direito ao acesso à informação, com fundamento nos arts. 4º e 7º da Lei nº 12.527, de 2011. □



Documento assinado eletronicamente por **Rosimar registrado(a) civilmente como Rosimar da Silva Suzano, Usuário Externo**, em 06/10/2023, às 18:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAUJO, Usuário Externo**, em 08/10/2023, às 17:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Vânia Lúcia Ribeiro Vieira, Usuário Externo**, em 09/10/2023, às 18:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **RONALDO ALVES NOGUEIRA registrado(a) civilmente como RONALDO, Usuário Externo**, em 10/10/2023, às 12:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Brito de Miranda, Assessor(a) Especial**, em 11/10/2023, às 15:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Caroline Dias dos Reis, Usuário Externo**, em 11/10/2023, às 16:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Míriam Barbuda Fernandes Chaves, Usuário Externo**, em 16/10/2023, às 15:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Miriam Aparecida Belchior, Secretário(a)-Executivo(a)**, em 16/10/2023, às 16:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **4615598** e o código CRC **EC583072** no site:

https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0