



Comissão Mista de Reavaliação de Informações
125ª Reunião Ordinária

Decisão CMRI nº 121/2023/CMRI/CC/PR

NUP: **18882.000646/2022-98**
Órgão: **BB – Banco do Brasil S.A.**
Requerente: **E.J.F.**

Resumo do Pedido

O Requerente solicitou, sendo o titular da conta, o saldo do empréstimo consignado à operação nº 952875808, no dia 21/06/2022.

Resposta do órgão requerido

O Órgão orientou o Requerente a realizar contato telefônico através da Central de Relacionamento BB (08007290001) ou comparecer em uma agência, onde poderiam ser solicitadas informações e documentos a respeito da operação, nos preceitos da Lei de Proteção de Dados Pessoais (Conforme Lei nº 13.709, de 2018), c/c com a lei de sigilo nas operações de instituições financeiras (Lei Complementar nº 105, de 2001) e a LAI (Lei nº 12.527, de 2011).

Recurso em 1ª instância

O Requerente reiterou o pedido inicial, considerando se tratar de informação pessoal e por já ter solicitado diretamente ao banco.

Resposta do órgão ao recurso em 1ª instância

O Órgão afirmou que a informação solicitada não poderia ser fornecida por este canal, reiterando a legislação mencionada na resposta inicial. Acrescentou que a agência de relacionamento do Requerente forneceu a informação solicitada no dia 13/01/2023, às 16h03, por meio do atendimento via chat, que pode ser acessado pelo aplicativo do BB ou pela internet e que, caso surjam novas dúvidas referente a sua conta, as informações poderão ser consultadas nos canais de autoatendimento ou poderão ser solicitadas na Central de Relacionamento BB (0800 729 0001). □

Recurso em 2ª instância

O Requerente reiterou o pedido inicial, justificando que, como se trata de informação pessoal, a justificava do Órgão seria improcedente.

Resposta do órgão ao recurso em 2ª instância

O Órgão ratificou as informações fornecidas nas instâncias anteriores, acrescentando que a informação não foi negada, pois, foi informado que existe canal específico para o atendimento desse tipo de demanda, de acordo com a Súmula CMRI nº 01/2015.

Recurso à Controladoria-Geral da União (CGU)

O Requerente reiterou os termos do pedido inicial.

Análise da CGU

A CGI considerou que, em consideração a Lei nº 14.063, de 2020, regulamentada pelo Decreto nº 10.543, de 2020 e a Portaria SEDGGME nº 2.154, de 2021, passou a ser possível facilitar as interações eletrônicas entre pessoas naturais ou pessoas jurídicas de direito privado e os entes públicos, com a utilização de assinaturas eletrônicas ou selo de autenticação, sendo uma alternativa a avaliação do nível do selo de autenticação para servir como comprovação da identidade do recorrente, observados os níveis exigidos para o tipo de informação solicitada, conforme art. 4º do Decreto nº 10.543, de 2020. Considerando ainda que, o solicitante possui identificação comprovada pela base de dados de servidores públicos da União no cadastro da plataforma fala.BR, consultou o BB sobre a possibilidade de se conceder acesso ao solicitado, via LAI. Em resposta, o BB manteve seu posicionamento referente a utilização do canal específico, e reiterou que a informação solicitada foi fornecida pela agência de relacionamento no dia 13/01/2023 às 16h03, por meio do atendimento via chat, que pode ser acessado pelo aplicativo do BB ou pela Internet. Também esclareceu que *"após abertura de outros pedidos de informação e recursos em 3ª instância (NUP 18882.000629/2022-51, 18882.000618/2022-71, 18882.000626/2022-17, 18882.000627/2022-61 e 18882.000628/2022-14), o cidadão teve suas solicitações atendidas. Tais pedidos consistiam em fornecer as cópias dos atendimentos prestados pelo Banco e, dentre esses atendimentos, consta o protocolo nº 952875808 citado nesta solicitação."* Por fim, o Órgão encaminhou cópia de e-mail enviado ao Requerente no dia 08/02/2023, informando-o que *"as cópias dos atendimentos poderão ser retiradas em qualquer agência do banco. Pedimos responder este e-mail até dia 10/02, indicando o horário e agência de sua preferência, para que possamos já deixar disponível a documentação solicitada com antecedência."* Do posicionamento do BB, a CGU entendeu que a entrega da informação, via Plataforma Fala.BR, considerando o selo de autenticidade, é uma inovação trazida pela Lei nº 14.063, de 2020, não obrigatória, mas que sempre que possível deve ser avaliada pelo Órgão a fim de facilitar e dar celeridade aos processos administrativos, conforme precedente da CGU 03005.407511/2022-11. Além disso, registrou que não restou comprovada a inefetividade do canal específico, envolvendo o requerimento inicial, motivo pelo qual entende-se adequado que se faça uso deste e após esse processo, não havendo efetividade do canal, devidamente comprovada, poderá o requerente solicitar a cópia por meio da LAI.

Decisão da CGU

A CGU não conheceu do recurso para acesso à solicitação do saldo do empréstimo consignado referente à operação nº 952875808, uma vez que existe canal específico de atendimento, nos termos da Súmula CMRI nº 1/2015.

Recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)

Em recurso à CMRI, o Requerente alegou que não obteve sucesso em tentativa presencial a uma das agências, posto que o atendimento teria sido recusado. Acrescentou que, se o BB tivesse interesse em repassar as informações, faria pelo próprio aplicativo BB que ele usa diariamente, porém, o banco estaria dificultando o acesso à informação. Afirmou ainda que está sendo vítima de suposta fraude e, por isso, precisa reiterar a solicitação inicial.

Admissibilidade do recurso à CMRI

Recurso conhecido. A apelação cumpre os requisitos de legitimidade, tempestividade, cabimento e regularidade formal.

Análise da CMRI

Da análise dos autos, verifica-se que o Órgão forneceu alguns canais para atendimento da demanda. Um destes canais foi o atendimento presencial, inclusive solicitando que o Requerente indicasse horário e agência de sua preferência para que o Órgão pudesse deixar disponível a documentação solicitada com antecedência. No recurso à CMRI, o Requerente afirmou que buscou atendimento presencial na agência e este foi recusado. Entretanto, não anexou comprovante da mencionada recusa, nem esclareceu se enviou as informações por e-mail solicitadas pelo Órgão. Desse modo, não restou evidente se houve uma negativa de acesso à informação ou se o Órgão não prestou a documentação solicitada porque não foi informado com antecedência o horário e agência para retirada. Cabe ainda destacar que o Requerente afirmou, no recurso à CMRI, que o banco poderia prestar as informações pelo aplicativo BB, que ele utiliza diariamente. Saliencia-se que o Órgão informou que a agência de relacionamento do Requerente forneceu a informação solicitada no dia 13/01/2023, às 16h03, por meio do atendimento via chat, que pode ser acessado pelo aplicativo do BB ou pela internet. Contudo, o Requerente não mencionou não ter recebido esta informação nem apresentou evidências sobre isto. Desse modo, esta Secretaria-Executiva solicitou do órgão o comprovante de envio das informações pelo aplicativo BB. Considerando que o Órgão recorrido forneceu as informações de interesse do Requerente, tendo comprovado à SE-CMRI o envio para o cidadão via aplicativo em 13/01/2023 e ainda tendo enviado novamente via e-mail durante a interlocução com esta Secretaria-Executiva, a apelação recursal perdeu seu objeto. □

Decisão da CMRI

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações conhece do recurso e declara a extinção do processo, em razão da perda de seu objeto, com fulcro no art. 52, da Lei nº 9.784, de 1999, visto que a informação solicitada foi enviada ao Requerente durante a fase de instrução do recurso, já tendo sido enviada via aplicativo anteriormente.



Documento assinado eletronicamente por **Rosimar registrado(a) civilmente como Rosimar da Silva Suzano, Usuário Externo**, em 06/10/2023, às 18:09, 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 17:50, 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 16:25, 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 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 **4615778** e o código CRC **F295A8A3** no site:

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