



**Comissão Mista de Reavaliação de Informações**  
**126ª Reunião Ordinária**

Decisão CMRI nº 138/2023/CMRI/CC/PR

NUP: 18882.000627/2022-61  
Órgão: B.B. - Banco do Brasil  
Requerente: E.J.F.

**Resumo do Pedido**

O Requerente, sendo o titular da conta, solicitou cópia do atendimento 22062100246013, cópia da norma que estabelece a "política do banco" que impede a contratação de novos empréstimos consignados, conforme foi informado no atendimento 22062100246013 e, em caso da inexistência da norma solicitada, requereu que o Banco informasse se houve equívoco no atendimento 22062100246013.

**Resposta do órgão requerido**

O Órgão ponderou a publicidade deste canal de atendimento, considerando a LGPD, a LAI e a LC 105/2001, e sugeriu que o Requerente comparecesse presencialmente a qualquer agência BB, onde poderia solicitar todos os documentos e/ou esclarecimentos a respeito de sua demanda. Também colocou como possibilidade que o Requerente buscasse o serviço de atendimento ao cliente BB (SAC BB) pelo telefone 0800 729 0001.

**Recurso em 1ª instância**

O Requerente reiterou o pedido inicial, considerando que tais informações foram solicitadas diretamente ao banco, não obtendo resposta.

**Resposta do órgão ao recurso em 1ª instância**

O Órgão reiterou a resposta inicial.

**Recurso em 2ª instância**

O Requerente reiterou o pedido inicial, acrescentando que as informações solicitadas estão relacionadas ao solicitante.

**Resposta do órgão ao recurso em 2ª instância**

O Órgão indeferiu o recurso, justificando que existem canais específicos para a solicitação da informação, em acordo com a Súmula CMRI nº 01/2015. Informou o telefone da Central de Relacionamento BB e a possibilidade de comparecer presencialmente à uma agência para ter sua demanda atendida. Ainda afirmou que a informação requerida não foi negada, mas foi informado que existe canal apropriado para atender a solicitação e que as Instruções Normativas do BB são documentos de uso interno e não de domínio público, não sendo, portanto, objeto de fornecimento via Lei de Acesso à Informação.

### **Recurso à Controladoria-Geral da União (CGU)**

O Requerente reiterou os termos do pedido inicial e instâncias recursais.

### **Análise da CGU**

A CGU realizou análise de mérito conjunta dos recursos nº 18882.000629/2022-51, 18882.000618/2022-71, 18882.000626/2022-17, 18882.000627/2022-61 e 18882.000628/2022-14, considerando que são do mesmo Requerente e possuem objetos e respostas do Órgão similares. Realizou interlocução com o Órgão, objetivando esclarecer alguns fatos acerca da disponibilização do documento solicitado. O BB informou que a Lei de Assinatura Eletrônica não se aplica ao Banco do Brasil, uma vez que a instituição pertence à Administração Pública Indireta; também apontou que todos os atendimentos solicitados pelo Requerente estão de posse do Banco e que é possível fornecer cópia de todos os atendimentos de forma célere, ressaltando que em virtude do sigilo das informações, amparadas pela Lei complementar nº 105/2001, em seu art. 1º, as cópias dos atendimentos poderão ser fornecidas ao Requerente, mediante comparecimento a sua agência ou a agência mais próxima de sua residência. O BB ainda informou ter enviado e-mail no dia 31/01/2023 ao Requerente para que este solicitasse agendamento do atendimento e indicasse horário e agência de sua preferência para disponibilização dos documentos solicitados. O prazo concedido ao cidadão foi expirado e o banco informou não ter obtido resposta aos questionamentos apresentados no e-mail. Diante disso, a CGU analisou que o canal disponibilizado pelo Órgão é efetivo, não tendo o Requerente expressado sobre a sua inefetividade nem demonstrado interesse em verificar se o procedimento sugerido pelo Órgão atende a sua demanda. Assim, a CGU orientou ao Requerente a registrar um novo pedido de acesso à informação por meio da LAI, somente após o não atendimento da solicitação pelo canal indicado pelo banco, devendo detalhar a inefetividade do mesmo.

### **Decisão da CGU**

A CGU não conheceu do recurso, pois considerou que não houve negativa de acesso à informação, nos termos da Súmula CMRI nº 1/2015, tendo em vista a indicação de canal específico para atendimento das demandas.

### **Recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)**

O Requerente argumentou que ele é o titular da conta, o que poderia ser comprovado através do cadastro no site da CGU. Também afirmou que o banco não respondeu os questionamentos apresentados pelo aplicativo BB, deixando o cliente sem a resposta solicitada. Afirmou que já foi realizada a identificação positiva referente às manifestações cadastradas na CGU, conforme o protocolo de atendimento 23030900449726 realizado pelo aplicativo. Colocou que o banco encaminhou um ofício de encerramento de conta bancária, mencionando resoluções do Banco Central que já foram revogadas, informando que todas as senhas do Requerente seriam bloqueadas, inclusive senha de acesso ao aplicativo, impossibilitando acesso ao canal de atendimento específico. O Requerente ainda considerou que o banco encaminhou ofício possivelmente para omitir supostas fraudes bancárias. Sobre isto, o Requerente mencionou seis notícias sobre fraudes no Banco do Brasil, alegando ser importante observar o histórico do banco e de seus funcionários, que seria marcado por inúmeras fraudes bancárias, inclusive por condenações transitadas em julgado, para compreender as posições do Órgão nas instâncias anteriores. Ainda afirmou que o banco recusou o fornecimento dos documentos e informações solicitadas em atendimento presencial em uma de suas Agências. Mencionou que o banco poderia usar o e-mail do cliente para encaminhar os documentos e fornecer as informações solicitadas, já que o requerimento foi recusado pelo próprio banco durante o atendimento presencial agendado por telefone. Nesse sentido, afirmou que não cabe ao banco exigir um novo agendamento pelo mesmo e-mail que poderia disponibilizar os documentos e as informações que estão sendo solicitadas. Diante disso, enfatizou que, com a exclusão do canal de atendimento específico devido ao bloqueio de senhas realizado pelo banco de forma arbitrária, além da recusa de prestar informações presencialmente ou através de correspondência eletrônica, o único canal de comunicação entre o Banco do Brasil e o titular da conta é o FALABR, portanto, defendeu que o banco deve fornecer as informações solicitadas por esta via. Ainda citou o art. 5º da Constituição Federal de 1988, o art. 1º da Lei de Acesso à Informação e o art. 9º da Lei 13.709 para argumentar sobre o dever dos órgãos estatais de garantir o direito de acesso à informação e o direito do titular de ter acesso a informações sobre o tratamento de seus dados. Considerou que não cabe ao banco classificar como sigilosas as informações que estão relacionadas à conta bancária do solicitante. Ainda mencionou que, em decisões anteriores, tanto a CGU quanto a CMRI deferiram recursos similares, no sentido de garantir o acesso à informação.

#### **Admissibilidade do recurso à CMRI**

Recurso não conhecido. Cumpridos os requisitos de legitimidade, tempestividade e regularidade formal. Todavia, o requisito de cabimento recursal não foi cumprido, porque não houve negativa de acesso à informação.

#### **Análise da CMRI**

Cabe inicialmente informar que esta Comissão realizou a análise conjunta dos NUPs 18882.000629/2022-51, 18882.000626/2022-17, 18882.000627/2022-61 e 18882.000628/2022-14, tendo em vista que os objetos dos pedidos são semelhantes, e trata-se do mesmo Requerente e Recorrido. Foi realizada interlocução com o Órgão, objetivando verificar se houve atendimento presencial com recusa do fornecimento dos documentos, uma vez que o Requerente afirmou que tal situação teria ocorrido. A interlocução também visou conhecer a possibilidade de concretização da sugestão do Requerente, isto é, o envio das informações solicitadas via e-mail. Diante disso, o Órgão respondeu que não teve conhecimento sobre a ocorrência de recusa no fornecimento dos documentos solicitados pelo Requerente nem que ele tenha feito essa solicitação junto à Agência de Relacionamento. Acrescentou que o Banco contatou o Requerente, comprovando o envio de e-mail, para que este indicasse horário e Agência de sua preferência, a fim de que os documentos lhe fossem entregues, porém, até a data de 04/10/2023, não obtiveram retorno. Sobre o segundo ponto abordado, o Órgão destacou que o fornecimento das informações via e-mail para o Requerente não é possível por se tratar de informações de caráter pessoal e negocial, haja visto o Banco possuir um canal específico para atendimento presencial aos demandantes que solicitam documentos e informações de cunho pessoal e transações bancárias. Esclareceu que o atendimento presencial decorre do dever legal do Banco em relação aos regramentos jurídicos, entre eles, no presente caso, de proteção dos dados pessoais do cliente (Lei nº 13.709/2018) e de observância ao sigilo bancário (Lei Complementar nº 105/2001) e que a entrega de documentos contendo informações pessoais e bancárias por intermédio de meios digitais e/ou eletrônicos sem autenticação é frágil, em razão de o Banco não conseguir assegurar a comprovação da identidade do titular por esses meios. Considerou que, se terceiros tiverem acesso a essas informações e documentos, e, se forem utilizados indevidamente, tal fato ensejará a responsabilização direta pelos danos causados ao seu titular, conforme preconizado no art. 34 da Lei de Acesso à Informação e no art. 10 da Lei Complementar nº 105/2001. Ainda salientou que, se o Requerente vier a responder ao e-mail citado, informariam à CMRI. Ante o exposto, verifica-se que o Banco afirmou não ter ciência da ocorrência do agendamento do atendimento presencial nem da recusa das informações. Considerando a presunção relativa de veracidade, decorrente do princípio da boa-fé e da fé pública em relação as declarações e atos advindos de órgãos públicos e, ainda, que o Requerente não apresentou comprovação desse atendimento presencial e recusa do fornecimento das informações tenham ocorrido, compreende-se que o canal específico ofertado pelo Órgão permanece a ser utilizado. No mesmo sentido, a respeito da sugestão do Requerente de envio das informações por e-mail, o Banco esclareceu não ser possível tal opção, uma vez que colocaria em risco à integridade das informações e poderia infringir os normativos supracitados. Nesse sentido, esta Comissão decide pelo não conhecimento, visto que não houve negativa de acesso à informação, que é requisito de admissibilidade recursal a esta instância, nos termos do art. 24 do Decreto nº 7.724, de 2012. Sugere-se ao Requerente que utilize o canal disponibilizado pelo Órgão, a saber, o atendimento presencial, através de agendamento realizado em resposta ao e-mail enviado pelo Banco e, caso não seja atendido nos prazos estabelecidos pelo Recorrido, sugere-se que colha demonstrações formais para comprovar a ineficácia do canal e/ou recusa do fornecimento dos documentos solicitados, nos termos da Súmula CMRI nº 01/2015. Sugere-se ainda que o Órgão avalie a possibilidade do uso dos meios de autenticação eletrônica, conforme trazido pela Lei nº 14.063/2020, para facilitar seus atos administrativos, ainda que não seja obrigatório.

## Decisão da CMRI

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações não conhece do recurso, com fulcro no art. 24 do Decreto nº 7.724, de 2012, pois não houve negativa de acesso à informação; com base no artigo 16 da Lei nº 12.527, de 2011 e na Súmula CMRI nº 01/2015, tendo em vista que o canal específico de atendimento fornecido pelo Órgão não teve sua inefetividade comprovada.



Documento assinado eletronicamente por **Miriam Aparecida Belchior, Secretário(a)-Executivo(a)**, em 08/11/2023, às 13:15, 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 08/11/2023, às 14:34, 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 08/11/2023, 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 **Rosimar** **registrado(a) civilmente como Rosimar da Silva Suzano**, **Usuário Externo**, em 08/11/2023, às 17:39, 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 **LEILA DE MORAIS**, **Usuário Externo**, em 09/11/2023, às 11:43, 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 09/11/2023, às 17:08, 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 10/11/2023, às 15:40, 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 10/11/2023, às 20:08, 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 **4705053** e o código CRC **6854BB2D** no site:

[https://super.presidencia.gov.br/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)