

**Comissão Mista de Reavaliação de Informações****124ª Reunião Ordinária**

Decisão nº 69/2023/CMRI/CC/PR

NUP: 18840.002987/2022-94
Órgão: CEF – Caixa Econômica Federal
Requerente: E.M.T.R.

Resumo do Pedido

A Requerente informou que não recebeu todas as suas parcelas do auxílio emergencial. Acrescentou que buscou o campo judicial e neste foi dada a sentença para pagamento, entretanto, ela segue aguardando o recebimento deste.

Resposta do órgão requerido

O órgão respondeu que não se trata de pedido de acesso à informação, conforme Lei nº 12.527, de 2012 e Decreto nº 7.724, de 2012. Acrescentou que a Requerente poderia consultar o benefício via aplicativo Auxílio Brasil, aplicativo Caixa Tem e o Atendimento CAIXA pelo telefone 111, sendo que, em caso de dúvidas o beneficiário deverá entrar em contato com o Ministério da Cidadania pelo telefone 121. Ainda afirmou que, caso a requerente não consiga as informações nestes canais, tendo em vista que a demanda não se constitui como pedido de acesso à informação, poderia utilizar algum dos seguintes canais de atendimento ao cliente Caixa: Internet SAC - acessando o endereço <http://fale-conosco.caixa.gov.br>; Telefone SAC - 0800 726 0101; canal de Ouvidoria pelo telefone 0800 725 7474 e 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 Telefone - 0800 512 6677.

Recurso em 1ª instância

A Requerente reiterou os termos do pedido inicial, acrescentando que já reclamou em todos os órgãos e ainda não recebeu o pagamento.

Resposta do órgão ao recurso em 1ª instância

O Órgão reiterou a resposta inicial.

Recurso em 2ª instância

A Requerente reiterou os termos do pedido inicial.

Resposta do órgão ao recurso em 2ª instância

O Órgão reiterou a resposta inicial.

Recurso à Controladoria-Geral da União (CGU)

A Requerente afirmou que se sente indignada, pois, ainda não recebeu o restante do auxílio emergencial, tendo recebido somente 7 parcelas.

Análise da CGU

A CGU considerou que, de fato, o presente pedido apresenta elementos com teor de reclamação e solicitação de providências, não se caracterizando como pedido de acesso à informação, visto que a Lei de Acesso à Informação, tem como objetivo regular o acesso às informações públicas, produzidas ou acumuladas pela Administração Pública. Salientou que os responsáveis pelos SICs, quando verificam manifestações de ouvidoria, devem orientar o cidadão a realizá-la na instância correta ou redirecionar o pedido para a ouvidoria do órgão. Diante disto, a CGU observou que a CEF indicou canais internos, além do Ministério da Cidadania e Ouvidoria para eventuais casos de insatisfação com a solução apresentada pelos canais do SAC. Com isso, concluiu que a cidadã deve ser orientada que, além desses canais da CEF, também pode registrar manifestação de ouvidoria, tais como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de providências por parte da Administração Pública, por meio da Plataforma Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/>.

Decisão da CGU

A CGU não conheceu do recurso interposto, uma vez que entende que reclamações ou solicitações de providências constituem manifestação típica de ouvidoria, portanto, fora do escopo estabelecido no art. 4º e no art. 7º da Lei de Acesso à Informação, não ocorrendo negativa de acesso, pressuposto para interposição de recurso à CGU, nos termos do art.16 da Lei 12.527, de 2011.

Recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)

A Requerente afirmou que sua intenção é somente receber o restante do Auxílio Emergencial.

Admissibilidade do recurso à CMRI

Recurso não conhecido. A apelação cumpre os requisitos de legitimidade, tempestividade e regularidade formal. Todavia, o recurso não cumpre o requisito de cabimento, visto que contém manifestação de ouvidoria.

Análise da CMRI

Da análise das declarações da Requerente, tanto em seu pedido inicial quanto nas demais instâncias recursais, evidenciam que não se trata de pedido à informação, uma vez que este, conforme a Lei nº 12.527, de 2011, se constitui por:

Art. 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter:

I - orientação sobre os procedimentos para a consecução de acesso, bem como sobre o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada;

II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos;

III - informação produzida ou custodiada por pessoa física ou entidade privada decorrente de qualquer vínculo com seus órgãos ou entidades, mesmo que esse vínculo já tenha cessado;

IV - informação primária, íntegra, autêntica e atualizada;

V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços;

VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos; e

VII - informação relativa:

a) à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos;

b) ao resultado de inspeções, auditorias, prestações e tomadas de contas realizadas pelos órgãos de controle interno e externo, incluindo prestações de contas relativas a exercícios anteriores.

Desse modo, a solicitação da Requerente não se traduz por um pedido de acesso à informação produzida e custodiada pela Caixa Econômica Federal, mas caracteriza-se por uma solicitação de adoção de providências por parte da empresa pública. Além disso, é possível verificar afirmativas com teor de protesto, algumas colocadas pela própria Requerente como reclamações. Tais manifestações estão fora do escopo da LAI, constituindo manifestações de ouvidoria, conforme os arts. 4º e 7º da Lei nº 12.527, de 2011.

Decisão da CMRI

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações não conhece do recurso, em razão da peça recursal consistir em reclamação e solicitação de providência, que estão fora do escopo do direito ao acesso à informação, com fundamento nos arts. 4º e 7º a Lei nº 12.527, de 2011.



Documento assinado eletronicamente por **Miriam Aparecida Belchior, Secretário(a)-Executivo(a)**, em 08/09/2023, às 09:48, 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 08/09/2023, às 11:42, 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 11/09/2023, às 10:49, 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 11/09/2023, 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 **Vânia Lúcia Ribeiro Vieira, Usuário Externo**, em 11/09/2023, às 22:15, 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 **Caroline Dias dos Reis, Usuário Externo**, em 14/09/2023, às 17:18, 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 15/09/2023, às 15:37, 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 18/09/2023, às 11:56, 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 18/09/2023, às 15:11, 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 **Tarciana Barreto registrado(a) civilmente como Tarciana Barreto Sá, Usuário Externo**, em 19/09/2023, às 11:47, 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 **4550702** e o código CRC **881FD284** no site:
https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
