



Comissão Mista de Reavaliação de Informações
133ª Reunião Ordinária

Decisão CMRI nº 239/2024/CMRI/CC/PR

NUP: 18840.003132/2022-81

Órgão: CAIXA – Caixa Econômica Federal

Requerente: M.V.S.

Resumo do Pedido

O Requerente solicitou acesso aos protocolos abertos junto à CAIXA (números 221216889108, 221216970613 e 221216927118), incluindo seu conteúdo e suas resoluções, em formato que possibilite reconhecer a sua autenticidade. Alegou que abriu os mencionados protocolos devido a um erro em sua fatura de crédito, mas não obteve respostas da Requerida, apesar de ter feito diversas tentativas de resolução pelos telefones indicados e por comparecimento presencial, onde foi informado que os documentos solicitados consistem em informação interna.

Resposta do órgão requerido

O Banco respondeu que a demanda não se tratava de solicitação de informação e orientou que, “*diante da insatisfação com a solução apresentada pelo SAC*”, o Cidadão deveria recorrer à Ouvidoria. Nesse sentido, informou os canais, dias e horário de atendimento e esclareceu que o direcionamento da demanda para o canal de ouvidoria da CAIXA está embasado na Súmula CMRI nº 1, de 2015.

Recurso em 1ª instância

O Requerente alegou que sua demanda tinha por objetivo acessar os documentos produzidos pela CAIXA para apresentá-los em juízo, e não se tratava de reclamação. Portanto, asseverou que a Súmula CMRI nº 1, de 2015, não se aplicaria ao caso.

Resposta do órgão ao recurso em 1ª instância

A CAIXA respondeu que, dada a inefetividade do atendimento pelo canal da Ouvidoria, o pedido seria analisado via Lei de Acesso à Informação (LAI), conforme a Súmula CMRI nº 1, de 2015. Assim, alegando que “*apenas na fase recursal foi comprovado que a última instância de atendimento ao cliente não solucionou o problema*”, solicitou ao Cidadão que abrisse um novo pedido no Fala.BR, para que o pleito fosse analisado no prazo de atendimento de pedidos iniciais da LAI.

Recurso em 2ª instância

O Requerente argumentou que, em se tratando de pedido de informação pessoal dele próprio, em posse da CAIXA, o documento solicitado já deveria estar pronto para imediata disponibilização. Assim, alegou que não haveria necessidade de se abrir um novo pedido de informação no Fala.BR, afirmando que isso seria como desarrazoado. Anexou ao processo em tela arquivo com gravação da conversa que teve com a Ouvidoria da CAIXA (Protocolo 99221222026422).

Resposta do órgão ao recurso em 2ª instância

A CAIXA reiterou seu posicionamento quanto à necessidade de abertura de novo pedido de acesso à informação. Esclareceu que a comprovação de que os canais específicos indicados tinham sido exauridos somente foi disponibilizada quando a solicitação do Requerente já tramitava em sede recursal. Pontuou que, com o afastamento da indicação do canal específico, a demanda do Requerente, apresentada em novo pedido inicial, seria direcionada para avaliação da área específica do Banco. Além disso, alegou que *“a abertura de novo pedido inicial também é fundamental para disponibilizar prazo hábil para que a Recorrida possa direcionar internamente a demanda e obter a resposta da área gestora do produto, visto que o prazo para atendimento de recursos é muito menor do que o de um pedido inicial”*.

Recurso à Controladoria-Geral da União (CGU)

O Requerente reiterou o pedido e alegou que as respostas foram genéricas e *“(...) aparentemente, com desdém do seu caso”*. Encaminhou, via Fala.BR, áudios contendo gravações de solicitações que realizou no canal do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e na Central de Cartões da CAIXA, além de arquivo PDF contendo troca de e-mails com o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Banco. Em referência à necessidade de abertura de novo pedido de informação, apontada pela Requerida em resposta de 1ª instância, o Requerente argumentou que isso seria: (1) “desarrazoado”, uma vez que seria o titular dos documentos pleiteados; (2) “ousado”, dado que a Requerida estaria vinculando a disponibilização da informação à abertura de um novo pedido de acesso, bem como estaria incorrendo em risco de crime previsto no art. 72 do Código de Defesa do Consumidor; e(3) “ilegal”, por não haver lei que autorizasse a Requerida a fazer tal pedido e por desrespeitar os arts. 17 e 18 da Lei 13.709, de 2018.

Análise da CGU

A CGU realizou interlocução com a CAIXA para verificar a possibilidade de atendimento do pedido e obteve do Banco a informação de que, uma vez que não realiza a identificação positiva dos cidadãos através do Fala.BR, qualquer fornecimento de dados da relação de consumo do Requerente com o Banco por meio do Fala.BR incorreria em quebra de sigilo bancário. Além disso, a CAIXA explicou que *“a disponibilização tardia de todas as gravações e argumentos do cidadão, que só foram inseridos em sua totalidade no recurso direcionado para a CGU”*, impediu a Requerida de *“analisar a eficácia dos procedimentos durante a tramitação da demanda”*. A CGU entendeu, portanto, haver razão nos argumentos da CAIXA e que, em virtude disso, o Requerente poderia se dirigir às agências da CAIXA, onde seria possível comprovar sua identidade, verificar o pedido e, havendo possibilidade, realizar o atendimento no local. A CGU também observou que a Requerida indicou os canais existentes para que o Requerente pudesse fazer a solicitação ou registrar sua reclamação. Diante disso, entendeu que a resposta da Requerida encontra respaldo na Súmula CMRI nº 01, de 2015, que visa a consolidar entendimento no sentido de que, na existência de canal ou procedimento específico e efetivo para obtenção da informação solicitada, presume-se satisfativa a resposta que o indique. Por fim, orientou o Requerente a procurar os canais específicos indicados pela CAIXA e, caso não atendido, cadastrar nova demanda selecionando o campo *“SOLICITAÇÃO/RECLAMAÇÃO...”* na plataforma Fala.BR, ou ainda no Canal de Ouvidoria da Instituição, para o caso de insatisfação com a solução apresentada pelo SAC.

Decisão da CGU

A CGU não conheceu do recurso, entendendo que não houve negativa de acesso à informação, pois foi informada a existência de canal específico para o atendimento da demanda, sendo considerada resposta satisfativa nos termos da Súmula CMRI nº 1, de 2015.

Recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)

O Requerente reiterou seu pedido inicial e solicitou a revisão da decisão da CGU, destacando, inicialmente, que o caso em tela se encontrava judicializado na 3ª Vara Federal de Volta Redonda/RJ. Alegou que o parecer da CGU não teria apresentado amparos legais e que tomou “*como verdadeiras as alegações da CEF a despeito do arcabouço legal vigente*”. Discordou da decisão da CGU, alegando que o fato de a CAIXA não prover o acesso a uma informação existente configura, sim, negativa de acesso. Na sequência, discordou da alegação de que o Banco não poderia disponibilizar as informações, via Fala.BR, por não fazer identificação positiva pelo portal. Quanto a isso, pontuou que a Requerida poderia disponibilizar as informações por e-mail ou fazer um agendamento para que as informações fossem entregues pessoalmente. Também discordou da alegação do Banco de que a disponibilização do acesso via portal Fala.BR configuraria quebra de sigilo bancário, dado que tal alegação não encontraria amparo na Lei Complementar nº 105, de 2001, que dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras. Quanto à alegação do Banco de que não haveria tempo hábil para a obtenção da resposta junto à área responsável, o Requerente pontuou que, por se tratar de documentos pessoais, os documentos solicitados já deveriam estar prontos para disponibilização. Acrescentou que haveria contradição da CAIXA ao afirmar que haveria risco de quebra de sigilo bancário, caso disponibilizasse as informações via portal, mas que poderia analisar o pedido por meio de novo pedido de acesso. Sobre a decisão da CGU, alegou que, assim como a CAIXA, a CGU invocou a Súmula CMRI nº 1, de 2015, desconsiderando que a intenção do presente pedido de informação é a obtenção de documentos e não fazer reclamações, além de que a própria Ouvidoria da CAIXA já havia informado que não possuía meios de fornecer as informações. Finalizando, o Requerente alegou que a CGU acatou as orientações sobre procurar os canais de relacionamento informados, desconsiderando, contudo, as tentativas realizadas.

Admissibilidade do recurso à CMRI

Recurso parcialmente conhecido. Conforme o art. 24 do Decreto nº 7.724, de 2012, e os arts. 19 e 20 da Resolução CMRI nº 6, de 2022, o recurso cumpriu os requisitos de legitimidade, tempestividade e regularidade formal. Todavia, o requisito de cabimento não foi atendido quanto à parcela do recurso que apresenta demanda de ouvidoria com teor de reclamação e solicitação de providência, as quais não integram o escopo do direito ao acesso à informação.

Análise da CMRI

Primeiramente, vale observar que o Requerente solicita à CMRI revisão de decisão em instância prévia. Sobre isso, cumpre mencionar que esta Comissão não tem competência para rever as deliberações de outras instâncias recursais de acesso à informação. Esclarece-se que a manifesta insatisfação ante a decisão contestada, que tem teor de reclamação, assim como o pedido de revisão apresentado não fazem parte do escopo do direito de acesso à informação, nos termos dos arts. 4º e 7º da Lei nº 12.527, de 2011, e não podem ser conhecidos em sede recursal. Todavia, pode o Requerente, caso tenha interesse, registrar a reclamação e a solicitação de providências por parte da administração pública, por meio do Fala.BR, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, disponível no link <https://falabr.cgu.gov.br/>. Passando-se à parte conhecida do recurso, nos autos, verifica-se que o Requerente solicitou acesso aos conteúdos e resoluções contidas nos protocolos abertos juntos à CAIXA de números 221216889108, 221216970613 e 221216927118, as quais tratariam de contestações de lançamentos em sua fatura de cartão de crédito, alegando que necessita dessas informações para utilização em processo judicial. Destaca-se que o Requerente, em seu recurso de segunda instância, anexou arquivo com áudio de conversa que teve com a Ouvidoria da CEF (Protocolo 99221222023681), bem como, em recurso de 3ª instância, encaminhou, via Fala.BR, áudios de solicitações que realizou ao canal do SAC e Central de Cartões da CAIXA, além de arquivo PDF com troca de e-mails com o SIC do Banco. Ademais, afirmou no pedido inicial que teria ido (presencialmente) à sua agência, onde teria sido informado que as informações requeridas seriam informações internas. Da interlocução da CGU com a Requerida, extrai-se que a CAIXA alega que, caso o Cidadão insista em buscar a LAI como solucionadora de seu problema, o melhor caminho seria abrir um novo pedido de acesso, para que, assim, a CAIXA pudesse avaliar a eventual ineficácia dos canais e direcionar a demanda para a unidade específica, para posicionamento quanto ao fornecimento da informação pleiteada. Do exposto, esta Comissão, considerando que os atos

administrativos devem se pautar pela celeridade e eficiência, entende não ser compatível com esses princípios solicitar ao Requerente que inicie um novo processo e nele reencaminhe documentos/comprovantes já disponibilizados. Considerando que o Requerente pleiteia informações acerca de protocolos que ele próprio abriu junto ao Banco, que tratam de suas transações bancárias, dados relativos à sua pessoa, os agentes de tratamento têm o dever legal de prestá-las, conforme expresso nos dispositivos da LGPD (Lei nº 13.709, de 2018), a seguir transcritos, que se aplicam, na íntegra, aos funcionários da Caixa (empresa pública de direito público):

*Art. 3º **Esta Lei aplica-se a qualquer operação de tratamento realizada por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, independentemente do meio, do país de sua sede ou do país onde estejam localizados os dados, desde que:***

I - a atividade de tratamento tenha por objetivo a oferta ou o fornecimento de bens ou serviços ou o tratamento de dados de indivíduos localizados no território nacional;

Art. 6º As atividades de tratamento de dados pessoais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios:

*IV - livre acesso: **garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento**, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais;*

*VI - transparência: **garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento**, observados os segredos comercial e industrial;*

*Art. 9º **O titular tem direito ao acesso facilitado às informações sobre o tratamento de seus dados**, que deverão ser disponibilizadas de forma clara, adequada e ostensiva acerca de, entre outras características previstas em regulamentação para o atendimento do princípio do livre acesso:*

*II - **forma e duração do tratamento**, observados os segredos comercial e industrial;*

§ 3º Quando o tratamento de dados pessoais for condição para o fornecimento de produto ou de serviço ou para o exercício de direito, o titular será informado com destaque sobre esse fato e sobre os meios pelos quais poderá exercer os direitos do titular elencados no art. 18 desta Lei” (grifos nossos).

A Instituição alegou que não poderia confirmar a identidade do Cidadão solicitante via Fala.BR e, sendo assim, qualquer fornecimento de dados relativos à relação de consumo com o Banco não poderia ser realizado por essa plataforma, sob a possibilidade de quebra de sigilo bancário. Entretanto, evidencia-se que os dados foram solicitados pelo próprio cliente, constituindo, portanto, uma relação entre cliente e banco. Desse modo, caso seja comprovada a identidade do Requerente, os dados seriam fornecidos ao cliente, no âmbito da relação colocada pela Instituição, não havendo quebra do sigilo bancário. No que concerne à identificação do Requerente, cabe repisar o que foi informado pela CAIXA à CGU:

*[...] **nas agências da CAIXA é possível a comprovação da identidade do cidadão. Comprovada a identidade, a agência verifica o pedido, e se possível de atendimento no local, procede com o atendimento. Se não for possível o atendimento, a agência vai indicar outro canal que possa fornecer a informação.** Se o cidadão não ficar satisfeito com o atendimento, pode procurar o SAC da empresa, e se permanecer insatisfeito, pode realizar seu pleito por meio de reclamação na Ouvidoria. Importante frisar, que uma vez que não é possível confirmar a identidade do cidadão, e sendo assim, tratar informações protegidas por sigilo bancário, não há como garantir que seu pleito será integralmente atendido nos canais, visto que, por se tratar de relação de consumo, é necessário observar as especificidades de cada contrato firmado entre Banco e Cliente. Porém, é possível afirmar que o cidadão será atendido e respondido em suas questões dentro dos prazos de cada canal” (grifos nossos).*

Do exposto acima extrai-se que o Banco afirma que a identificação do Requerente será possível de modo presencial e faz menção aos canais específicos para tratar do pleito. Vale lembrar que o Requerente encaminhou arquivos para comprovar já ter procurado alguns desses canais existentes. Inclusive, em resposta de recurso de 1ª instância, também cabe repisar que o Banco respondeu ao Requerente nos seguintes termos:

Tendo em vista que o atendimento em última instância (Ouvidoria) não foi efetivo, seu pedido

será analisado via Lei de Acesso à Informação (conforme Súmula CMRI nº 1/2015). Como apenas na fase recursal foi comprovado que a última instância de atendimento ao cliente não solucionou o problema, pedimos, por gentileza, que seja aberto novo pedido no FalaBR para que seja disponibilizado às unidades da CAIXA que irão analisar o pedido no prazo de atendimento de pedidos iniciais da LAI” (grifo nosso).

Na resposta copiada acima, extrai-se citação do próprio Banco em que se assume que o canal (Ouvidoria), “em última instância”, não foi efetivo. Com relação à indicação desses canais específicos, prevista na Súmula CMRI nº 1, de 2015, destaca-se apontamento pontuado no precedente de NUP 18840.002334/2022-13 direcionado à própria CAIXA, qual seja, “a mera existência de canais de atendimento ao cidadão não é justificativa para a aplicação da Súmula CMRI nº 1, de 2015”. Cumpre registrar que a referida Súmula prevê que o canal específico deverá ser efetivo para obtenção da informação solicitada. Ademais, cabe pontuar que acesso a dados de contas ao possível titular foi objeto de deliberação pela CMRI no precedente NUP 18840.002469/2022-71. Acrescenta-se ainda que, conforme o precedente NUP 18840.000239/2023-58, esta Comissão fixou o entendimento de que, no âmbito do acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, a Plataforma Fala.BR está apta a ser o meio de fornecimento de informações e documentos pessoais aos seus titulares, desde que o pedido tenha sido registrado com a utilização do login Gov.BR de nível ouro, que é o mecanismo de certificação da identidade do usuário da Plataforma Fala.BR. Não obstante, tendo em vista que, no presente caso, o pedido de informação foi registrado pelo cidadão sem a utilização do referido login Gov.BR e que o objeto da solicitação é informação de natureza pessoal e protegida pelo sigilo bancário, a concessão do acesso pleiteado obrigatoriamente deverá estar condicionada à comprovação de que o Requerente é de fato o seu titular, o que será possível somente com o comparecimento presencial à agência da CAIXA, munido de documentos de identificação aptos à autenticação necessária. Assim, estando certificada a identidade do Requerente como sendo o titular das informações, caberá à CAIXA tão somente a entrega da documentação especificada, sem a imposição de quaisquer outras exigências ou encaminhamentos da demanda a outros canais ou instâncias de análise. Diante do exposto, e considerando o entendimento exarado nos referidos precedentes, mantém-se o entendimento que as informações solicitadas são afetas ao escopo do direito ao acesso à informação, bem como que os agentes de tratamento têm o dever legal de prestá-las conforme expresso nos dispositivos da LGPD. Tais informações não dependem exclusivamente de condição legal/jurídica ou de qualquer avaliação de conveniência e oportunidade para seu fornecimento por se tratar de dados do próprio Requerente. Assim, decide-se pelo deferimento do recurso, com fundamento nos incisos II e V do art. 7º da Lei nº 12.527, de 2011, para a concessão de acesso às informações requeridas, estando esta concessão condicionada à identificação positiva do Requerente/titular de modo presencial.

Decisão da CMRI

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações, por unanimidade, conhece parcialmente do recurso, deixando de conhecer o conteúdo com teor de reclamação e solicitação de providência, não incluídas no escopo do direito ao acesso à informação, nos termos dos arts. 4º e 7º da Lei nº 12.527, de 2011. Da parcela que conhece, decide por unanimidade, pelo deferimento, com fundamento nos incisos II e V do art. 7º da Lei nº 12.527, de 2011, em razão da caracterização das informações solicitadas como afetas ao escopo do direito ao acesso à informação, bem como na previsão de que os agentes de tratamento têm o dever legal de prestá-las conforme expresso nos arts. 3º, 6º e 9º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, já que as informações não dependem exclusivamente de condição legal/jurídica para seu fornecimento por se tratar de dados do próprio Requerente e, ainda, por não incidir qualquer hipótese de sigilo ou restrição de acesso sobre estas. Deverá a CAIXA disponibilizar as informações ao Requerente, ficando a entrega condicionada ao comparecimento pessoal deste à agência do Banco, munido da documentação necessária para comprovar a sua identificação, em até 30 (trinta) dias corridos da data de publicação desta Decisão. A CAIXA terá 30 (trinta) dias corridos para o cumprimento desta Decisão, a contar do comparecimento e identificação positiva do Requerente para fornecer as informações requeridas, quais sejam “os protocolos abertos junto à CAIXA de números 221216889108, 221216970613 e 221216927118, incluindo seu conteúdo e suas resoluções”, e anexar o comprovante da entrega na aba “Cumprimento de decisão” do Fala.BR, para avaliação desta Comissão. Destaca-se ainda que, findo o prazo estabelecido sem que reste efetivado e comprovado fornecimento da informação pleiteada, poderá o Requerente denunciar o descumprimento da decisão no campo apropriado da Plataforma Fala.BR.



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Helena Pontual Machado, Secretário(a)-Executivo(a) Adjunto(a)**, em 05/07/2024, às 08:26, 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 05/07/2024, às 14:52, 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 05/07/2024, às 17:47, 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 05/07/2024, às 18:17, 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 08/07/2024, às 15:06, 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 08/07/2024, às 15:13, 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 **Jorge Luiz Mendes de Assis, Usuário Externo**, em 08/07/2024, às 16:20, 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 11/07/2024, às 06:20, 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 **5828658** e o código CRC **B605292D** no site:

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

Referência: Processo nº 00131.000013/2024-79

SUPER nº 5828658