



Comissão Mista de Reavaliação de Informações
136ª Reunião Ordinária

Decisão CMRI nº 332/2024/CMRI/CC/PR

NUP: 18840.002786/2022-97

Órgão: CAIXA – Caixa Econômica Federal

Requerente: 072744

Resumo do Pedido

O requerente solicitou dados de saque/transferência realizado em sua conta do FGTS no dia 03/08/2022, assim especificando: 1) Internet Protocol-IP da máquina que acessou as informações do FGTS ou dados e nome ou matrícula dos colaboradores da CAIXA que tiveram acesso no período de 11-07-2022 a 03-08-2022; 2) Conta Bancária ou imagens da agência onde o saque foi efetuado e outros dados da operação que permita identificar o fraudador; e 3) informação junto ao Encarregado de Proteção de Dados da existência de possível relatório com violações de dados nesse período. Conclui seu pedido explicando que identificou o saque/transferência através de consulta feita no aplicativo do FGTS, onde constam operações que não realizou.

Resposta do órgão requerido

O Banco mencionou a Súmula CMRI nº1/2015 assegurando que existem outros canais para atendimento de denúncias, como o site <http://www.caixa.gov.br/atendimento/canal-denuncia/Paginas/default.aspx> e o telefone DDG 0800 512 6677. Concluiu que o pedido não se encontra abarcado pelo escopo da Lei de Acesso à Informação e sugeriu ao cidadão a abertura da demanda pelos canais específicos mencionados.

Recurso em 1ª instância

O requerente solicitou o afastamento do canal de denúncias da CAIXA, afirmando que este carece de efetividade. Explicou que o formulário de denúncias da recorrida impossibilita o envio de informações, pois exige uma série de dados que muitas vezes o usuário não tem, colocando-o na condição de investigador sem acesso a dados internos da instituição. Considerou que a recorrida delega as competências do agente público ao cidadão/administrado. Exemplificou sua posição citando como exemplo a pergunta “Quantas pessoas deseja denunciar?” do formulário, que deveria ter como resposta a opção ZERO, ou a pergunta “Há indícios de envolvimento de dirigente e/ou empregado da CAIXA ou empresa do conglomerado?”, que deveria constar a opção NÃO SEI. Com isso, reiterou as perguntas do pedido inicial e informou que seu pedido decorre de consulta realizada no aplicativo do FGTS, no qual constam operações que não realizou ou outorgou poderes para realização.

Resposta do órgão ao recurso em 1ª instância

A CAIXA indeferiu o recurso, ratificando a resposta apresentada anteriormente e recomendando ao requerente que, se o canal mencionado anteriormente não foi efetivo, buscasse os demais canais de atendimento, a saber: <http://fale-conosco.caixa.gov.br> para registros pela internet; SAC pelo DDG 0800 726 010; e canal de Ouvidoria pelo DDG 0800 725 7474). Citou novamente que, 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, mantém os seguintes canais: <http://www.caixa.gov.br/atendimento/canal-denuncia/Paginas/default.aspx> (para registros pela internet); e o DDG 0800 512 6677. Acrescentou que, conforme determina o art. 6º, inciso I, do Decreto nº 7.724/2012, 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 ou se existem demais canais para atendimento. □ □

Recurso em 2ª instância

O requerente reiterou os dados solicitados no pedido inicial, com o fito de dar cumprimento ao art. 32 da Lei nº 12.527/2011, que dispõe acerca das condutas ilícitas e considerando, ainda, que todo acesso está sendo feito com Certificado Digital, portanto, sob a égide do art. 10 da MP 2.200-2/2001, que determina que certificados ICP Brasil têm a mesma validade jurídica que documentos em papel com assinaturas manuscritas. Ressaltou que foram reportadas falhas no formulário de denúncias da recorrida, o que impossibilita o envio de informações, e afirmou que solicita a identificação do(s) agente(s) público(s) envolvidos nesse processo, sob pena de incumprimento aos art. 3º, inciso II, da Lei nº 8027/1990, bem como da observância do Código de Conduta da Caixa RH200 011, conforme firmado em Termo de Ciência e de outras legislações atinentes, “*que serão reportados a autoridade competente em caso de incumprimento*”. □

Resposta do órgão ao recurso em 2ª instância

O órgão reiterou seus canais de atendimento, informando que estes estão habilitados a proceder com a identificação positiva do solicitante e avaliar a demanda em questão. □

Recurso à Controladoria-Geral da União (CGU)

O requerente recorreu à CGU reiterando o pedido inicial, alegando que a CAIXA teria se furtado de justificar o porquê da não adoção de medidas internas para a rápida solução dos erros apresentados, e que teria fundamentado, em seguida, a negativa no fato de se tratar de dados sigilosos (informações pessoais) mas sem indicar a legislação aplicável. Esclareceu que se trata de dados pessoais e que apresentou meio de certificação digital que permite a identificação do requerente e o amparo legal para o fornecimento dos dados. Assim, alegou que seu requerimento foi protocolado por meio de Certificado Digital, de acordo com o art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2/2001. Argumentou que, se as informações são pessoais e, por isso sigilosas, a lei garante o acesso a eles por seu titular, sob pena de responsabilização, nos termos dos arts. 41 e 42 da Lei nº 13.709/2018. □

Análise da CGU

A CGU considerou que a demanda apresentada pelo cidadão se identifica como solicitação de providências, o que constitui manifestação de ouvidoria, conforme inciso V do art. 2º da Lei nº 13.460/2017, que não são acudidas pela Lei nº 12.527/2011. Além disso, apontou que a Caixa Econômica Federal indicou os canais específicos para os quais o requerente poderia dirigir seus questionamentos, o que se ajusta ao entendimento expresso na Súmula CMRI nº 01/2015, não se identificando, por isso, ter ocorrido negativa de acesso à informação. □

Decisão da CGU

A CGU não conheceu do recurso, uma vez que não identificou a ocorrência de negativa de acesso, requisito de admissibilidade disposto no art. 16 da Lei nº 12.527, de 2011, e com base na Súmula CMRI nº 01/2015, devido à indicação de canal específico para o atendimento da demanda. □

Recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)

O requerente argumentou que a decisão de não conhecimento da instância prévia não merece prosperar, visto que o canal apresentado pela recorrida não apresenta efetividade, razão pela qual deve ser reapreciado em respeito ao princípio da eficiência e economicidade da administração pública, visto que o pedido se atém apenas a entrega dos dados do autor em posse da requerida. Com isso, reiterou os argumentos e exemplos apresentados no recurso de 1ª instância como justificativa para a não efetividade do canal de denúncias. □

Admissibilidade do recurso à CMRI

Recurso não conhecido. Conforme o art. 24 do Decreto nº 7.724/2012, e os arts. 19 e 20 da Resolução CMRI nº 6/2022, o recurso cumpre os requisitos de legitimidade, tempestividade e regularidade formal, todavia, o requisito de cabimento não foi cumprido, tendo em vista que não foi identificada negativa de acesso à informação, já que não foi comprovada a inefetividade dos canais específicos ofertados para a sua obtenção. □

Análise da CMRI

Observa-se que a recorrida informou, ao longo das instâncias recursais, conforme Súmula CMRI nº 01/2015, haver canais específicos do órgão que estão habilitados a avaliar a demanda do pedido em voga. O requerente alegou, em recurso à CMRI, haver inefetividade do canal de atendimento fornecido (fazendo referência especificamente ao “Canal de Denúncias”). A análise dos autos permite verificar que os argumentos utilizados pelo requerente para comprovar a ineficácia do canal de atendimento, conforme a Súmula CMRI nº 01/2015, que prevê que o canal específico deverá ser efetivo para obtenção da informação solicitada, se restringe à somente um dos canais de atendimento apresentados pela recorrida, tendo esta recomendado que tentasse os demais ao longo das instâncias recursais. Considerando que o requerente questionou a efetividade do canal específico “Canal de Denúncias”, mas não mencionou ter utilizado os demais canais fornecidos pela recorrida ou comprovou a ineficácia destes outros e, em razão da recorrida ter assegurado a existência de canais específicos que podem tratar do problema do cidadão (SAC, Ouvidoria, agências e canais de denúncia), asseverando que estes estão habilitados para proceder com a identificação positiva do solicitante e avaliar a demanda em questão, sugere-se que o cidadão realize o pedido pelas demais opções e caso não seja atendido nos prazos estabelecidos pela recorrida, colha as demonstrações formais para comprovar a ineficácia desses canais. □

Decisão da CMRI

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações, não conhece do recurso, com fundamento na Súmula CMRI nº 01/2015, em vista da existência de canais e/ou procedimentos específicos para a obtenção das informações pleiteadas, devidamente indicados ao requerente, não tendo sido estes exauridos ou comprovada a sua inefetividade.



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Helena Pontual Machado, Secretário(a)-Executivo(a) Adjunto(a)**, em 12/09/2024, às 17:03, 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 13/09/2024, às 11:57, 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 **RONALDO ALVES NOGUEIRA registrado(a) civilmente como RONALDO, Usuário Externo**, em 13/09/2024, às 15:29, 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 17/09/2024, às 11:15, 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 17/09/2024, às 12:14, 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 **Eveline Martins Brito, Usuário Externo**, em 17/09/2024, às 12:16, 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 **6056097** e o código CRC **9CD43EA3** no site:
https://super.presidencia.gov.br/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
