



**Controladoria-Geral da União**  
Ouvidoria-Geral da União

**PARECER**

<b>Referência:</b>	99902.001874/2013-19
<b>Assunto:</b>	Recurso contra decisão denegatória ao pedido de acesso à informação.
<b>Restrição de acesso:</b>	Não há restrição de acesso.
<b>Ementa:</b>	Relação de consumo : Cidadão solicita ao CEF informações referentes a débitos automáticos em sua conta bancária – Dentro do escopo da LAI– canal alternativo - conhecimento e desprovimento do recurso.
<b>Órgão ou entidade recorrido (a):</b>	Caixa Econômica Federal - CEF
<b>Recorrente:</b>	E.V.B

**Senhor Ouvidor-Geral da União,**

1. O presente parecer trata de solicitação de acesso à informação pública, com base na Lei nº 12.527/2011, conforme resumo descritivo abaixo apresentado:

<b>RELATÓRIO</b>	<b>Data</b>	<b>Teor</b>
<b>Pedido</b>	25/10/2013	Cidadão faz os seguintes questionamentos quanto a financiamento junto à Instituição Financeira: <i>“Porque as minhas prestações estão, que deveriam estar abaixando o valor, estão subindo? porque foi debitado esse valor de 6 mil reais? porque até hoje não obtive qualquer resposta? e, por fim, solicito o detalhamento do meu contrato até o presente momento.”</i>
<b>Resposta Inicial</b>	12/11/2013	<i>“1. Em atenção a sua solicitação registrada através do E-SIC, site CGU, informamos que: 1.1. No mês 08/2013 por alguma inconsistência o sistema gerou uma prestação a maior no valor de R\$ 6326,66, mas automaticamente gerou uma diferença de prestação para</i>

		<p><i>devolvê-lo no valor de R\$ 4593,73.</i></p> <p><i>2. Ocorre que no mês 10/2013 não houve o pagamento da prestação, e então parte dessa diferença foi usada no seu pagamento.</i></p> <p><i>3. Com relação ao restante da diferença, esta se encontra disponível para o cliente na quantia de R\$ 2.868,89, devendo o mesmo solicitar junto à agência o abatimento na prestação do mês 11/2013, ou ainda solicitar o crédito em conta.</i></p> <p><i>4. Com relação aos questionamentos que o mesmo faz sobre o aumento dos valores, verificamos que a maioria das prestações foram pagas em atraso, o que gerou a incidência de juros, portanto é importante que o cliente monitore a sua conta, para verificar se de fato os débitos foram efetuados.</i></p> <p><i>5. Anexamos a evolução do contrato habitacional para ciência.</i></p> <p><b><i>6. Informamos que a CAIXA mantém SAC para informações, reclamações, cancelamentos, sugestões, serviços e elogios, com atendimento 24 horas por dia 07 dias por semana, pelo DDG 0800 726 0101 e para reclamações não solucionadas no SAC ou denúncias, a CAIXA mantém canal de Ouvidoria com atendimento de segunda a sexta-feira, das 08 às 18 horas, pelo DDG 0800 725 7474.”</i></b></p> <p><b><i>(grifos não contidos no original)</i></b></p>
<b>Recurso à Autoridade Superior</b>	12/11/201 3	<p><i>“Ratificando que não se trata de novo pedido de informação. Apenas, solicito o complemento às minhas informações. Ainda solicito o extrato do meu contrato. Como minhas prestações podem estar sendo pagas atrasadas se ocorrem em débito em conta e o atraso é por erro de vocês. Mais, como solicitar o estorno se quando vou à agência, me dão apenas um número de protocolo que nunca é respondido. Cabe ainda informar que este sistema foi criado como ferramenta de cidadania e não uma instância recursal à incompetência no atendimento, mas não tenho outra alternativa.”</i></p>
<b>Resposta do Recurso à Autoridade Superior</b>	18/11/201 3	<p><i>“1. Em atenção a sua solicitação, registrada através do E-SIC, site CGU, pedimos que se dirija a Agência Gama /DF, no endereço “Entre Quadras 51/53 Projeção 04 - Gama Centro – Gama – DF”, falar com o Gerente Sérgio Umetsu, que estará aguardando-o para prestar todas as informações pertinentes ao contrato.</i></p> <p><i>2. Informamos que a CAIXA mantém SAC para informa-</i></p>

		<i>ções, reclamações, cancelamentos, sugestões, serviços e elogios, com atendimento 24 horas por dia 07 dias por semana, pelo DDG 0800 726 0101 e para reclamações não solucionadas no SAC ou denúncias, a CAIXA mantém canal de Ouvidoria com atendimento de segunda a sexta-feira, das 08 às 18 horas, pelo DDG 0800 725 7474.”</i>
<b>Recurso à Autoridade Máxima</b>	18/11/201 3	<i>“Como sistema de acesso à informação, me é facultado solicitar cópias de quaisquer documentos relativos à minha pessoa. Sendo assim, reitero o pedido de cópia integral de extrato do meu contrato até o momento, tendo em vista que me foram cobrados juros de prestações que não foram debitadas por erro de você e, mais, segundo o código de defesa do consumidor quando se paga um valor indevido a restituição deve ser feita em dobro. Ao invés disso estou sendo penalizado pela incompetência de vocês. debitar mais de 6 mil reais, não me ressarcir integralmente e não me dar resposta completa. "mais que um banco" ? é sério? Vou recorrer até à CGU abrir um processo administrativo contra o responsável pelo e-sic na caixa. Solicito um extrato detalhado do meu contrato, pois vou confrontar as informações entre as falhas de vocês e o meu saldo.”</i>
<b>Resposta do Recurso à Autoridade Máxima</b>	25/11/201 3	O recurso de 2ª Instância foi novamente indeferido, sob os mesmos argumentos.
<b>Recurso à CGU</b>	27/11/201 3	<i>“Solicitei um extrato do meu contrato, via sac, via ouvidoria e tive que recorrer à LAI. Por fim, apenas pediram que eu procurasse o gerente na agência do Gama que ele estaria me esperando e saberia resolver minhas dúvidas. Pois bem o Gerente não tinha ideia do que se tratava e pediu uma senhora de nome Graziela que depois de quase uma hora trouxe uma impressão com algumas informações, mas não era o extrato do contrato e não soube me dizer porque: 1) não esta sendo debitado regularmente, conforme assinado em contrato, mesmo havendo saldo; 2) porque minhas prestações estão aumentando, ao invés de diminuir, conforme contratado; 3) porque foram debitados 6 mil reais e até hoje não fui ressarcido? 4) porque meus questionamentos não são esclarecidos? Sendo assim, reitero os pedidos de informação acima, lembrando que paguei juros do cheque especial, deixei de pagar cartões de crédito, além de receber várias cobranças por parte da caixa pela minha inadimplência. Aguardo deferimento com os devidos esclarecimentos”</i>

É o relatório.

## *Análise*

2. Registre-se que o Recurso foi apresentado perante a Controladoria Geral da União de forma tempestiva e recebido na esteira do disposto no *caput* e §1º do art. 16 da Lei nº 12.527/2012, bem como em respeito ao prazo de 10 (dez) dias previsto no art. 23 do Decreto nº 7724/2012, *in verbis*:

*Lei nº 12.527/2012*

*Art. 16. Negado o acesso a informação pelos órgãos ou entidades do Poder Executivo Federal, o requerente poderá recorrer à **Controladoria-Geral da União**, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias se:*

*(...)*

*§ 1o O recurso previsto neste artigo somente poderá ser dirigido à Controladoria Geral da União depois de submetido à apreciação de pelo menos uma autoridade hierarquicamente superior àquela que exarou a decisão impugnada, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias.*

*Decreto nº 7724/2012*

*Art. 23. Desprovido o recurso de que trata o parágrafo único do art. 21 ou infrutífera a reclamação de que trata o art. 22, poderá o requerente apresentar **recurso no prazo de dez dias**, contado da ciência da decisão, à Controladoria-Geral da União, que deverá se manifestar no prazo de cinco dias, contado do recebimento do recurso.*

3. Da análise de mérito, observa-se que a questão central do pedido inicial do cidadão é quanto à obtenção de uma resposta formal por parte da Caixa Econômica Federal quanto ao processo de contestação de débito automático em sua conta bancária.

4. Em respostas vias recursais a Instituição se nega a fornecer a informação, entendendo não ser aquele o caminho correto para obtenção da mesma, conforme transcrito a seguir:

*“1. Em atenção a sua solicitação, registrada através do E-SIC, site CGU, pedimos que se dirija a Agência Gama /DF, no endereço “Entre Quadras 51/53 Projeção 04 - Gama Centro – Gama – DF”, falar com o Gerente Sérgio Umetsu, que estará aguardando-o para prestar todas as informações pertinentes ao contrato.*

*2. Informamos que a CAIXA mantém SAC para informações, reclamações, cancelamentos, sugestões, serviços e elogios, com atendimento 24 horas por dia 07 dias por semana, pelo DDG 0800 726 0101 e para reclamações não solucionadas no SAC ou denúncias, a CAIXA mantém canal de Ouvido-*

*ria com atendimento de segunda a sexta-feira, das 08 às 18 horas, pelo DDG 0800 725 7474.”*

4. Conforme demonstrado, a CEF orienta o cidadão a dirigir-se à agência de relacionamento ou à Ouvidoria para solicitar a informação de seu interesse. Assim, o mesmo deveria se deslocar até a agência indicada (Gama/DF) pela Instituição a fim de buscar as cópias dos extratos de seu contrato.

5. Todavia, cumpre destacar, nos termos dos autos, que **não há como comprovar que o requerente esteve na agência indicada (Gama/DF)** para realização de sua solicitação e também não há **registro de solicitação formal efetuada** nos canais apropriados: Agência, SAC ou Ouvidoria.

6. O inciso II do art. 13 do Decreto 7.724/2012 prescreve que “*Não serão atendidos pedidos de acesso à informação desproporcionais ou desarrazoados*”. Desse modo, conforme o entendimento da Controladoria Geral da União, o interessado somente poderá solicitar informações com base na Lei 12.527/11 **se inexistir canal específico ou quando este for comprovadamente inefetivo.**

7. Posto isso, resta claro que o cidadão, apesar de agir no limiar da razoabilidade, pois este procurou anteriormente os canais alternativos indicados pela CEF, **não conseguiu comprovar satisfatoriamente a ineficácia dos mesmos para a situação em concreto.**

8. Deve-se compreender também que a vigência da Lei de Acesso não coibiu os demais canais de relacionamento com o cidadão, tampouco o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, os substitui. A LAI tem o escopo de trazer à transparência informações preponderantemente de caráter público ou dentro de um contexto organicista público e, residualmente privado, às quais ela deu tratamento diferenciado sob o regime jurídico da informação pessoal. Não quer dizer-se que com os canais alternativos para a busca das informações haverá a exclusão da aplicação da LAI, uma vez que há maneiras mais adequadas a ser buscada a informação, quer seja por meios mais eficientes, quer por meios menos onerosos.

9. Assim, não há como inferir que a Caixa Econômica Federal cerceou o direito do cidadão à obtenção da informação solicitada, haja vista a ausência de elementos comprobatórios no que se refere à ineficácia dos canais alternativos para o feito.

### ***Conclusão***

10. De todo o exposto, opina-se pelo **conhecimento e desprovemento** do recurso, visto o pedido ser considerado parcialmente desproporcional - o interessado não demonstrou **satisfatoriamente** o uso de meios disponíveis pelo sistema bancário – e desarrazoado, por atrair a força normativa de forma primária da LAI e não subsidiária.

**KAMILLA JABRAYAN SCHMIDT**  
Analista de finanças e Controle

### **D E C I S Ã O**

No exercício das atribuições a mim conferidas pela Portaria n. 1.567 da Controladoria-Geral da União, de 22 de agosto de 2013, adoto, como fundamento deste ato, o parecer acima, para decidir pelo **desprovemento** do recurso interposto, nos termos do art. 23 do referido Decreto, no âmbito do pedido de informação nº 99902.001874/2013-19, direcionado à Caixa Econômica Federal - CEF.

**Gilberto Waller Júnior**  
Ouvidor-Geral da União Substituto



**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA**

Controladoria-Geral da União

**Folha de Assinaturas**

---

**Documento:** PARECER nº 1432 de 24/04/2014

**Referência:** PROCESSO nº 99902.001874/2013-19

**Assunto:** Acesso à informação

---

**Signatário(s):**

GILBERTO WALLER JUNIOR

Ouvidor

Assinado Digitalmente em 24/04/2014

---

**Relação de Despachos:**

aprovo.

GILBERTO WALLER JUNIOR

Ouvidor

Assinado Digitalmente em 24/04/2014

---