



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
Casa Civil
Secretaria-Executiva da Comissão Mista de Reavaliação de Informações

Decisão nº 105/2021/CMRI

Brasília, 01 de junho de 2021.

RECURSO NUP: **18840.001122/2020-49**

RECORRENTE: **021525**

ÓRGÃO/ENTIDADE REQUERIDA: **CEF - Caixa Econômica Federal**

1.RELATÓRIO

1.1.RESUMO DO PEDIDO ORIGINAL

O Cidadão solicita o e-mail de contato e telefone direto da Gerência Executiva de Habitação de Ribeirão Preto (GIHAB - RP).

1.2.RAZÕES DO ÓRGÃO/ENTIDADE REQUERIDA

Resposta inicial: A Caixa afirma que a solicitação não é pedido de acesso à informação, que a Instituição é um banco público e por isso se submete às regras do Sistema Financeiro Nacional no que se refere aos serviços de atendimento ao cliente. Ademais, alega que se aplica o disposto na Súmula CMRI nº 1, de 2015, para os casos em que o pedido do cidadão esteja fora do escopo da Lei de Acesso à Informação. Assim sendo, informa ao Cidadão diversos canais de atendimento, como as Centrais (0800-726-0101; 0800-725-7474; 0800-512-6677) e os sites <http://www.caixa.gov.br/atendimento/Paginas/encontre-a-caixa.aspx>, <http://fale-conosco.caixa.gov.br> e <http://www.caixa.gov.br/atendimento/canal-denuncia/Paginas/default.aspx>.

1ª Instância: O Cidadão reitera o pedido. Argumenta que não é caso de aplicação da Súmula CMRI nº 1, de 2015, pois a solicitação que faz não pode ser atendida em outro canal. O Órgão esclarece que a GIHAB, Gerência Executiva de Habitação, não é canal de atendimento ao público. Salaria que a Caixa disponibiliza canais específicos para o referido atendimento, conforme pode ser consultado no link <https://www.caixa.gov.br/atendimento/Paginas/encontre-a-caixa.aspx>. Ademais, reitera os canais de atendimento apresentados na resposta inicial.

2ª Instância: O Cidadão recorre nos mesmos termos do recurso anterior. O

Órgão ratifica as respostas anteriores, afirma que, como instituição financeira, tem canais específicos de atendimento ao público e que a GIHAB - Gerência Executiva de Habitação não é um desses canais. Nesse sentido, afirma que não há obrigatoriedade de divulgação de telefones e e-mails internos de unidades que não são canais de atendimento, uma vez que essa divulgação iria contra a estrutura de atendimento definida pela Empresa em sua atuação como instituição financeira. Assim, orienta que, caso o Recorrente deseje obter alguma informação específica, que realize a abertura de pedido pelo canal pertinente, explicitando o teor da solicitação para que a CEF possa atendê-lo.

1.3.DECISÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU)

INDEFERIDO. O Recorrente reitera seu pedido. A CGU aponta os precedentes de NUPs 25820.002988/2013-41 e 23480.008059/2017-42, nos quais registrou-se o entendimento de que e-mails ou contatos de telefones de servidores ou funcionários públicos que não sejam divulgados como canais de atendimento ao público em geral, ainda que sejam do domínio público, tem como finalidade a comunicação interna da instituição, não sendo, portanto, de acesso irrestrito. Considerando a similaridade dos pedidos, a CGU decidiu manter o entendimento acima no presente caso pois, apesar de não se tratar de um contato de uma pessoa específica, os contatos de determinada Gerência são restritos à comunicação interna com a unidade e entre seus empregados durante sua rotina de trabalho, ou seja, não se prestam a estabelecer uma relação com a sociedade. De todo o exposto, a CGU decidiu pelo conhecimento e indeferimento do recurso, com fundamento no art.13, inciso II, do Decreto nº 7.724, de 2012, por entender tratar-se de pedido desarrazoado.

1.4.RAZÕES DO (A) RECORRENTE NO RECURSO À COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES

O Cidadão reitera a solicitação que seja informado Telefone e o e-mail da Gerência Executiva de Habitação de Ribeirão Preto (GIH sobre a validade AB- RP). Ademais afirma que não é caso de aplicação da Súmula CMRI Nº 1/2015, pois a informação/solicitação requerida não pode ser atendida em outro canal.

2.ANÁLISE DE ADMISSIBILIDADE DO RECURSO

O recurso foi interposto dentro do prazo legal de 10 dias da ciência da decisão, sendo, dessa forma, tempestivo. O Recorrente utilizou-se do recurso conferido pelo artigo 24 do Decreto nº 7.724, de 2012. O Interessado é o legitimado para recorrer nos termos da Lei nº 9.784, de 1999. Pelo conhecimento do recurso.

3.ANÁLISE DO MÉRITO

Analisando-se os autos, verifica-se que a Caixa informa que o Fala.BR não é o canal adequado para obtenção da informação requerida e que a Gerência Executiva de Habitação (GIHAB) não é canal de atendimento ao público. Em terceira instância recursal a CGU mantém o indeferimento ao pedido por entender que os contatos pleiteados são de uso interno da Instituição, sendo desarrazoada sua divulgação. Em busca simples realizada na internet, esta Comissão localizou diferentes sítios indicando e-mails e telefones de contato de Gerências (GIHABS) espalhadas por todo o país, inclusive a de interesse do Cidadão (a de Ribeirão Preto/SP). Todavia, não se

trata de fontes oficiais e, assim, não há como garantir que as informações são fidedignas. Não obstante, foi localizado um [Manual](#) não datado referente ao Programa Minha Casa Minha Vida, no qual a Caixa indica que, para obtenção do telefone de contato de qualquer GIHAB, o interessado poderia ligar na Central de Atendimento 0800-726-0101 e requisitá-lo. Assim, a fim de averiguar se a orientação ainda perdura, foi realizada interlocução com a Caixa, que informou que o referido manual não está mais válido. Nesse sentido, indicou que a versão que está vigorando pode ser acessada no link (<https://www.caixa.gov.br/poder-publico/infraestrutura-saneamento-mobilidade/habitacao/minha-casa-minha-vida-entidades/Paginas/default.aspx>) e que este não faz mais qualquer menção sobre atendimento externo pela GIHAB. Os canais de atendimento ao público podem ser identificados nos links <https://www.caixa.gov.br/atendimento/Paginas/encontre-a-caixa.aspx> e <https://www.caixa.gov.br/atendimento/Paginas/default.aspx#telefones-caixa>. Portanto, visto que há entendimento firmado desta CMRI (NUPs 25820.002988/2013-41 e 23480.019835/2020-35) quanto a necessidade de demonstração da inefetividade dos canais de comunicação estabelecidos, o que não ocorreu no presente caso, bem como a supremacia do interesse público, que justifica a não divulgação de telefones e e-mails internos de órgãos públicos, esta Comissão entende que o pedido caracteriza-se como desarrazoado, com fundamento no art. 13, II, do Decreto nº 7.724, de 2012.

4.DECISÃO

A Comissão Mista de Reavaliação de informações, por unanimidade, decide pelo conhecimento do recurso e, no mérito, pelo indeferimento, com fundamento no art. 13, inciso II, do Decreto nº 7.724, de 2012, por entender que o fornecimento da informação requerida resta desarrazoado.

5.PROVIDÊNCIAS

A Secretaria-Executiva da CMRI cientificará da presente decisão o Recorrente, a Caixa Econômica Federal e a Controladoria-Geral da União.



Documento assinado eletronicamente por **João Paulo Machado Gonçalves, Presidente Suplente da CMRI**, em 24/06/2021, às 10:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fernando César Pereira Ferreira, Membro Suplente da CMRI**, em 24/06/2021, às 11:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Augusto Moreira Araujo, Membro Suplente da CMRI**, em 24/06/2021, às 12:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fábio do Valle Valgas da Silva, Membro Suplente da CMRI**, em 24/06/2021, às 16:28, conforme horário



oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Osmar Lootens Machado, Membro Suplente da CMRI**, em 29/06/2021, às 17:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Rosimar da Silva Suzano, Membro Suplente da CMRI**, em 30/06/2021, às 16:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Francis Christian Alves Scherer Bicca, Membro Suplente da CMRI**, em 30/06/2021, às 20:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida informando o código verificador **2612127** e o código CRC **704E2488** no site:
https://sei-pr.presidencia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0

Referência: Processo nº 000131.000006/2021-24

SEI nº 2612127