

00131.000022/2022-06



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

Decisão nº 153/2022/CMRI

Brasília, 04 de outubro de 2022.

RECURSO NUP: **18840.000813/2022-97**RECORRENTE: **T.A.C.**ÓRGÃO/ENTIDADE REQUERIDA: **Caixa Econômica Federal – CEF**

1.RELATÓRIO

1.1.RESUMO DO PEDIDO ORIGINAL

O Requerente solicitou toda e qualquer informação pessoal a seu respeito, de forma detalhada, constante no sistema interno CONRES (Cadastro Informativo de Pessoas Físicas e Jurídicas com Relacionamento com a Caixa) ou qualquer outro sistema de avaliação interna em que conste pendências com deságio ou informações de cunho avaliativo de crédito.

1.2.RAZÕES DO ÓRGÃO/ENTIDADE REQUERIDA

Resposta inicial: O Órgão negou acesso à solicitação requerida, informando ao Cidadão que o canal utilizado é específico para atendimento a pedidos de acesso à informação. Ademais, indicou a existência de canais de atendimento ao cliente Caixa, a saber: <http://fale-conosco.caixa.gov.br> (para registros pela internet); SAC pelo DDG 0800 726 0101 (para informações, reclamações, cancelamentos, sugestões, serviços e elogios; com atendimento 24 horas, por dia 07 dias por semana); e canal de Ouvidoria pelo DDG 0800 725 7474 (para reclamações não solucionadas no SAC; com atendimento todos os dias úteis das 9h às 18 horas); para o caso de 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: <http://www.caixa.gov.br/atendimento/canal-denuncia/Paginas/default.aspx> (para registros pela internet); e o DDG 0800 512 6677 (com atendimento 24 horas por dia, 07 dias por semana).

1ª Instância: O Requerente recorreu alegando ter sido claro em sua solicitação e reiterou o pedido inicial. O Órgão indeferiu o recurso ratificando os argumentos apresentados de que a informação requerida não pode ser atendida pelo Fala.BR, em razão de estar condicionada à identificação do Cidadão e, ainda, que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) deve ser utilizado para obtenção de informações públicas. Por fim, indicou novamente os canais para atendimento ao cliente.

2ª Instância: O Requerente alega que compareceu presencialmente à Agência da Caixa e não obteve a informação desejada, em razão da mesma estar protegida por sigilo. Destacou seu acesso ao Gov.Br com classificação ouro e

reiterou o pedido inicial. O Órgão indeferiu o recurso ratificando as informações disponibilizadas e destacando que, para informações pessoais, existe a necessidade de comprovação de identidade do Requerente, conforme o disposto no art. 60 do Decreto nº 7.724, de 2012. Reforçou a indicação de que o canal adequado para a realização do atendimento é o seu comparecimento em uma das agências da rede, portando documento de identificação pessoal com foto ou através de identificação positiva na central de atendimento telefônico disponível para o produto ou, ainda, em sistemas que podem ser acessados pelo próprio usuário. Por fim, pontuou que a decisão adotada resguarda o cliente de ter suas informações acessadas por terceiros, visto que o sistema “e-SIC” (agora Fala.BR) é utilizado por outros órgãos da Administração Pública. Por fim, indicou novamente os canais para atendimento ao cliente.

1.3.DECISÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU

INDEFERIDO. O Requerente reiterou a solicitação inicial. A CGU ratificou que o pedido em voga se trata de informação pessoal cuja disponibilização ao seu titular deve ser precedida de identificação de forma confiável, nos termos do art. 60 do Decreto nº 7.724, de 2012. A Controladoria registrou que, de acordo com a Súmula CRMI nº 01, de 2015, havendo canal específico efetivo para obtenção da informação, não se deve utilizar a LAI para atender a demanda. Em que pese a indicação do canal específico, a CGU salientou que, apesar da Caixa de ter indicado alguns canais de atendimento, não indicou os prazos e condições para sua utilização, tal como dispõe a referida Súmula. Sendo assim, não se pode afirmar que se trata de canal ou procedimento efetivo que atenda à demanda do Cidadão, não sendo possível, portanto, aplicar a referida Súmula para o caso concreto. Desta forma, a análise da Controladoria baseou-se na possibilidade de entrega das informações pessoais por meio do atendimento ao pedido de acesso à informação. Nesta seara, salientou-se que, por intermédio da Lei de Acesso à Informação, há possibilidade de entrega de informações pessoais e, ainda, que estas devem ser tratadas com respeito à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais, conforme disposto em seu artigo 31. Assim, para o fornecimento dessas informações e conforme previsto no art. 60 do Decreto nº 7.724, de 2012, existe a necessidade de comprovação da identidade do requerente. A Controladoria utilizou os precedentes de NUPs 60143.002427/2021-82 e 60143.002753/2021-90 para reiterar o entendimento de que *“as informações pessoais de um requerente custodiadas pela Administração Pública podem ser disponibilizadas ao seu titular mediante procedimento que garanta a sua identificação de forma confiável, sendo a mais usual o comparecimento pessoal portando documento de identificação ou por meio de procurador legal”*. No entanto, com o advento da Lei nº 14.063, de 2020, regulamentada pelo Decreto nº 10.543, de 2020, passa a ser possível o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos. Contudo, quando estas interações entre pessoas naturais e os entes públicos envolverem informações classificadas ou protegidas por grau de sigilo, devem ser feitas a partir de assinaturas eletrônicas avançadas, ou seja, com a utilização da Identidade Digital com selo de confiabilidade do tipo “Prata” ou do tipo “Ouro”, nos moldes do § 3º do art. 1º da Portaria SEDGGME Nº 2.154, de 23 de fevereiro de 2021. A CGU registrou que, apesar do Requerente ter informado que possui o selo “Ouro” no site Gov.BR, verificou-se que seu nível de identidade digital constante do registro do pedido de acesso à informação na Plataforma Fala.BR, vinculada ao Gov.BR, é do tipo “Básico”, que equivale à classificação “Bronze”, o que inviabiliza a entrega das informações pessoais requeridas diretamente na referida Plataforma ou por outro meio eletrônico. A Controladoria pontuou ainda que seria necessário ao Requerente obter, no mínimo, a identidade digital equivalente ao nível “Prata” prevista no art. 4º, inciso II, alínea “a” do Decreto nº 10.543, de 2020, como meio de assegurar a sua identificação e possibilitar a segurança para a entrega das informações pessoais ora requeridas digitalmente ou, ainda, comparecer pessoalmente numa agência da Caixa, portando documento de identificação ou por meio de procurador legal. Diante do exposto, a CGU decidiu pelo desprovimento do recurso, por se tratar de informação pessoal cuja disponibilização ao seu titular deve ser precedida de identificação de forma confiável, nos termos do art. 60 do Decreto nº 7.724, de 2012.

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

O Requerente recorreu à CMRI reiterando a solicitação apresentada inicialmente, alegando que o acesso à plataforma Gov.Br é realizado com classificação ouro e, ainda, que a informação requerida não é disponibilizada pessoalmente na Agência.

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.

3. ANÁLISE DO MÉRITO

Analisando-se os autos, verifica-se que o Cidadão recorre à CMRI em razão da Caixa Econômica Federal negar atendimento ao pedido por meio da plataforma Fala.BR e indicar ao Requerente que se dirija pessoalmente à Instituição, munido de documentação que comprove sua identidade, para obter a informação desejada ou, ainda, que utilize os canais de atendimento ao cliente disponíveis. Cumpre reforçar que, segundo o art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011, informações pessoais relativas à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem, custodiadas pelos órgãos e entidades públicas, devem ser resguardadas e terão acesso restrito a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que se referirem, e somente poderão ter sua divulgação ou acesso por terceiros autorizados por previsão legal ou por consentimento expresso do titular. Nessa mesma linha, o art. 60 do Decreto nº 7.724, de 2012, estabelece que o pedido de acesso a informações pessoais está condicionado à comprovação da identidade do requerente. Cabe pontuar que, em decorrência da Lei nº 14.063, de 2020, que trata do acesso a serviços públicos digitais com uso de assinatura eletrônica, a plataforma Fala.BR passou a interagir com a Plataforma Gov.BR, por meio da qual se dá a confirmação da identidade dos usuários de serviços digitais. O Gov.BR dispõe dos elementos validadores de assinatura eletrônica de um indivíduo a partir de selos de confiabilidade que, em diferentes níveis de autenticação, dão segurança na certificação da identidade de quem está acessando o serviço digital. Conforme já pontuado na terceira instância recursal, há possibilidade de fornecimento de dados pessoais por meio do Fala.BR ao requerente que possua o selo “Prata” ou “Ouro”, atendendo à exigência de comprovação de identificação estabelecida pelo art. 60 do Decreto nº 7.724, de 2012, à exceção de casos específicos cuja comprovação presencial seja determinante para a concessão do acesso. No parecer que embasou o indeferimento do recurso na instância prévia a CGU apontou que, na ocasião do julgamento, o Requerente possuía o selo “Bronze” de confiabilidade, inferior ao necessário para obter as informações pessoais requeridas. Todavia, é imprescindível observar que a Lei nº 14.063, de 2020, estabelece regras e procedimentos sobre o uso de assinaturas eletrônicas no âmbito da:

I - interação interna dos órgãos e entidades da administração direta, autárquica e fundacional dos Poderes e órgãos constitucionalmente autônomos dos entes federativos;

II - interação entre pessoas naturais ou pessoas jurídicas de direito privado e os entes públicos de que trata o inciso I do caput deste artigo;

III - interação entre os entes públicos de que trata o inciso I do caput deste artigo.

Desta feita, as empresas públicas, como a Caixa Econômica Federal, não estão submetidas a tais regras e procedimentos. Na mesma linha, o Decreto nº 8.936, de 2016, que instituiu a Plataforma Gov.BR, prevê que a ferramenta se destina à administração pública federal direta, autárquica e fundacional, não abrangendo, portanto, empresas públicas. Assim, consoante ao disposto no art. 60 do Decreto nº 7.724, de 2012, que preconiza que o acesso a informações pessoais deve ser precedido de comprovação da identificação de seu titular, decide-se pelo deferimento do recurso e fornecimento das informações pleiteadas condicionado ao comparecimento presencial do Requerente ao Órgão recorrido. A Caixa deverá levantar as informações e contatar o Requerente por meio dos contatos por ele cadastrados no Fala.BR, para indicação da unidade de retirada dos dados, mais próxima ao município/Estado de residência do Requerente, em até 30 dias corridos, contados da publicação desta Decisão. O Requerente ou seu procurador legalmente constituído deverá comparecer munido de documento de identificação pessoal. Por fim, a Caixa deverá anexar à plataforma o comprovante de entrega das informações, na aba "Cumprimento de Decisão" do Fala.BR.

4. DECISÃO

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações, por unanimidade, decide pelo conhecimento do recurso e, no mérito, pelo deferimento, devendo a Caixa Econômica Federal fornecer as informações pleiteadas em até 30 dias, contados da publicação desta Decisão, mediante comparecimento do Requerente ou de procurador legalmente constituído à unidade indicada pela Recorrida, com vistas à

comprovação da titularidade dos dados ou do consentimento expresso do titular a terceiros, com fundamento no art. 60 do Decreto nº 7.724, de 2012. A Caixa Econômica Federal anexar à plataforma Fala.BR o comprovante de entrega das informações, na aba "Cumprimento de Decisão".

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 **Fernanda Gomes Pedrosa, Presidente Suplente da CMRI**, em 25/10/2022, 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 **Carlos Augusto Moreira Araujo, Membro Suplente da CMRI**, em 26/10/2022, às 08:18, 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 **Osmar Lootens Machado, Membro Suplente da CMRI**, em 26/10/2022, às 09:18, 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 **Ana Terra Teles Meneses, Membro Suplente da CMRI**, em 26/10/2022, às 18:33, 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 **Felipe Uchoa dos Santos, Membro Suplente da CMRI**, em 27/10/2022, às 15:46, 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 da Silva Suzano, Membro Suplente da CMRI**, em 01/11/2022, às 17:43, 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 Sá, Membro Suplente da CMRI**, em 03/11/2022, às 17:16, 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 **Francis Christian Alves Scherer Bicca, Membro Suplente da CMRI**, em 03/11/2022, às 17:39, 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 **Fábio do Valle Valgas da Silva, Membro Suplente da**



CMRI, em 17/11/2022, às 16:15, 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 **3669697** e o código CRC **F4671B9A** no site:

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

Referência: Processo nº 00131.000022/2022-06

SEI nº 3669697