

**Comissão Mista de Reavaliação de Informações****139ª Reunião Ordinária**

Decisão CMRI nº 469/2024/CMRI/CC/PR

NUP: 18840.002469/2022-71

Órgão: CEF – Caixa Econômica Federal

Requerente: E.C.D.

Resumo do Pedido

O requerente solicitou os dados sobre os acessos realizados em sua conta da CAIXA nos últimos três anos. Requereu, mais especificamente, o nome dos funcionários que acessaram a conta, a agência de lotação desses funcionários e as datas dos acessos. Para tanto, informou sua agência e conta e anexou cópia de sua CNH.

Resposta do órgão requerido

O órgão informou que o Fala.BR é um canal para atendimentos a pedidos de acesso à informação e que, conforme Súmula CMRI nº 1/2015, existe um canal específico para atender à solicitação do requerente, a saber: <http://fale-conosco.caixa.gov.br> (para registros pela internet) e SAC pelo DDG 0800 726 0101 (para informações, reclamações, cancelamentos, sugestões, serviços e elogios). Adicionalmente, informou o canal da Ouvidoria para casos de insatisfação com a solução apresentada pelo SAC e para registro de denúncias com indícios de crime indicou o endereço <http://www.caixa.gov.br/atendimento/canal-denuncia/Paginas/default.aspx> (para registros pela internet) e o DDG 0800 512 6677.

Recurso em 1ª instância

O requerente mencionou artigos da Lei nº 12.527/2011 para argumentar que, ainda que haja outros canais para obtenção da informação, não há motivo legal para negar o acesso ao seu pedido pela Plataforma Fala.BR.

Resposta do órgão ao recurso em 1ª instância

O órgão reiterou que o pedido não pode ser atendido por este canal, uma vez que as informações solicitadas podem ser obtidas por meio de outros, além de estar condicionado a identificação do requerente. Também informou que o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) deve ser utilizado para obtenção de informações públicas, indicando novamente os canais de atendimento ao cliente informados na resposta inicial.

Recurso em 2ª instância

O requerente argumentou que é correntista do banco e está solicitando informações sobre sua própria conta, além de ter anexado sua CNH. Solicitou o encaminhamento das informações por e-mail, justificando que seu endereço eletrônico consta em seu cadastro na CAIXA. Reiterou que não vê motivos legais para deslegitimar o canal Fala.Br e questionou não ter sido mencionado no pedido inicial e no primeiro recurso o nome/cargo/função dos respondentes.

Resposta do órgão ao recurso em 2ª instância

O órgão reiterou a resposta do recurso anterior.

Recurso à Controladoria-Geral da União (CGU)

O requerente informou que seguiu as orientações e abriu a demanda nº 13428970 pelo SAC CAIXA, entretanto, não obteve as respostas do que foi solicitado, conforme o pedido inicial. Encaminhou os anexos das respostas como evidência de que seu pedido não foi contemplado. Além disso, questionou novamente a ausência de identificação dos respondentes dos recursos, não sendo possível analisar se a hierarquia prevista na legislação vigente foi respeitada.

Análise da CGU

A CGU considerou que, ante a necessidade de identificação do recorrente para a obtenção da informação e que não se exauriram as possibilidades de atendimento pelos canais específicos, o cidadão deveria tentar as demais opções apresentadas e, caso não fosse atendido nos prazos estabelecidos pela recorrida, colhesse as demonstrações formais para comprovar a ineficácia dos canais.

Decisão da CGU

A CGU não conheceu do recurso, uma vez que não foi possível verificar a ocorrência de negativa de acesso, requisito de admissibilidade disposto no art. 16 da Lei nº 12.527/2011, e com base na Súmula CMRI nº 01/0215, devido a existência de canal específico para o atendimento da demanda.

Recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)

O requerente informou que teve o acesso negado pelo canal Fale Conosco, tendo anexado resposta que recebeu no recurso de 3ª instância como evidência. Além disso, pontuou ter recebido também negativa de acesso pelo canal Ouvidoria, tendo anexado igualmente a resposta que recebeu: *“(...) as informações solicitadas pelo senhor, não versam sobre elementos de interesse público, nem se referem a dando bancárias/financeiros de sua titularidade, ao revés, tratam exclusivamente de dados de natureza pessoal e profissional de funcionários e a da atuação empresarial desta empresa pública, todas protegidas por sigilo pessoal, comercial e empresarial e estranhas às hipóteses permissivas das LC 105/01 (sigilo bancário), Lei 13.709/18 (LGPD) e/ou Lei 12.527/2011 (LAI)”*. Questionou tal entendimento, afirmando que as informações solicitadas tratam de dados bancários de sua titularidade, destacando que *“sigilos como o bancário e o fiscal não são oponíveis quando o requerente é o titular das informações – garantida sua correta e devida identificação –, como foi consignado no parecer relativo ao pedido de acesso 16853.000836/2014-17”*. Acrescentou que não solicitou informações pessoais e profissionais dos funcionários (como documentos de identidade, telefone ou endereços residenciais), mas tão somente nome e agência destes que são dados que constam em seus crachás e compreendeu que, visto que são funcionários públicos no exercício de suas funções, não caberia esses dados serem privados. Sobre sua identificação, afirmou que, mesmo sendo correntista da CEF, está à disposição para retirada presencial das informações em uma agência CAIXA, se necessário. Por fim, reiterou a ausência de identificação dos respondentes dos recursos, não sendo possível analisar se a hierarquia prevista na legislação vigente foi respeitada.

Admissibilidade do recurso à CMRI

Recurso 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, regularidade formal e cabimento.

Análise da CMRI

Consta que o objeto do pedido se refere aos dados de todos os acessos à conta bancária de titularidade do requerente, com a identificação do nome do funcionário, agência de lotação e data. Pontua-se, inicialmente, ser notório e de conhecimento público que dados dessa natureza são registrados nos sistemas próprios da instituição, destinados à operacionalização dos serviços de gestão e manutenção das contas bancárias de pessoas físicas ou jurídicas com os quais mantem algum relacionamento comercial. Assim, nos termos dos incisos II e V do art. 7º da Lei nº 12.527/2011, verifica-se que o objeto do pedido se amolda à *“II - informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos”* e à *“V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços”*. Ante às manifestações

prestadas pela CAIXA ao longo do presente processo, e tendo em vista as alegações contidas no recurso ora em apreciação, bem como a negativa de acesso finalmente apresentada pela instituição após a utilização do canal específico proposto, foi realizada interlocução com o recorrido, objetivando verificar a viabilidade de acesso à informação solicitada pela via presencial. Em resposta, a CAIXA prestou os seguintes esclarecimentos:

A Lei 13.709/18, e suas atualizações, conhecida como a LGPD – Lei de Proteção de Dados - estabelece em seu artigo 2º, especialmente, nos incisos I e IV, o "respeito à privacidade" e "a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem".

Identifica-se, nesta assertiva que o objetivo da LGPD é justamente garantir a todos os partícipes da operação o direito de privacidade de pessoas naturais, já que ela dispõe sobre como deve acontecer o tratamento de dados pessoais que as organizações coletam de clientes, fornecedores, colaboradores etc.

Não se olvida, portanto, que o princípio da isonomia, conhecido também como princípio da igualdade, assegura que todas as pessoas são iguais perante a lei considerando suas condições diferentes, neste caso empregados e clientes.

Assim, a regra geral prevista na LGPD é de que, tanto os dados pessoais do cliente e os dados pessoais/sensíveis do empregado não podem ser disponibilizados a terceiros, sob pena de acarretar uma importunação, um prejuízo ou até discriminação a justificar uma indenização reparatória.

Ou seja, há uma obrigação legal que legitima a empregadora à proteção de dados no fornecimento de informações a terceiros, quanto aos seus empregados, exceto em situações legais excepcionais, o que não se verifica no presente caso.

A exposição de dados pessoais dos empregados CAIXA, sem autorização, constitui afronta aos direitos fundamentais, em especial, à preservação da intimidade destes empregados, além de falha na prestação destas informações.

Nesta esteira, dispõe a LGPD:

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

I - finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular,

A regra geral para que uma empresa trate qualquer dado pessoal deve ser da observância à sua finalidade e um propósito legítimo.

A atuação indicada no item retro é regra que se identifica no exercício das atividades dos empregados da CAIXA, no desempenho de suas atribuições, no âmbito desta instituição financeira, inclusive, o tratamento de dados bancários, para fins de execução de contrato de prestação de serviços bancários, firmado com seus os clientes e fornecedores.

O art. 1º da LGPD deixa claro que a lei é voltada para proteger os dados pessoais de pessoas físicas (pessoas naturais na lei), que sejam tratados por pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado.

A presente requisição não traz, em seu texto, qualquer indício de atuação irregular dos empregados CAIXA, nem tampouco disposição legal ou judicial, que autorize o fornecimento das informações requisitadas, conforme os fundamentos acima indicados.

A própria LGPD dispõe acerca da proteção de dados do trabalhador, no contexto das relações de trabalho.

Não há indícios de que as atividades desempenhadas sejam ilegítimas ou em inobservância às finalidades contratuais de prestação de serviços bancários.

Porquanto, não subsiste fundamento para o fornecimento das informações requisitadas, quanto ao fornecimento de dados sobre os acessos realizados por servidores/funcionários do banco em contas de clientes, sob pena da CAIXA, incidir em violação ao direito constitucional de privacidade de seus empregados e sujeita à indenização pelo dano

material ou moral decorrente de sua violação.

Por outro lado, há também que se considerar as disposições pertinentes à segurança bancária, Lei nº 7.102/83, a qual não permite a publicização de atribuições e competências dentro das agências, visando a segurança da atuação da instituição financeira. Divulgar quem tem acesso ou não às contas e operações é questão de segurança bancária da agência.

Além disso, a questão envolvida refere-se à uma relação bancária, existente entre cliente e banco, de forma que é protegida pelo SIGILO BANCÁRIO, Lei Complementar nº 105/200, o que obriga a instituição financeira a guardar sigilo sobre tais relações.

Assim, ante a necessidade de guarda do sigilo dos empregados (1) a segurança da atividade bancária, que não permite a divulgação de atribuições e competências internas (2) além do sigilo bancário que cobre a relação entre instituição financeira e cliente (3), **as informações somente poderão ser apresentadas ao cliente, na hipótese de configurada condição legal/judicial excepcional, que possibilite o afastamento dos fundamentos, ora indicados**.
(grifos acrescentados)

Desse modo, a entidade afirmou que a disponibilização das informações requeridas só pode ocorrer mediante condição legal/judicial excepcional, o que não se configura no presente caso. Observa-se que a CAIXA pretende categorizar as informações requeridas (nome dos funcionários que acessaram a conta do requerente, agência de lotação e data dos acessos) como informações pessoais sensíveis, alegadamente protegidas pela Lei de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018). Nesse sentido, cabe pontuar que nos termos do art. 5, inciso X, da LGPD, o tratamento de dados envolve “*toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração*” (grifo nosso). Ademais cabe elencar o disposto no inciso VI do art. 6º da LGPD:

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

[...]

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;

Cumprir destacar que os dados requeridos não estão abarcados pelo sigilo comercial, uma vez que este corresponde ao sigilo conferido a um conhecimento utilizável no mercado concorrencial que tenha valor econômico (patrimonial ou patrimonial imaterial). As informações protegidas por sigilo comercial são aquelas que contém o *know-how* da empresa, que lhe agregam valor e cuja divulgação pode ofertar riscos à sua competitividade e vantagem para a concorrência, o que também não se verifica no presente caso. De modo semelhante, também não estão abarcados pelo sigilo industrial, visto que este se refere à proteção de criações industriais, à propriedade das marcas, aos nomes de empresas e a outros signos distintivos. O órgão ainda argumentou, citando o art. 6º da LGPD, que “*a regra geral para que uma empresa trate qualquer dado pessoal deve ser da observância à sua finalidade e um propósito legítimo*”. No entanto, tal artigo conceitua o princípio da finalidade como “*realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e **informados ao titular***” (grifo nosso). Ao estabelecer que os dados pessoais devem ser tratados para fins legítimos e informados ao titular, o normativo evidencia, mais uma vez, que o titular tem o direito de saber sobre o tratamento dos seus dados pessoais realizado pela empresa. Ademais, ao recorrer à Lei nº 7.102, de 1983, o órgão, na verdade, invoca os normativos de segurança para estabelecimentos financeiros, para constituição e funcionamento das empresas particulares que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores. Importa destacar, nesse sentido, que não foi identificada em tal normativo a proibição de “*publicização de atribuições e competências dentro das agências*”, conforme a argumentação utilizada pelo órgão. Em outro ponto, o recorrido afirmou, inclusive, que “*divulgar quem tem acesso ou não às contas e operações é questão de segurança bancária da agência*”, contudo não apresentou normativo que evidenciasse a posição expressa, tampouco esclareceu justificativa para essa assertiva. Adicionalmente, apresentou a Lei Complementar nº 105/2001, afirmando que a relação existente entre cliente e banco é protegida pelo sigilo bancário, obrigando a instituição financeira a guardar sigilo sobre tais relações. Nesse sentido, realizou-se nova

interlocução com a recorrida solicitando especificações acerca dos riscos à operação e à segurança bancárias, considerando que a Lei nº 7.102/83 foi revogada pela Lei nº 14.967/24, para fins de atualização do posicionamento frente ao novo normativo. Em resposta, a CAIXA afirmou que:

Em atenção à nova solicitação, informamos que durante a tratativa do questionamento apresentado pela CMRI, identificamos que o solicitante do pedido 18840.002469/2022-71 apresentou em 29/08/2023 um novo pedido de acesso à informação (18840.002034/2023-15), com demanda semelhante, onde especificou de maneira clara as razões para sua solicitação, delimitando melhor o escopo da informação a ser prestada.

Após tramitação da demanda na CAIXA, o cidadão apresentou recurso para a CGU, que deferiu seu pedido.

Em 19/01/2024, o SIC CAIXA cumpriu a decisão, encaminhando para o solicitante 12 arquivos contendo os registros de acessos semestrais à conta corrente indicada, separados por semestre, desde 2018 até 2023. Os arquivos identificavam data, horário, conta acessada, e matrícula do empregado que acessou os dados. Além disso, no texto explicativo da resposta, identificamos a matrícula que era desejada pelo cidadão, indicada como sua ex-esposa em seu pedido inicial.

(...) o cidadão questionou o cumprimento de decisão, e apresentou sua reclamação para a CGU, que ainda não se manifestou. Entretanto, desde já informamos que as informações prestadas pela CAIXA cumprem plenamente o determinado pela CGU, inclusive, apresentando dados em um prazo maior que o solicitado pelo demandante, que pedia apenas 4 anos de registros, e a CAIXA disponibilizou. (...)

Ante todo o exposto, entendemos que o pedido realizado pelo cidadão no NUP 18840.002469/2022-71 já foi atendido na demanda 18840.002034/2023-15 (...).

Diante da resposta apresentada, verificou-se que no âmbito do precedente NUP 18840.002034/2023-15, no que tange ao escopo do pedido ora em análise, foram fornecidas as datas dos acessos, restando pendente, portanto, a concessão dos nomes dos agentes bancários que acessaram à conta do requerente e a identificação das agências onde os mesmos acessos ocorreram. De todo o exposto, esta Comissão não conhece a parcela do recurso que versa sobre as datas, pois não houve negativa de acesso nos termos do art. 24 do Decreto nº 7.724, de 2012 c/c os arts. 19 e 20 da Resolução CMRI nº 6, de 2022. Em atenção aos nomes dos agentes bancários, bem como das respectivas agências de lotação, ressalta-se que, considerando as oportunidades de esclarecimento concedidas ao órgão no decorrer da instrução, não foram apresentados normativos legais de forma a fundamentar a restrição de acesso aos dados citados. Tendo em vista que: a caracterização das informações solicitadas são afetas ao escopo do direito ao acesso à informação; as informações não dependem exclusivamente de condição legal/jurídica para seu fornecimento, por se tratarem de dados de agentes públicos no exercício de suas atribuições, em nome da empresa pública e operacionalizando os serviços de sua competência; não houve, pela recorrida, especificação da hipótese de sigilo ou restrição de acesso legal sobre estas, decide-se pelo deferimento, com fundamento nos incisos II e V do art. 7º da Lei nº 12.527, de 2011, para a concessão de acesso as informações requeridas (nome e agência de lotação dos empregados públicos). No prazo de 20 (vinte) dias, deverá a CAIXA disponibilizar as informações ao requerente na aba “Cumprimento de decisão” da Plataforma Fala.BR. 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, para avaliação da CMRI.

Decisão da CMRI

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações, por unanimidade, decide pelo conhecimento parcial do recurso, deixando de conhecer a parcela que versa sobre o fornecimento das datas de acesso a conta do requerente, pois não houve negativa de acesso, nos termos do art. 24 do Decreto nº 7.724, de 2012 c/c os arts. 19 e 20 da Resolução CMRI nº 6, de 2022, já que as informações foram prestadas no âmbito do pedido de NUP 18840.002034/2023-15. Em relação à parte que conhece, referente ao fornecimento do nome e agência de lotação dos empregados públicos que acessaram a conta do Requerente, decide-se, no mérito, pelo deferimento, com fundamento nos incisos II e V do art. 7º da Lei nº 12.527, de 2011, tendo em vista que as informações não dependem exclusivamente de condição legal/jurídica para seu fornecimento por se tratarem de dados de agentes públicos, no exercício de suas atribuições, em nome da empresa pública e operacionalizando os serviços de sua competência, e por não ter sido especificado pela Recorrida hipótese de sigilo ou restrição de acesso legal sobre estas. Deverá a Caixa Econômica Federal disponibilizar as informações ao requerente, em até 20 (vinte) dias corridos da data de publicação desta Decisão, na aba "Cumprimento de decisão" do Fala.BR, para avaliação desta Comissão.



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Helena Pontual Machado, Secretário(a)-Executivo(a) Adjunto(a)**, em 12/12/2024, às 18:48, 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 13/12/2024, às 17:54, 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 13/12/2024, às 22:40, 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 **Marco Aurélio de Andrade Lima, Chefe de Gabinete**, em 16/12/2024, às 09:59, 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 16/12/2024, às 09:59, 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 16/12/2024, às 14:11, 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 **PAULO ROCHA CYPRIANO, Usuário Externo**, em 23/12/2024, às 11:08, 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 **6280045** e o código CRC **0CA0057E** no site:

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