

**Comissão Mista de Reavaliação de Informações****142ª Reunião Ordinária**

Decisão CMRI nº 95/2025/CMRI/CC/PR

NUP: 18882.000430-2024-94**Órgão: BB – Banco do Brasil S.A.****Requerente: G.M.****Resumo do Pedido**

O Requerente solicitou saber quando e como vai conseguir atendimento pelo BB, que funcione. Nesse contexto, fez relato de reclamação em situações de atendimentos não efetivos relacionados a valores a receber de sua falecida mãe.

Resposta do órgão requerido

O Banco comunicou que não conseguiu identificar com exatidão sobre qual a informação e a qual ou quais produtos/serviços bancários se refere, assim considerou o pedido incompreensível. Ademais, esclareceu que para assuntos relacionados à relação negocial entre cliente e Banco do Brasil (conta corrente, extratos, consórcios, capitalização, investimentos, tarifas, atualização cadastral, dentre outros), deve-se comparecer à agência do BB que mais convier. Por fim, passou os canais telefônicos e endereço eletrônico de atendimentos.

Recurso em 1ª instância

O Requerente relatou que o Banco do Brasil não quer ou não apresenta nada que de fato funcione sobre Valores à Receber do BACEN, alegando que já esteve na agência, já mandou e-mail e já falou com a Superintendência Regional de Londrina-PR, para ser atendido, com todos os dados e documentos, mas não tem resposta sobre andamento de sua demanda.

Resposta do órgão ao recurso em 1ª instância

O BB reiterou a resposta fornecida ao pedido inicial, ademais ressaltou não é possível direcionar corretamente a demanda se não estiver claro qual a informação e sobre qual processo ou serviço ela se refere, conforme dispõe o art. 12, inciso III do Decreto nº 7.724/2012.

Recurso em 2ª instância

O Requerente informou que deseja a informação sobre valores a Receber do BACEN, assim sendo, anexou duas fotos de telas, a primeira do Bacen e a segunda do crédito já recebido, pedido na mesma data do pedido ao BB.

Resposta do órgão ao recurso em 2ª instância

O Banco informou que, caso a informação que se deseja receber esteja relacionada ao programa Valores a Receber gerido pelo Banco Central do Brasil, deverá ser registrado pedido de informação direcionado ao Banco Central do Brasil, que é a autarquia responsável pelo programa Valores a Receber. Adicionalmente, esclareceu que foi consultada a BB Consórcios que indicou que os documentos necessários para devolução a terceiros de valores relacionados a consórcios são: inventário indicando os valores dos consórcios bem como os beneficiários ou alvará judicial definindo o beneficiário do direito creditório. Com posse dos documentos, o cidadão pode comparecer a uma agência bancária do Banco do Brasil da sua preferência e indicar a conta bancária para o crédito.

Recurso à Controladoria-Geral da União (CGU)

O Requerente relatou que precisa que o Banco do Brasil atenda o pedido de pagamento de valores a receber (Bacen), amplamente divulgado e funcional em outras instituições, mas como fazer se por e-mail, o BB confirma ter recebido a documentação, mas pessoalmente em sua filial e outros meios não é atendido.

Análise da CGU

A CGU considerou que o recorrido prestou todos os esclarecimentos devidos, não sendo constatada a negativa ao pedido de acesso à informação, e sobre as reclamações apresentadas, esclareceu ao cidadão que o Serviço de Acesso à Informação-SIC não é o canal adequado para esse tipo de manifestação. Logo, caso desejasse, poderia registrar uma manifestação de ouvidoria, por meio da a Plataforma Fala.BR, disponível no link: <https://falabr.cgu.gov.br/>, utilizando a opção específica para a finalidade desejada, demanda que será analisada conforme os ditames da Lei nº 13.460/2017 e regulamentos.

Decisão da CGU

A CGU não conheceu do recurso, pois não identificou circunstância de negativa de acesso à informação, requisito de admissibilidade disposto no art. 16, inciso I da Lei nº 12.527/2011, uma vez que todas as informações disponíveis, das solicitadas no pedido inicial, foram encaminhadas ao recorrente.

Recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)

O Requerente relatou que nenhum pedido seu é atendido desde o início da vigência da LAI, sobre esse pedido especificamente, informou que trata de valores a receber do Bacen; sobre como ser atendido pelo Banco do Brasil. Acrescentou que, tudo que orientaram, ele fez, e nada funcionou, o que se comprova por meio dos anexos.

Admissibilidade do recurso à CMRI

Recurso não conhecido. Conforme o art. 24 do Decreto nº 7.724, de 2012, e os arts. 19 e 20 da Resolução CMRI nº 6, de 2022, o recurso cumpre os requisitos de legitimidade, tempestividade e regularidade formal. Todavia, o requisito do cabimento não foi atendido, porque parte apresenta manifestação de ouvidoria e por haver canal específico para atendimento da outra parte da demanda.

Análise da CMRI

No presente recurso verifica-se que o recorrente realizou relatos com teor de reclamação sobre não atendimentos a pedidos no âmbito da LAI, assim, precipuamente, sobre tais manifestações importa esclarecer que, não se tratam de pedidos de acesso à informação com base nos art. 4º e 7º da Lei nº 12.527/2011, pois tais demanda são caracterizadas como manifestações de ouvidoria, as quais são também legítimas e aptas a serem apresentadas à Administração Pública, por meio das opções “Solicitação”, “denúncia” ou “reclamação”, existentes na Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>) para o seu devido tratamento, nos termos da Lei nº 13.460/2011. Ademais, sobre o pedido em si, foi necessário realizar diligência junto ao recorrido, com fim a verificar a efetividade do procedimento específico aplicado ao caso, pois observou-se que o BB informou ao requerente que, *“caso a informação que se deseja receber esteja relacionada ao programa Valores a Receber gerido pelo Banco Central do Brasil, deverá ser registrado pedido de informação direcionado ao Banco Central do Brasil, que é a autarquia responsável pelo programa Valores a Receber”*, entretanto, verificou-se que o requerente comprovou que, em acesso ao site do Bacen está descrito sobre o referido programa: *“A solicitação dos valores do falecido deve ser feito por meio de contato com a Instituição. Cabe a ela definir a documentação mínima necessária para que você comprove que é herdeiro(a), testamentário(a) ou representante legal, a fim de que possa receber o valor da pessoa falecida”*. Em resposta à diligência, o BB explicou:

(...) Após solicitação enviada por essa CMRI, **o SICBB acionou a OUVIDORIA BB e esta entrou em contato com o cidadão para realizar o atendimento e resolver a demanda, caso os valores a receber fossem referentes a produtos e serviços do BB. O contato foi realizado por telefone, porém o cidadão se negou a fornecer a documentação mínima necessária para comprovação de que é herdeiro(a), testamentário(a) ou representante legal, a fim de que possa receber o valor da mãe falecida.** Reclamou do contato realizado pela OUVIDORIA BB, para solução do caso. Em seguida registrou uma reclamação no BACEN contra o funcionário do Banco do Brasil que realizou o contato, Hugo C. de Macedo (Protocolo 114837770).

(Grifo nosso)

Nesse contexto, encaminhou print referente ao chamado interno aberto pela Ouvidoria em 03/02/2025 para solução do caso, protocolo número 114820033, o qual foi negado pelo recorrente. Após isso, o BB informou que resgatou o e-mail encaminhado para a agência em 16/09/2024 (conforme relato do cidadão), e reanalisou os documentos encaminhados à época. A análise anterior estava correta de que com base na documentação apresentada, não foi possível analisar e avaliar a documentação. Desta forma, o BB esclareceu que o cidadão poderá comparecer em qualquer agência do Banco do Brasil que melhor lhe convir, munido da documentação pertinente para fazer o levantamento dos valores, salientando ainda que em caso de Partilha, os valores pleiteados deverão constar no documento, caso não estejam será necessário fazer a sobrepartilha. Ademais, sugeriu que, uma alternativa, caso o cidadão não queira comparecer a uma agência é aceitar o atendimento via OUVIDORIA BB que lhe foi oferecido no dia 03/02/2025. Assim, ponderou que, talvez após resposta desta CMRI por canal oficial, o cidadão aceite tratar com a OUVIDORIA BB. Portanto, com base no esclarecido pelo recorrido, verifica-se que o BB tentou resolver o caso junto ao cidadão, entretanto, este se negou a prosseguir o atendimento, assim sendo, não é possível conhecer o recurso, haja vista que precipuamente não houve negativa de acesso, pois o cidadão se recusou a ser atendido, ademais, para o caso existe canal específico efetivo, aplicando-se ao caso o disposto na Súmula CMRI nº 01/2015:

“PROCEDIMENTO ESPECÍFICO - Caso exista canal ou procedimento específico efetivo para obtenção da informação solicitada, o órgão ou a entidade deve orientar o interessado a buscar a informação por intermédio desse canal ou procedimento, indicando os prazos e as condições para sua utilização, sendo o pedido considerado atendido.”

Decisão da CMRI

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações, por unanimidade, não conhece do recurso, com base no art. 24 do Decreto nº 7.724/2012 c/c o art. 19, inciso III, da Resolução CMRI nº 6/2022, uma vez que não foi possível constatar negativa de acesso à informação, e ainda com base no disposto na Súmula CMRI nº 01/2015, visto a existência de canal específico para atender a demanda. E por parte do recurso conter manifestações de ouvidoria que, não se tratam de pedidos de acesso à informação com base nos art. 4º e 7º da Lei nº 12.527/2011.



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Helena Pontual Machado, Presidente Suplente da CMRI**, em 11/04/2025, às 12:28, 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 15/04/2025, às 13:52, 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 15/04/2025, às 15:32, 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 15/04/2025, às 17:01, 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 15/04/2025, às 17:34, 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 **Miriam Barbuda Fernandes Chaves, Usuário Externo**, em 17/04/2025, 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 **Jorge Luiz Mendes de Assis, Usuário Externo**, em 22/04/2025, às 11:28, 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 23/04/2025, às 16:08, 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 **DEBORA DE MOURA PIRES VIEIRA, Usuário Externo**, em 24/04/2025, às 10:29, 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 **6487491** e o código CRC **54A44B66** no site:

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