



Comissão Mista de Reavaliação de Informações
Reunião Ordinária

Decisão CMRI nº 299/2025/CMRI/CC/PR

NUP: 18800.205683-2024-15

Órgão: INSS – Instituto Nacional do Seguro Social

Requerente: E.R.V.C.

RESUMO DO PEDIDO

O Requerente relatou que passou um período afastado por motivo de saúde e que, nesse período, precisou contatar o INSS inúmeras vezes. Narra que utilizou o telefone de terceiros para fazê-lo, pois não conseguiu com seu número da empresa TIM. Assim, pede que seja fornecida listagem de quantas vezes ele contatou o INSS entre 2021 e 2023, tanto por aplicativo quanto por telefone, e incluindo as ligações nas quais não conseguiu falar com um atendente. Requereu também as gravações das ligações. Alegou que, como teve que digitar seu CPF todas as vezes que pleiteou um atendimento, os dados podem ser facilmente consultados.

RESPOSTA DO ÓRGÃO REQUERIDO

O INSS comunicou que a demanda não se encaixa no escopo da Lei de Acesso à Informação e, portanto, não merece prosperar no canal em que fora registrada. Além disso, alegou que o pedido de gravação de ligações configura demanda de ouvidoria, do tipo “Solicitação” e que, portanto, deve ser tratada como tal na plataforma Fala.BR. Desta forma, converteu o pedido em “Solicitação”. O cidadão recorreu da conversão e seu recurso foi acatado pela Controladoria-Geral da União, fazendo com que a demanda novamente passasse a ser tratada como pedido de acesso à informação.

RECURSO EM 1ª INSTÂNCIA

O cidadão apresentou suas razões para discordar do posicionamento e atuação do órgão e reafirmar seu direito de acesso à informação. Requer que lhe sejam fornecidos os dados ou a justificativa para a negativa, junto das orientações para recorrer.

RESPOSTA DO ÓRGÃO AO RECURSO EM 1ª INSTÂNCIA

O requerido informou que, após consultas efetuadas com o CPF informado pelo requerente, foram localizados os seguintes dados:

I - Ano 2021: Não constam registros desse período das ligações “*pela troca do formato de contratação da plataforma*”;

II - Ano 2022: Foram localizadas 17 ligações, conforme documento encaminhado; e

III - Ano 2023: Após buscas com os dados informados, não foram localizados registros de ligações.

O INSS comunicou ainda que, *“diante da grande quantidade de ligações, faz-se necessário informar qual gravação específica deseja que possamos providenciar sua disponibilização”*.

RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA

O requerente relatou que teve que utilizar o telefone de terceiros para pedir o Auxílio Doença em seu período de afastamento, *“uma vez que a empresa”* o *“incumbiu desta responsabilidade de solicitar ao INSS”* tal benefício. Questiona se *“um funcionário afastado, não deveria receber este suporte da empresa contratante no momento do acionar o Auxílio Doença”* e pede que o INSS *“explique como que estes atendimentos pelo 135 ou app são armazenados no histórico de atendimentos, para eu sugerir um pedido de resquest na api que mostre todos os atendimentos e tentativas de atendimento vinculados ao meu inss”*.

RESPOSTA DO ÓRGÃO AO RECURSO EM 2ª INSTÂNCIA

O órgão destacou que as informações requeridas foram fornecidas e que o recurso trazia inovação ao objeto do pedido inicial.

RECURSO À CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU)

O requerente alegou que lhe foram fornecidos apenas os dados de 2022 e pediu que a CGU intercedesse para que os dados de 2021 e 2023 fossem fornecidos. No mais, reiterou os termos do recurso prévio.

ANÁLISE DA CGU

A CGU destacou em seu parecer que as informações foram fornecidas em sua completude, visto que o INSS alegou que inexistem registros referentes aos anos de 2021 e 2023. Assim, não houve negativa de acesso. Ademais, a CGU corroborou o entendimento do requerido de que os questionamentos apresentados a partir da 2ª instância configuram inovação ao objeto do pedido em sede recursal, o que justifica sua inadmissibilidade. Do exposto, a CGU não conheceu do recurso.

DECISÃO DA CGU

A CGU não conheceu do recurso, por não identificar negativa de acesso, que é requisito de admissão de recurso à Controladoria, nos termos do art. 16 da Lei nº 12.527/2011 e do art. 23 do Decreto nº 7.724/2012, já que a informação foi declarada inexistente, o que constitui resposta de natureza satisfativa, segundo a Súmula CMRI nº 6/2015; e porque o recurso contém inovação, não passível de admissão, consoante à Súmula CMRI nº 2/2015.

RECURSO À COMISSÃO MISTA DE REAVALIAÇÃO DE INFORMAÇÕES (CMRI)

O requerente reconheceu a inovação recursal quanto à parcela que trata da indagação sobre a responsabilidade da empresa no suporte ao funcionário afastado, mas ainda assim reiterou seu pedido e solicitou que : 1) o requerido *“indique a possibilidade de formalizar essa denúncia junto ao Ministério do Trabalho ou à Ouvidoria do INSS, caso essa prática empresarial infrinja normas trabalhistas”*. Em seguida esclareceu que seu interesse *“é compreender de que forma o INSS coletou, armazenou e recuperou meus dados de contato para fornecer exclusivamente o histórico de 2022”*. 2) Pede que *“a CMRI avalie a aplicação de um método de consulta técnica que permita verificar a existência de registros de 2021 e 2023, considerando que esses dados poderiam estar armazenados em um banco de dados relacional (com CPF como chave) e acessíveis por meio de consultas SQL ou API, uma prática comum de consulta de dados”*. 3) Solicitou ainda *“a confirmação de que todos os canais de atendimento foram devidamente verificados, incluindo tentativas de ligação e contatos realizados via aplicativo, onde o CPF foi informado no atendimento automatizado (URA)”*.

ADMISSIBILIDADE DO RECURSO À CMRI

Recurso parcialmente conhecido. Cumpridos os requisitos de legitimidade, tempestividade e regularidade formal. Todavia, o requisito de cabimento não foi cumprido nas parcelas em que se solicita acesso à informação não íntegra.

ANÁLISE DA CMRI

Inicialmente cabe registrar que não foram conhecidas as parcelas nas quais o requerente solicita que o órgão recorrido se manifeste sobre determinado tema ou acerca de procedimentos internos e, ainda, aquela na qual requer a esta Comissão a adoção de providências, já que não se inserem no escopo do direito de acesso à informação regulamentado pela Lei nº 12.527, de 2011. Esclarece-se que demandas como solicitação, denúncia, reclamação, sugestão ou elogio, devem ser registradas como tal na plataforma Fala.BR para seu devido tratamento, sob a égide da Lei nº 13.460, de 23 de 2017. Passando-se à parcela conhecida, afeta aos registros de ligações do requerente ao canal 135, tendo em vista que não restou clara a manifestação do INSS de que a inexistência de dado se seu *“pela troca do formato de contratação da plataforma”*, bem como sobre a forma de coleta e armazenamento de registros por aquele órgão, optou-se pela realização de interlocução junto ao órgão, de forma a obter-se maiores esclarecimentos. Em resposta aos questionamentos apresentados, o INSS enviou ao e-mail da Secretaria-Executiva da CMRI (SE.CMRI) 03 prints de tela de sistema que listam os contatos do Requerente com o INSS através:

do atendimento da Central telefônica 135 - com detalhamento do dia, hora inicial e final do atendimento, e outros detalhes do atendimento de 17 contatos. O órgão registrou que *“Não constam ligações identificadas pelo CPF 03992089177 antes de 2022 bem como nenhum a partir de 2023”*;

dos atendimentos presenciais - com informação do município do atendimento, do nome do serviço atendido, data e hora de triagem dos 05 registros localizados, e

dos atendimentos pelo Meu INSS – listagem de 05 serviços registrados com sua descrição, data de criação do serviço e status da tarefa.

Em razão dos dados apresentados pelo Recorrido, decide-se pelo deferimento da parcela do pedido que versa sobre a quantidade de contatos que o Requerente com o INSS, devendo o Órgão disponibilizar na Plataforma FalaBR os prints supramencionados para acesso do Requerente.

Ademais, em relação as gravações das ligações, o órgão informou que *“todas as ligações destas 17 ligações que foram salvas em fitas como backup estão inaudíveis/corrompidas”*. Sobre isso o INSS explicou o processo de armazenagem desses atendimentos:

[...]

Informamos que até abril/2021, relativo ao Atendimento Telefônico 135, o INSS teve até 3 (três) Unidade de Resposta Audível (URA) e estas estavam vinculadas a cada uma das 3 (três) Centrais de Teleatendimento humano – isto gerada desafios recorrentes na medida que cada Central cuidava das ligações originadas de uma determinada região do país, sem integração alguma, sendo os registros efetuados de forma separada. Assim, para cada ligação telefônica (gratuita, seja de telefone fixo ou celular) era fornecido um nº de protocolo do atendimento. Caso houvesse necessidade de se pedir benefício ou serviço, um agendamento era realizado para atendimento presencial nas Agências convencionais e a partir de 2019 os pedidos de benefícios e serviços também puderam ser eletrônicos ou digitais, realizando-se diretamente o pedido via telefone, cadastrados no sistema Gerenciador de Tarefas GET, atualmente modernizado para um sistema integrado chamado Portal de Atendimento PAT. No Meu INSS, a partir de 2010, os pedidos de benefícios e serviços passaram a ser eletrônicos ou digitais, realizando-se diretamente o pedido de serviço ou de benefício no sistema Gerenciador de Tarefas GET, atualmente modernizado para um sistema integrado chamado Portal de Atendimento PAT.

Nas Centrais de Teleatendimento 135 os atendimentos eram catalogados individualmente, com a coleta de metadados identificadores, sob a responsabilidade da contratada da plataforma URA. Os dados das ligações que geraram pedidos de benefícios ou serviços foram incorporados aos sistemas da Previdência Social ao término do contrato. Salientamos que se encontra em andamento as tratativas para recepção dos dados de forma a integrá-los as demais bases de dados da Previdência Social de modo que a partir do término do presente contrato, estimado em setembro/2025, haverá um

período de 45 dias que esses dados devam ser entregues ao INSS. Nos demais sistemas da Previdência Social, os dados de atendimento presencial, eletrônico e digital bem como os pedidos de benefícios são armazenados pela Dataprev, através de arquitetura própria e de uso exclusivo do INSS para prestar o atendimento ao cidadão. □

[...]A partir de setembro/2020, passou-se a integrar os teleatendimentos em uma única URA e esta distribui as chamadas às 3 (três) Centrais de Teleatendimento humano, de forma integrada e enfileirada. A conclusão da operação foi em abril/2021. Assim, os dados estão de posse do consórcio contratado que opera a URA da Central 135, a saber: CONSÓRCIO COMUNIX-3CORP ...Destaca-se que a Plataforma de Comutação e Controle para Centrais de Atendimento (PCCCA) armazena todo o contexto das interações de todos os canais, de forma a poder apresentar toda a jornada do cidadão em suas interações pelo 135 com o INSS. Os dados devem ser armazenados durante toda a duração do contrato, sendo que, ao final do contrato, ou quando solicitados, são entregues ao INSS, juntamente com seus índices, metadados e modelos de entidades e relacionamentos em formato de banco de dados padrão de mercado. A contratada informou que as gravações do teleatendimento realizadas a mais de 90 (noventa) dias são catalogadas e armazenadas em fita e em caixas arquivo, à disposição do INSS.”□

□

Diante o exposto, acerca da natureza da informação solicitada, vale destacar que a Lei de Acesso à Informação, ao definir o escopo do direito de acesso à informação, estipula a “informação primária, íntegra, autêntica e atualizada”, nos termos do inciso IV do art. 7º da Lei nº 12.527, de 2011. □ Ou seja, a situação atual do documento é elemento a ser observado no julgamento do pedido de acesso, assim como os atributos da integridade e da autenticidade da informação. □ Dito isto, considerando que as gravações solicitadas estão inaudíveis/corrompidas, não estando, portanto, íntegras, assim, não há como conhecer essa parcela do recurso pois seu objeto está fora do escopo do direito de acesso à informação, nos termos dos art. 7º da Lei nº 12.527, de 2011, conforme preconiza o inciso I do art. 20 da Resolução CMRI nº 6, de 2022.

DECISÃO DA CMRI □

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações, nos termos da [Ata da 145ª Reunião Ordinária](#), por unanimidade, conhece parcialmente do recurso, deixando de conhecer a parcela que se refere a acesso à informação que não está íntegra, conforme preconiza o inciso I do art. 20 da Resolução CMRI nº 6, de 2022 c/c o inciso IV do art. 7º da Lei nº 12.527, de 2011. Na parcela que conhece, decide no mérito pelo deferimento, □ com fundamento nos incisos II e V do art. 7º da Lei nº 12.527, de 2011, devendo o INSS, no prazo de 07 (sete) dias corridos, a contar da publicação desta decisão, registrar na aba “Cumprimento de decisão” da Plataforma FalaBR, as informações prestadas à SE.CMRI através dos prints de sistemas com as listas dos contatos do Requerente com o INSS, diferenciada pelo canal utilizado. Destaca-se 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.



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Helena Pontual Machado, Presidente Suplente da CMRI**, em 04/08/2025, às 19:06, 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 05/08/2025, às 17:11, 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 **CARLOS AUGUSTO MOREIRA ARAUJO**, **Usuário Externo**, em 06/08/2025, às 11:32, 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 06/08/2025, às 11:58, 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 06/08/2025, às 12:31, 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 **Míriam Barbuda Fernandes Chaves**, **Usuário Externo**, em 06/08/2025, às 14:48, 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 **PAULO ROCHA CYPRIANO**, **Usuário Externo**, em 06/08/2025, às 15:41, 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 08/08/2025, às 12:33, 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 **6819319** e o código CRC **1D0296AC** no site:

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