

**Comissão Mista de Reavaliação de Informações****141ª Reunião Ordinária**

Decisão CMRI nº 9/2025/CMRI/CC/PR

NUP: 18800.261965-2024-01**Órgão: INSS – Instituto Nacional do Seguro Social****Requerente: F. M.****Resumo do Pedido**

O cidadão solicitou informação do prazo/previsão para análise de um pedido de revisão junto ao INSS do benefício de Auxílio Doença (B31) para Auxílio Doença Acidentário (B91) registrado por meio do Protocolo 1728671311.

Resposta do órgão requerido

O órgão respondeu que o pedido não é uma solicitação de informação pública, pois o requerente está buscando que a Administração Pública tome medidas relacionadas a um caso específico. A autarquia explicou que os sistemas do INSS não possuem ferramenta disponível para identificar a posição do segurado nas filas de análise, seja de reconhecimento inicial de direito ou de revisão ou recursos, sendo assim esta informação inexistente, nos termos da Súmula CMRI nº 06/2015. O órgão orientou que o acompanhamento do andamento de pedidos realizados no INSS pode ser feito pelo MEU INSS (meu.inss.gov.br) ou pela Central de Atendimento 135; e que para reclamações ou pedidos relacionados à demora na análise de benefícios ou insatisfação com os serviços do INSS, é recomendável encaminhar isso à Ouvidoria do INSS, através do Fala.BR ou ligando para a Central de Atendimento 135.

Recurso em 1ª instância

O requerente alegou que compreende que a LAI não permite acesso à informação de dados pessoais e que já realizou reclamação por meio da Ouvidoria do INSS, no entanto, sem resultado efetivo, pois são meses de espera de seu pedido de Revisão de Benefício. Desta forma, o cidadão recorreu em 1ª instância para saber quantos meses são necessários para análise dos pedidos de revisão de benefício junto ao INSS de modo geral.

Resposta do órgão ao recurso em 1ª instância

O órgão respondeu que não existe controle de posição da fila de análise de processos. O sistema de distribuição segue a regra da ordem cronológica de criação das tarefas/subtarefas, ou seja, leva em consideração sempre a demanda mais antiga. O Instituto explicou que quando o servidor “puxa” a tarefa ou subtarefa, ele não escolhe qual vai analisar, será a solicitação que chegou antes. O órgão acrescentou que os sistemas do INSS não possuem ferramenta disponível para identificar a posição do segurado, tampouco previsão de conclusão nas filas de análise, seja de reconhecimento inicial de direito ou de revisão ou recursos. Nesse sentido, o Instituto reiterou que a informação é inexistente.

Recurso em 2ª instância

O cidadão alegou que entende perfeitamente a necessidade de tempo para que o INSS consiga de fato analisar toda a sua demanda de solicitações. Ele explicou que não está solicitando data para que seja efetivada a análise do seu pedido de revisão. Por isso, solicitava prazo/previsão aos quais o órgão tem necessitado para a concretização de suas análises.

Resposta do órgão ao recurso em 2ª instância

O órgão reiterou a resposta inicial e os fundamentos do indeferimento do recurso de 1ª instância.

Recurso à Controladoria-Geral da União (CGU)

O cidadão alegou estar solicitando a informação de quantos meses são necessários para o INSS realizar as análises dos pedidos de revisão de benefício, pois até a presente data já são quase cinco meses de espera acessando o sistema diariamente, por isto preciso desta informação.

Análise da CGU

A CGU registrou que após análise das respostas fornecidas nas instâncias prévias entendeu que o órgão declarou que a informação é inexistente, devendo-se entender que o pedido foi atendido, pois todas as informações acerca do eventual prazo ou a previsão para análise do pedido de revisão foram entregues ao requerente. A CGU reforçou que apesar da recorrida ter declarado a inexistência da informação, esclareceu que os sistemas do INSS não possuem ferramenta disponível para identificar a posição do segurado, tampouco previsão de conclusão nas filas de análise, seja de reconhecimento inicial de direito ou de revisão ou recursos, ou seja, o que não se pode estimar a mensuração do prazo solicitado. A CGU apontou que o requerente evidencia em seus recursos mais a insatisfação pela espera da decisão, pois vem acessando o sistema diariamente.

Decisão da CGU

A CGU não conheceu do recurso, considerando que não houve negativa de acesso à informação, conforme disposto no art. 16, inciso I da Lei nº 12.527/2011, uma vez que as informações solicitadas no pedido inicial foram disponibilizadas ao cidadão nas instâncias anteriores.

Recurso à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI)

O requerente alegou tratar-se de pouca coerência o argumento institucionalmente apresentado no qual os sistemas de uma organização pública de âmbito nacional não proporcionam a acessibilidade de simples informação de previsão para um atendimento sendo que a prerrogativa da utilização de sistemas empresariais é totalmente o contrário disto.

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, em razão da inexistência da informação.

Análise da CMRI

Da análise dos autos, verifica-se que o órgão requerido explicou no pedido inicial que “os sistemas do INSS não possuem ferramenta disponível para identificar a posição do segurado nas filas de análise, seja de reconhecimento inicial de direito ou de revisão ou recursos, sendo assim esta informação inexistente”. A declaração foi reiterada pelo INSS em 1ª e 2ª instâncias, bem como corroborada pela CGU em 3ª instância. A autarquia explicou, ainda, que não existe controle de posição da fila de análise de processos. O sistema de distribuição segue a regra da ordem cronológica de criação das tarefas/subtarefas, levando em consideração sempre a demanda mais antiga, ou seja, o servidor não escolhe qual vai analisar, será a solicitação que chegou antes. O requerente permaneceu irredimido em todas as instâncias, inclusive questionando o prazo/previsão para análise do pedido de revisão não apenas do seu benefício, mas de modo geral pelo INSS. Nesse sentido, vale observar que ainda que o procedimento de transparência passiva, trazido com a LAI, tenha sido concebido essencialmente para se conceder acesso a uma informação, nem sempre a informação desejada pelo cidadão existe, como verifica-se no caso em tela. Com base no exposto, esta Comissão não conhece do recurso, visto que a declaração de inexistência da informação objeto da solicitação constitui resposta de natureza satisfativa, sendo revestida de presunção de veracidade, nos termos da Súmula CMRI nº 6/2015. Ademais, acrescentar-se que o órgão orientou que o acompanhamento do andamento de pedidos realizados no INSS pode ser feito pela site [Meu INSS](#) ou por meio da Central de Atendimento 135; e que para reclamações ou pedidos relacionados à demora na análise de benefícios ou insatisfação com os serviços do Instituto, é recomendável encaminhar manifestação à Ouvidoria do INSS, através da Plataforma Fala.BR, ou ligando para a Central de Atendimento 135.

Decisão da CMRI

A Comissão Mista de Reavaliação de Informações, decide, por unanimidade, pelo não conhecimento do recurso, visto que não houve negativa de acesso à informação, que é requisito de admissibilidade recursal, conforme o art. 24 do Decreto nº 7.724/2012, sendo cabível ao caso a aplicação da Súmula CMRI nº 6/2015, a qual consolida a declaração de inexistência de informação objeto da solicitação em questão.



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Helena Pontual Machado, Secretário(a)-Executivo(a) Adjunto(a)**, em 12/03/2025, às 15:35, 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 13/03/2025, às 11:41, 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 **Míriam Barbuda Fernandes Chaves, Usuário Externo**, em 13/03/2025, às 13:11, 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 **Eveline Martins Brito, Usuário Externo**, em 13/03/2025, às 14:13, 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 13/03/2025, às 18:54, 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 17/03/2025, às 11:25, 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 **6394504** e o código CRC **64D229F6** no site:

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

Referência: Processo nº 00131.000001/2025-25

SEI nº 6394504