



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Superintendência Regional Sudeste I
Gerência Executiva Vale do Paraíba
Serviço de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão

DESPACHO

Serviço de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão, em 19/08/2025

Ref.: Processo nº 35014.310739/2025-19

Int.: Agência da Previdência Social Campos do Jordão

Ass.: Processo de Procura de Imóvel

1. Trata-se de processo instruído para procura de imóvel para reinstalação da Agência da Previdência Social Campos do Jordão 21.039.120, subordinada à Gerência Executiva Vale do Paraíba 21.039, e atendendo ao item 8 do Despacho PAI-OCUP (SEI 21934228), apresentamos o Estudo de Viabilidade para a APS Campos do Jordão.
2. Atualmente a APS Campos do Jordão se encontra instalada em imóvel locado de terceiros, antigo e com características que comprometem a qualidade de vida no trabalho bem como a qualidade do atendimento ao segurado.
3. O local conta com dois pavimentos: térreo e primeiro andar. No térreo temos 01 (uma) sala para o Rack, 01 (uma) sala de Justificação Administrativa, 04 (quatro) guichês para atendimento ao público, área de espera, 01 (um) banheiro para servidores e colaboradores, 02 (dois) banheiros para usuários sem distinção de gênero. No primeiro andar temos 01 (uma) cozinha, 01 (uma) área de serviço, 04 (quatro) banheiros, 01 (uma) sala de almoxarifado, 01 (uma) sala de material de limpeza e 05 (cinco) salas para arquivos de processos.
4. Inicialmente, cabe destacar que se trata de um prédio compartilhado com outros moradores. No segundo andar do prédio, se encontram 02 (dois) imóveis para aluguel com fins residenciais. Além da falta de segurança que isto proporciona, o estacionamento e entrada de servidores para o térreo e primeiro andar é compartilhada com os demais residentes. O local ainda é limitado aos fundos pela passagem de um rio, o qual já passou por inundações que afetaram o imóvel.
5. Outra característica a ser ressaltada é que no imóvel atual a área referente ao térreo se encontra subutilizada em razão de falta de acessibilidade e ausência de sala adequada à perícia médica ou avaliação social. O pavimento térreo concentra todo o atendimento da agência (apenas atendimento administrativo), em ambiente que não permite a adequação do layout, nem a otimização do espaço físico. Há apenas 01 (um) banheiro para os servidores e 02 (dois) aos usuários, todos sem distinção de gênero. Já no primeiro andar, a maior do espaço é utilizada para arquivo da APS, com subutilização dos 4 banheiros presentes neste andar.
6. Além disso, cabe esclarecer que, em parte, a subutilização do espaço no primeiro andar se dá em razão do acesso ser extremamente dificultado pela presença de apenas uma escada estreita e íngreme situada na parte interna porém nos fundos do imóvel, ou seja, é totalmente inadequado o único recurso, e suas condições, para o acesso ao piso superior, sendo impossível para as pessoas com deficiência ou mesmo com mobilidade reduzida. Por esta razão não é possível remanejar parte do atendimento para o segundo pavimento, seja para perícia médica, serviço social ou reabilitação profissional.
7. Outro ponto que merece destaque é que o prédio atual não possui nenhuma janela com abertura no pavimento térreo, além de possuir uma única porta que possibilita a entrada/saída de servidores e segurados. Além de afetar grandemente as condições de segurança e de salubridade, essas características do imóvel tornam muito ruins as condições de atendimento em razão da total ausência de ventilação e baixa iluminação natural em todo o espaço destinado ao público e servidores, peritos médicos e assistentes sociais no desempenho de suas atividades.
8. A Sala de Justificação Administrativa possui apenas uma entrada, não sendo possível adequá-la para utilização eventual de perícia médica, onde são desejáveis mais de uma entrada.
9. Sendo assim, o presente **Estudo de Viabilidade** visa analisar a possibilidade de manter e aprimorar a operacionalização da agência do INSS no município de Campos do Jordão, considerando os aspectos técnicos relacionados ao atendimento ao público, assegurando a continuidade dos serviços e a garantia da qualidade desse atendimento, com redução de despesas, melhor aproveitamento do espaço ocupado e melhor qualidade de vida no trabalho.
10. **A Missão do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)** é assegurar a proteção social por meio do efetivo reconhecimento de direitos. Nesse aspecto, a agência do INSS desempenha um papel fundamental na aproximação da Instituição com o cidadão, oferecendo serviços de atendimento social e previdenciário, e comprometendo-se com a excelência na prestação de serviços e no atendimento ao público.
11. O presente processo já conta com o preenchimento do **Programa de Necessidades** (SEI 21933956), feito por este Serviço de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão.
12. A unidade em questão proporciona atendimentos administrativos essenciais para a população da região. Entre os serviços atualmente disponíveis, destacam-se o cumprimento de exigências, a orientação e fornecimento de informações, atendimentos simplificados e específicos, emissão de extratos, fornecimento da senha gov.br. Com a adequação do imóvel, temos interesse em ofertar vagas de tele perícia médica e avaliação social. Atualmente a APS encontra-se instalada em imóvel locado de terceiros situado na Avenida Frei Orestes Girardi, nº 1805, Vila Abernêssia, Campos do Jordão-SP
13. O município de Campos do Jordão está localizado no sudeste do estado de São Paulo, em uma região conhecida como Serra da Mantiqueira, dentro na mesorregião do Vale do Paraíba. Uma **análise de demanda e atendimento do município de Campos do Jordão** mostra que, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, em 2022 a população estimada de Campos do Jordão era de 46.974 habitantes, cujas necessidades incluem a provisão de serviços previdenciários e assistenciais. Além disso, a agência do INSS localizada na cidade de Campos do Jordão atende uma região outros 02 (dois) municípios que totalizam uma população de 65.781 habitantes, além de outros municípios pertencentes ao estado de Minas Gerais como Gonçalves, Sapucaí-Mirim e Brazópolis, chegando a um total de

91.482 habitantes.

MUNICÍPIOS DA ÁREA DE ABRANGÊNCIA	POPULAÇÃO
Campos do Jordão	46.974
Santo Antônio do Pinhal	7.133
São Bento do Sapucaí	11.674
Sapucaí-Mirim	6.311
Gonçalves	4.727
Brazópolis	14.633
TOTAL	91.482



14. A Agência da Previdência Social Campos do Jordão – 21.039.120 é uma APS do tipo B, que teve uma média de 1.113 atendimentos por mês, 56 atendimentos diários, realizados no período de janeiro a julho de 2025, conforme dados extraídos do Novo Sigma. O Tempo Médio de Espera para o Atendimento Presencial Agendado (TMEA-AP), que mede o tempo médio entre a data da solicitação e a data do atendimento agendado para os serviços essenciais da APS Campos do Jordão, apresenta resultados satisfatórios no primeiro trimestre de 2025, com o cumprimento das metas estabelecidas no Plano de Ação 2025, conforme quadro abaixo:

Unidade	Evol.	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul
21.039.120 - APS CAMPOS DO JORDÃO	P	5	5	5	5	5	5	5
	R	2	2	2	2	2	2	3

15. A busca por um novo imóvel para a APS Campos do Jordão tem como objetivos principais melhorar as condições e a eficiência do atendimento aos cidadãos, trazer qualidade de vida no trabalho aos servidores, melhorar as condições de segurança e salubridade de segurados e servidores, e otimizar os gastos com a manutenção da agência. Em uma nova instalação, a unidade poderá contar com uma estrutura mais moderna e funcional, o que possibilitará a melhoria do atendimento, a melhor adequação do espaço às necessidades do cidadão e o consequente aumento da satisfação dos usuários. Poderão ser disponibilizados espaços adequados para futura instalação de pontos de autoatendimento orientado, bem como para salas destinadas à realização de serviços de justificação administrativa e judicial, central de atendimento em libras, perícia médica conectada e avaliação social remota. Na eventualidade de necessidade, os serviços mencionados poderão compartilhar o mesmo espaço físico, desde que não de forma concomitante, caso não sejam disponibilizadas outras salas.

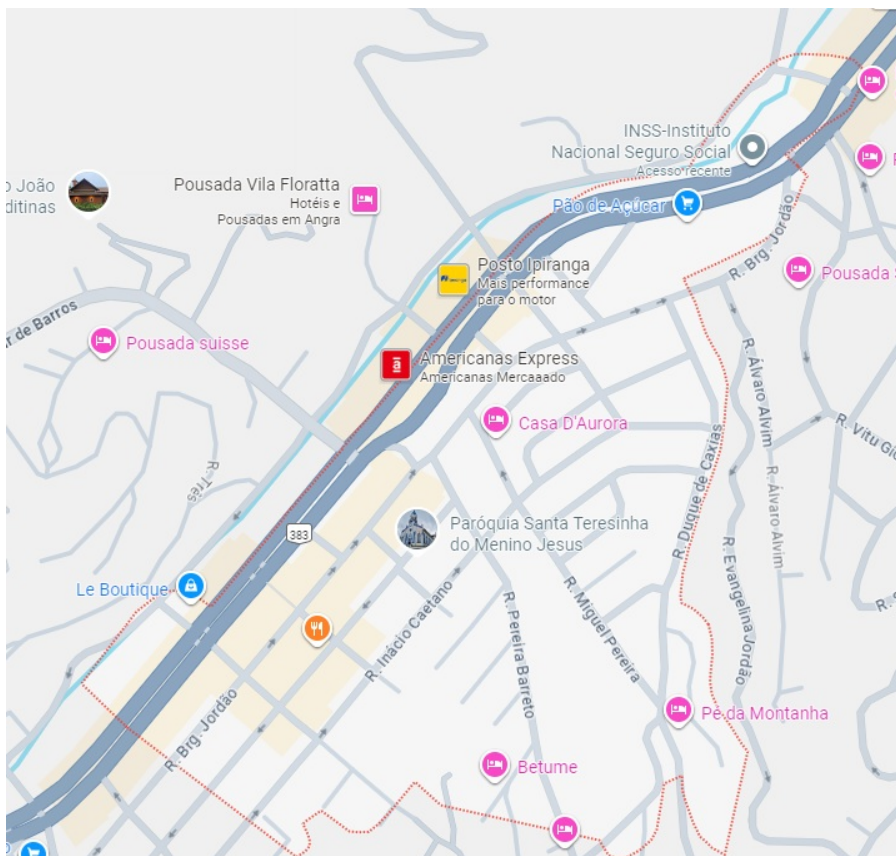
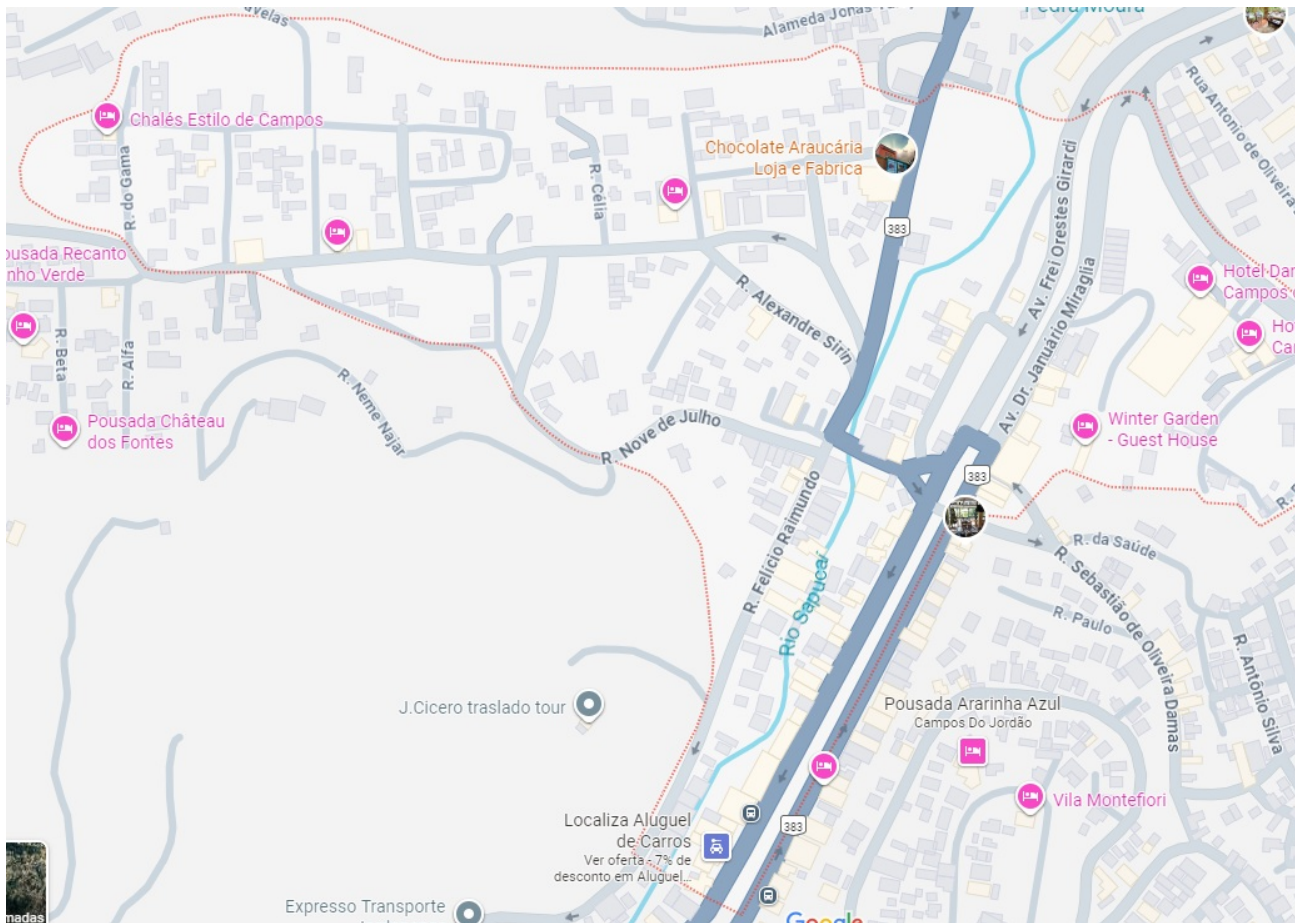
16. Uma questão a ser destacada para a mudança de imóvel é a de segurança e salubridade. A ausência de janelas e existência de apenas uma porta que permite entrada e saída do prédio no pavimento térreo, aliadas a inexistência de acessibilidade ao segundo pavimento, tornam totalmente insatisfatórias as condições de segurança e salubridade, o que é uma grande necessidade não contemplada pelo imóvel atualmente ocupado pela APS. Além da falta de banheiros adequados tanto para a população quanto para os colaboradores, e a ausência de salas para perícias médicas e avaliação social, impossibilitando ampliar as modalidades de atendimento na localidade.

17. Em 2017 o INSS começou a efetivar ações de transformação digital, e em 2020 ocorreu um incremento de serviços disponibilizados vias canais remotos, visando ampliar o acesso dos segurados, sem a necessidade de comparecimento presencial a uma APS. Contudo, ressaltamos a importância da manutenção da unidade no município de Campos do Jordão, o maior município da região da Serra da Mantiqueira, porém não no mesmo imóvel, pois ainda que tenhamos avançado muito na oferta dos serviços pelos canais remotos, o INSS reconhece que as agências ainda são muito demandadas por cidadãos que desconhecem ou possuem dificuldade de utilização dos meios eletrônicos, principalmente na região da agência onde a população é essencialmente rural. Por outro lado há situações onde o comparecimento presencial do segurado na agência é necessário.

18. Considerando os números de atendimento, a população do município e, principalmente, ao Mapa Estratégico para o quadriênio 2024/2027, aprovado pela

Resolução CEGOV/INSS nº 33, de 21 de setembro de 2023, que estabelece entre suas diretrizes a humanização com o objetivo de aprimorar os canais de relacionamento e assim, junto de outros objetivos, promover a melhoria contínua da qualidade na prestação dos serviços e benefícios, fica confirmada a necessidade da manutenção da unidade do INSS no município de Campos do Jordão, porém o espaço atualmente ocupado apresenta todos os problemas relatados que culminam nas dificuldades de adequação de layout, sinalização e deslocamentos do segurado, um custo de manutenção que pode ser reduzido com a ocupação de imóvel mais adequado às necessidades da agência. Além disso, existe uma grande necessidade de adequação do prédio para atendimento dos critérios de segurança e salubridade, o que não é possível no imóvel atual.

19. Por fim, resta a apresentação das localizações ideais para o novo imóvel. Considerando a facilidade de acesso, transporte público e as características das localidades, entendemos que o imóvel deve estar situado no espaço abrangido nos bairros do Jaguaribe e Vila Abernécia, conforme definidos, respectivamente, no mapa a seguir:



20. Além dos bairros citados, a Agência também poderá ser localizada nas Avenidas Doutor Januário Miraglia e Frei Orestes Girardi e suas adjacências, tendo em

vista que há transporte público e fácil acesso em toda sua extensão.

21. Finalmente, em atenção ao item 7 do despacho do PAI-OCUP SEI (21934228), **este serviço recomenda à Gerência Executiva a ratificação do último programa de necessidades.**
22. Feitas todas as considerações julgadas pertinentes, encaminhe-se o presente Estudo de Viabilidade à GEXVPB 21.039, para ciência e continuidade.

GUILHERME FENILLE ROCHA MOLINARO

Chefe do Serviço de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão

MATHIAS ANTUNES JUNIOR

Chefe do Setor de Apoio Técnico ao Relacionamento com o Cidadão



Documento assinado eletronicamente por **GUILHERME FENILLE MOLINARO**, **Chefe de Serviço de Gerenciamento de Relacionamento com o Cidadão**, em 19/08/2025, às 11:54, 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 **MATHIAS ANTUNES JUNIOR**, **Analista do Seguro Social**, em 19/08/2025, às 11:57, 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 deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **22006746** e o código CRC **BF8DD9BB**.