**Projeto 12**

**FIQUE EM DIA**

**Projetos de Gestão Pública HIS**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **Entidade/Instituição proponente do Projeto** | | |  | Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano – CDHU | | **Estado e Cidade** | | |  | São Paulo - SP | | **Título/Identificação do Projeto:** | | |  | Fique em Dia | | **Categoria do Projeto:** | | |  | Ações/ e ou Programas Estruturantes no âmbito da gestão pública para o atendimento à habitação de interesse social | | **Nome e Cargo do responsável pelo projeto junto à instituição inscrita:** | | |  | Martin Banhos Navarro - Gerência de Administração de Créditos Imobiliários | | **Telefone com DDD do responsável pelo projeto:** | | |  | (11) 2505-2495 | | **E-mail do responsável pelo projeto** | | |  | [mnavarro@cdhu.sp.gov.br](mailto:mnavarro@cdhu.sp.gov.br) | | **Objetivos do projeto** | | |  | Promover a diminuição da inadimplência dos mutuários da CDHU e o incremento da pontualidade nos pagamentos por meio de ações de aproximação com as famílias beneficiadas, incluindo um processo gradativo de contatos que abrange desde visitas domiciliares até o uso de recursos da tecnologia (internet) com adoção da estratégia de autosserviço. | | **Beneficiários Diretos** | | |  | Mutuários da CDHU | | **Beneficiários Indiretos** | | |  | Demanda habitacional de interesse social do Estado de São Paulo, por meio da ampliação da capacidade de investimento da Companhia. | | **Detalhamento do Projeto** | | |  | A carteira da CDHU é composta por mais de 350.000 mutuários ativos, residentes em empreendimentos distribuídos em todo estado de São Paulo, o que confere ao o Projeto “Fique em dia!” ampla abrangência.  A gestão da carteira está subdividida em 13 Núcleos Regionais, que administram grupos de empreendimentos, localizados em todas as regiões do interior do Estado, na capital e na RMSP – Região Metropolitana de São Paulo.  Foram selecionados 65 mil mutuários, com inadimplência entre 3 e 36 prestações, com possibilidade de realização de acordo. O projeto foi elaborado em meados de 2014 e executado entre os meses de outubro a dezembro/2015. A ação foi concentrada no período entre 20 de novembro e 20 de dezembro de 2015, em razão do período de pagamento do 13º. Salário.  O projeto teve como estratégia o autosserviço, com atuação em todas as regiões do Estado, de forma simultânea, caracterizando um avanço na questão da aproximação da CDHU com o mutuário.   Foi enviado um código de acesso aos mutuários por correspondência, com formato diferenciado para consulta a débitos e possibilidades de parcelamento.   A concepção do projeto foi sustentada no propósito de criar meios para facilitar o acesso ao contrato, pelos mutuários devedores, obtendo prontamente informações sobre os valores dos débitos e os períodos devidos. E o mais importante, remetendo a uma tela com o resumo de um pré-acordo da dívida, de tal modo que o interessado tivesse clareza da sua composição.  Ao acessar o site, após a leitura dos procedimentos de segurança e autenticidade, e de tomar conhecimento dos termos da dívida e das condições ofertadas no pré-acordo, o mutuário, num simples comando de aceite, efetivava o acordo e, inclusive, imprimia o termo e a primeira prestação, já com a parcela do acordo. No geral, os mutuários não tiveram dificuldade em realizar o procedimento.  Na construção desse projeto, no intento de aperfeiçoar o processo (autosserviço), a CDHU abriu mão de exigir amortização inicial (entrada mínima) e possibilitou o parcelamento por longo prazo, de tal modo que a parcela resultante da negociação, somada à prestação mensal, não onerasse o orçamento da família devedora e, por conseguinte, aumentasse a possibilidade de ser bem sucedida a regularização.  O objetivo maior em termos de resultado era privilegiar o reestabelecimento do fluxo de caixa, com a retomada do pagamento das prestações e, por conseguinte, com ganho de escala, aumentando o volume dos valores arrecadados.  A Campanha contou com forte divulgação da mídia impressa e falada, inclusive de mídias espontâneas, além de cartazes distribuídos nos trens da CPTM, nos postos do E-poupatempo e do Acessa SP e nos conjuntos habitacionais. Foram desenvolvidos materiais de apoio à Campanha – banners, camisetas, cartazes, faixas, cartilha, cartas, etc.  A Campanha sedimentou a busca constante pela excelência no atendimento, por meio da melhoria dos processos e uso de tecnologia.   Entre as lições aprendidas, destaca-se a necessidade de ouvir o cliente, avaliar, diagnosticar, propor melhorias por meio de projetos-piloto, e monitorar as ações.  O trabalho deixou mais evidente para a Cia., que a cobrança, em especial pelo perfil dos mutuários e pelas características da carteira da CDHU, deve ser tratada como consequência e não, necessariamente, como o foco, ou seja, grande parte do esforço foi quanto à didática da abordagem, no sentido de conscientizar os devedores dos benefícios de se manter em dia, além de suas obrigações contratuais e riscos do não cumprimento pleno das cláusulas pactuadas.   RESULTADOS - Campanha Fique em dia! Regularize! Inadimplência: Redução de 18,55% (mai/15 - pico) para 14,04% (dez/15), marca histórica de 13,71% em novembro/15.  Arrecadação:  Recorde histórico de arrecadação de prestações: R$ 61.978.270,40 (dezembro/15). Recorde histórico de arrecadação total R$ 678.246.912,76/2015.  Regularizações: 13.561 regularizações: 11.429 acordos realizados - R$ 59,9 mm repactuados. 2.132 pagamentos à vista - R$ 2,75 mm recebidos | | **Parcerias (mencionar as outras instituições que participam do projeto mesmo que não haja aporte financeiro relevante)** | | |  | A Campanha Fique em Dia contou com o apoio de órgãos parceiros, cujos técnicos foram treinados para o atendimento ao mutuário, com foco na execução do acordo. Esses parceiros tiveram atuação importante enquanto multiplicadores da Campanha, e colaboradores no atendimento presencial.  - E-poupatempo (43 postos) - AcessaSP (849 postos no Estado) - Agentes municipais de habitação (prefeituras)   As ações foram alicerçadas na internet como a ferramenta que viabilizava a regularização de dívidas pelo site da CDHU, bastando ter um ponto de acesso, até da própria residência. No entanto, a participação dos parceiros foi condição essencial para estruturação e divulgação do projeto.  Na continuidade de sua implementação o projeto inclui ações de monitoramento e gestão nas seguintes frentes de ação:  Ações para os mutuários que aderiram à Campanha: - Monitoramento da pontualidade dos pagamentos; - Cobrança, via telefone; - Envio de SMS e WhatsAPP aos mutuários (agradecimento pela regularização); - Envio de boletos agrupados, relativos a prestações em atraso; - Cancelamento de acordos daqueles que voltaram a inadimplir.  Ações para os mutuários que NÃO aderiram a Campanha: - Envio de SMS e WhatsAPP aos mutuários (solicitando a regularização); - Notificação extrajudicial; e - Acionamento judicial. | | **Investimento (colocar a entidade e o valor correspondente)** | | |  | Entidade Valor Total - R$ CDHU R$ 817.157,20 | | **Anexar a apresentação do projeto (arquivos em .pdf ou powerpoint) Obs: Nome do arquivo não pode conter acentuação e "ç"** | | |  | [CDHU\_Campanha\_Fique em dia.pdf](http://www.abc.habitacao.org.br/wp-content/uploads/gravity_forms/14/2016/03/CDHU_Campanha_Fique%20em%20dia.pdf) | |