



Companhia de Desenvolvimento  
Habitacional e Urbano  
do Estado de São Paulo

---

# CRM

## Customer Relationship Management





Por que do deslocamento?

Quem eu sou?

Quais são as minhas necessidades?

Por que tanto tempo?

Como devo proceder?

Quem procurar?

## CRM

- 100% das Demandas Registradas;
- Visibilidade do Processo;
- Direcionamento Assertivo;
- Gestão dos Chamados;
- Definir Níveis de Acordo de Serviço;
- Padronizar o Atendimento;
- Ter Agilidade no Atendimento;
- Atuar com Campanhas;
- Criar e Acompanhar Indicadores;

## CALL CENTER

- Ações Ativas
  - Negociação Financeira
  - Regularização Contratual
  - Abertura de Sinistro
- Ações Passivas

## SERVIÇO CAMPO

- Apoio nas ações de Sorteio e Comercialização;
- Apoio ao Trabalho Técnico Social de Pós Ocupação
- Apoio na Gestão Condominial



e-CDHU

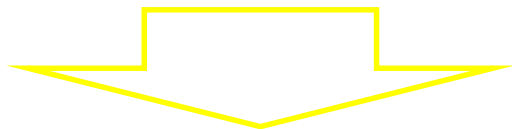
**NÚCLEO DIRECIONADOR**



- ❖ Busca de Solução Pronta
- ❖ Velocidade na implantação
- ❖ Baixo Custo
- ❖ Salto tecnológico
- ❖ Escalabilidade
- ❖ Agilidade
- ❖ Unificação das Informações
- ❖ Rastreabilidade



- ❖ Revisão dos Processos
- ❖ Revisão de Perfil / Postura de Atendimento
- ❖ Mudança Estrutural (Vertical para Horizontal)
- ❖ Reestruturação das Equipes
- ❖ Ampliação dos Canais de Atendimento

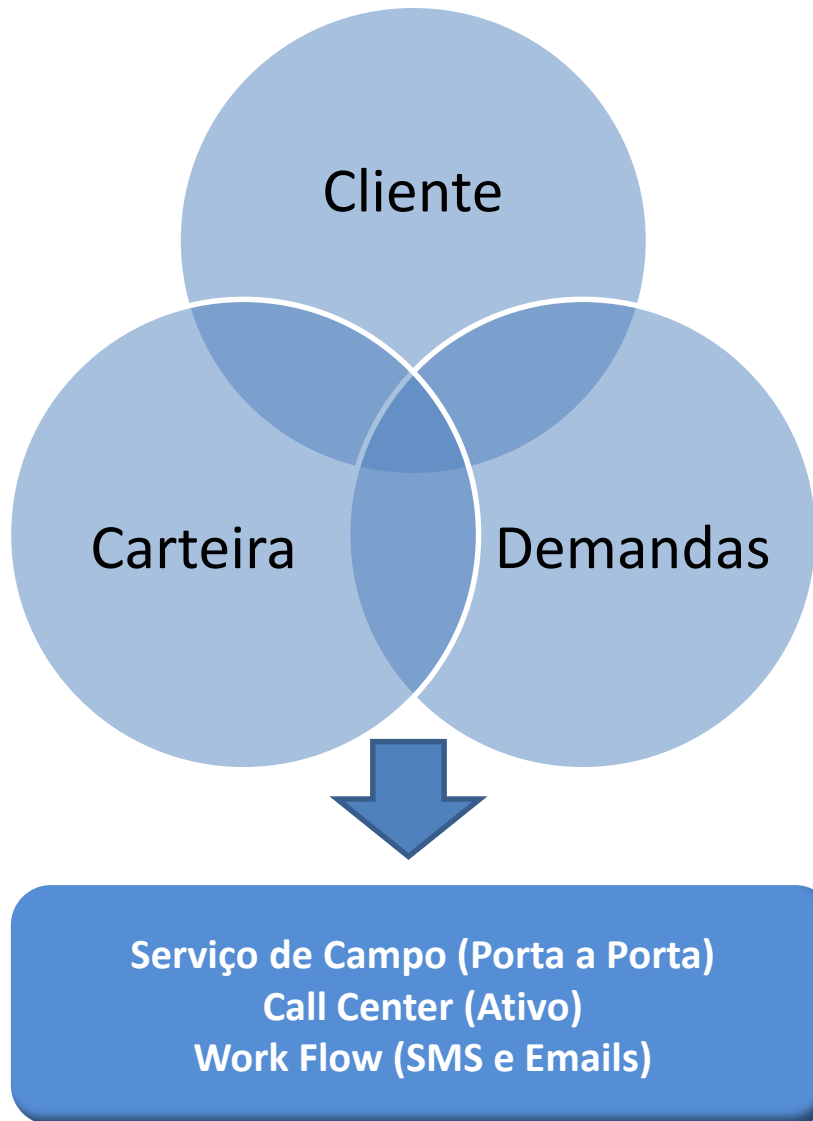


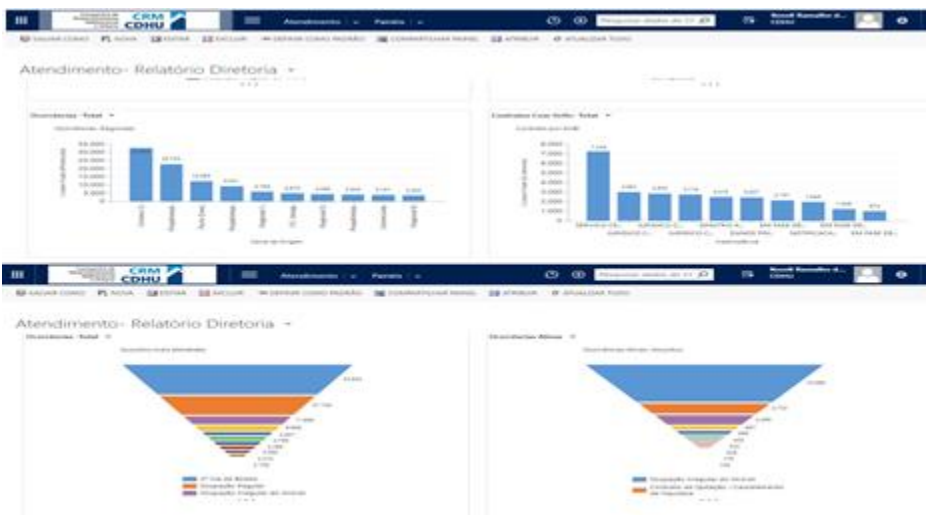
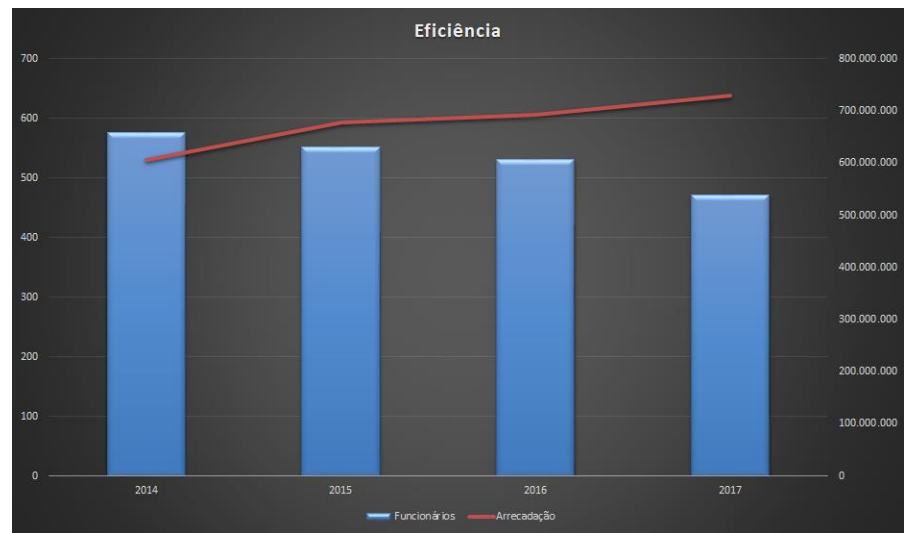
MULTIFUNCIONALIDADE

RESOLUTABILIDADE



**TECNOLOGIA  
COMO  
PROPULSOR  
DA  
MUDANÇA**







## Transferência

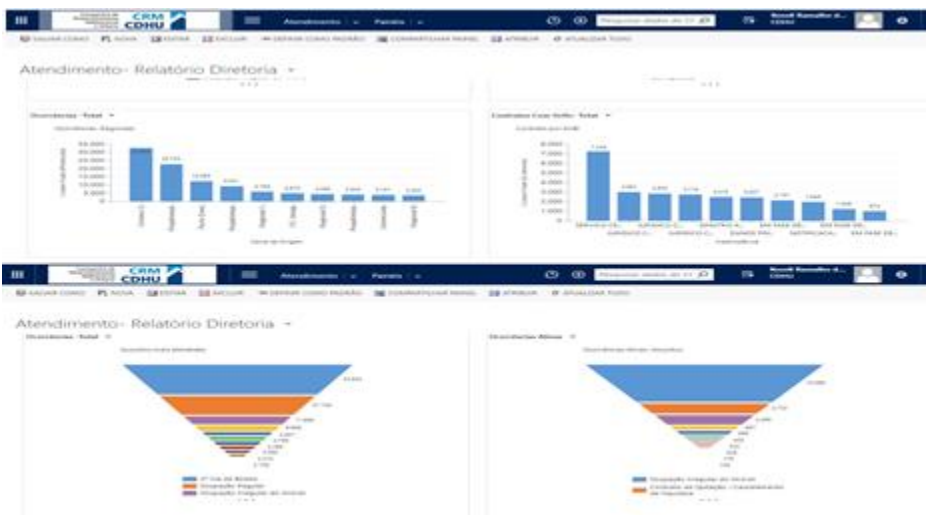
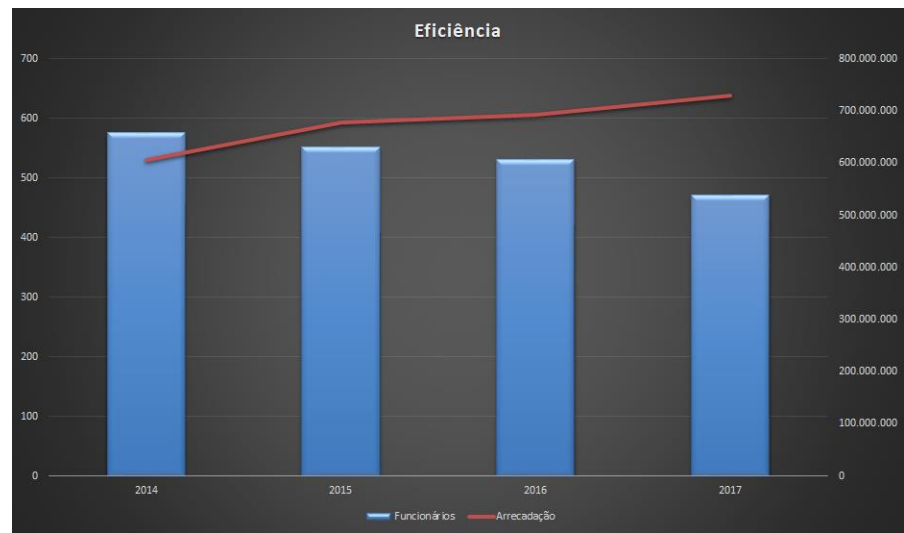


### Antes

- Atendimento Presencial
- Envio e Análise de Documentos Presencial
- Produção de Dossie Físico
- Inúmeros Deslocamento (Pessoas e Documentação)
- Processo Fragmentado
- Centralização dos Contratos na Sede
- Tempo médio de 6 meses

### Depois

- Atendimento Presencial ou Distância
- Envio e Análise de Documentos Presencial ou Distância
- Produção de Dossie Digitalizado
- Redução Expressiva dos Deslocamentos (email, sms)
- Autonomia das Regionais na análise da documentação e geração dos Contratos
- Uma vez a documentação em ordem o contrato pode ser gerado na mesma hora.





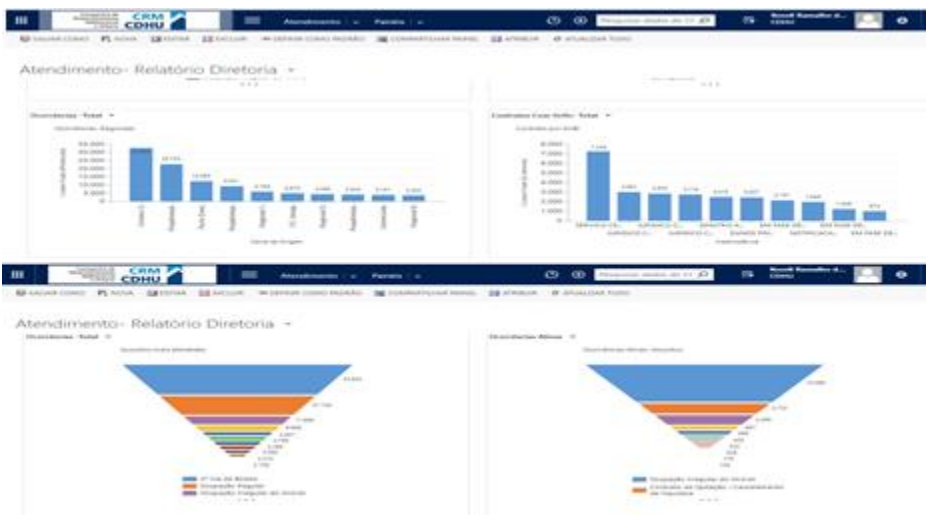
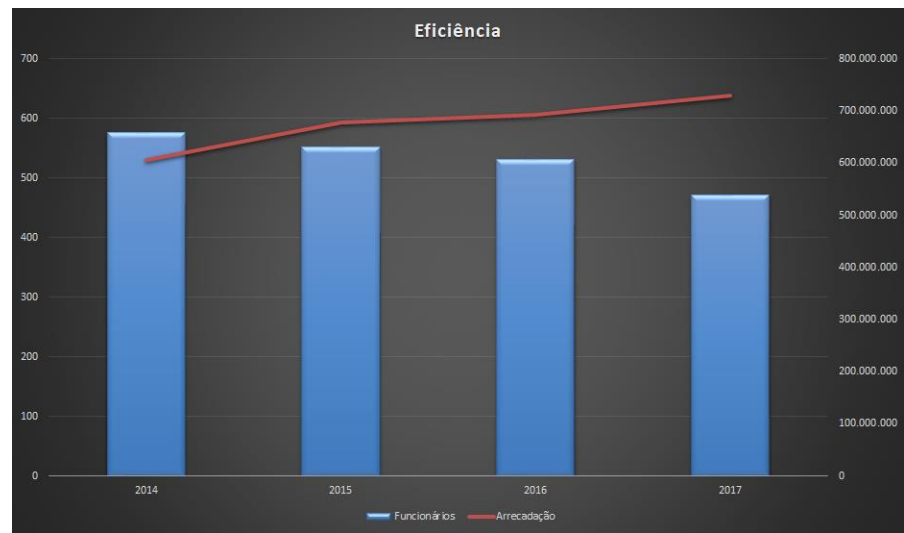
Mobilidade – 473.778 Ocorrências

Serviço de Campo – 90.000 und. visitadas

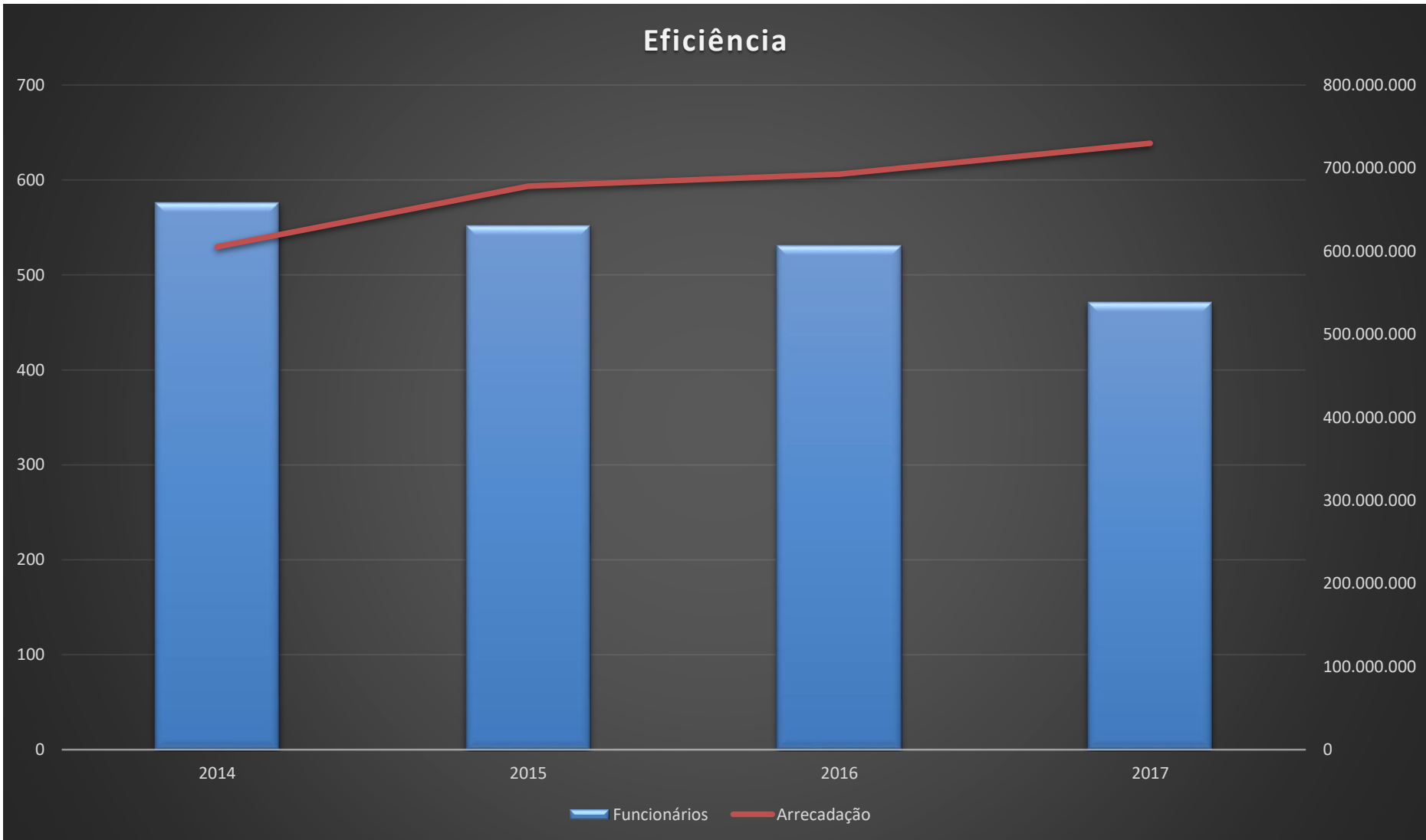
Call Center – 123.833 atendimentos

R\$ 31,5 Milhões de Dívidas Renegociadas

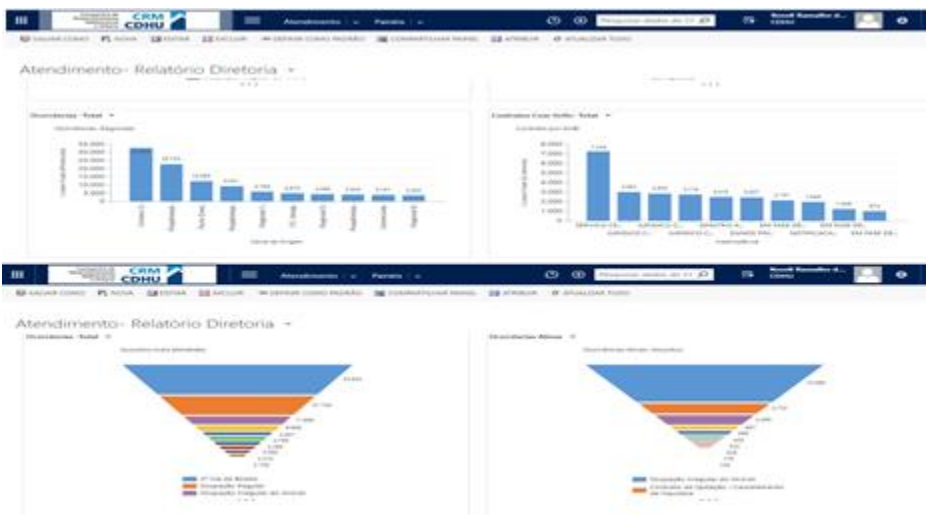
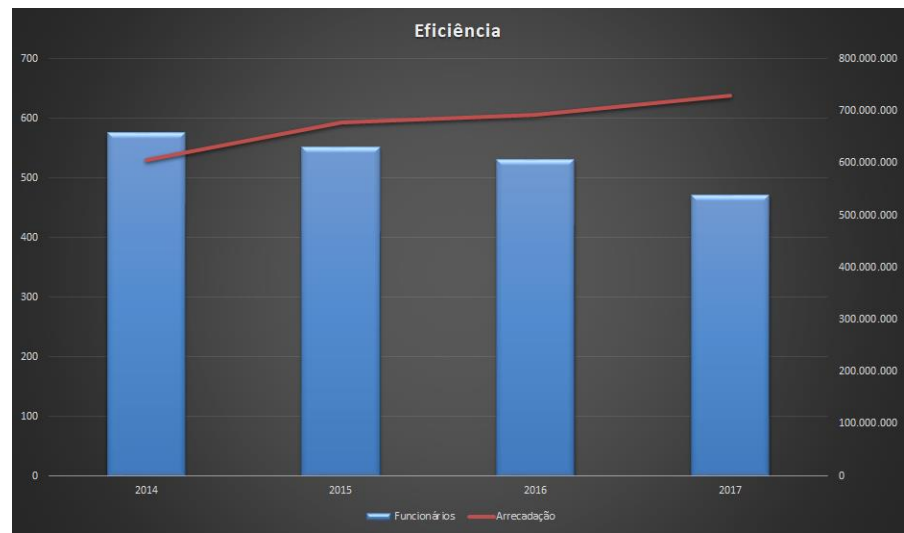
66.928 Moradias Garantidas



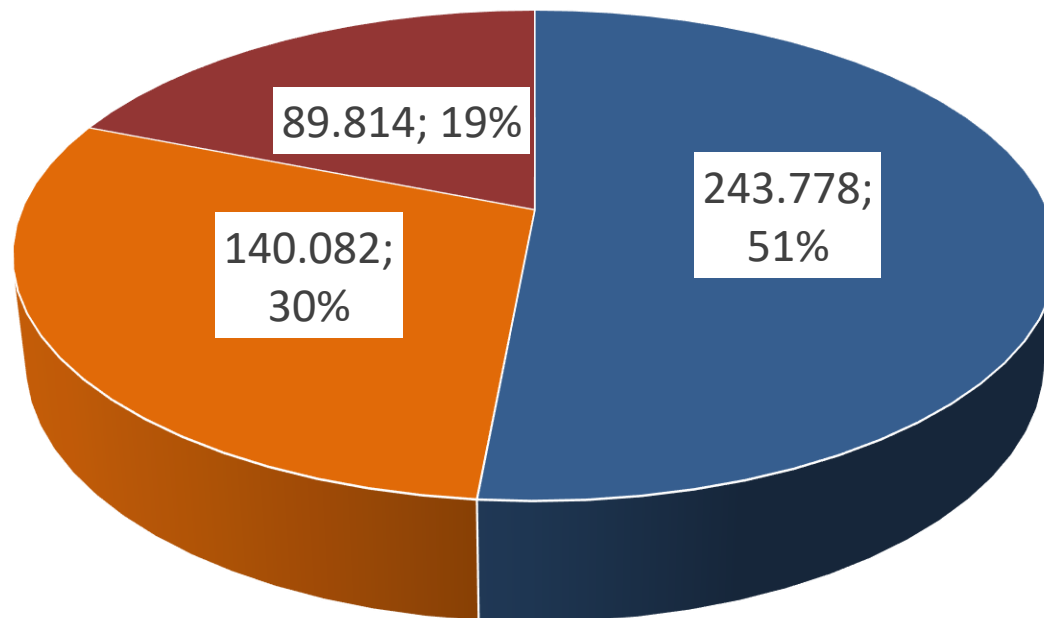
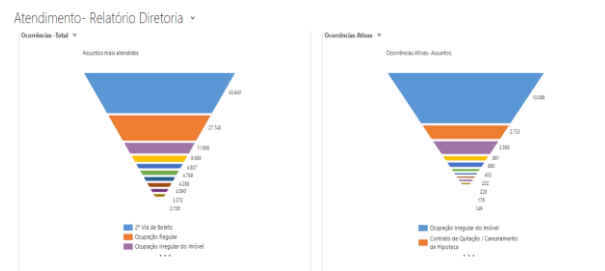
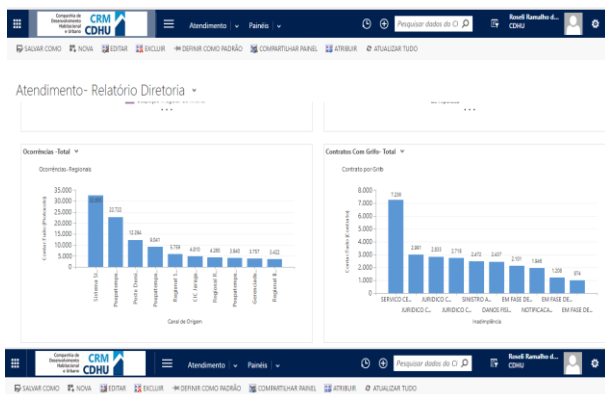
## Eficiência



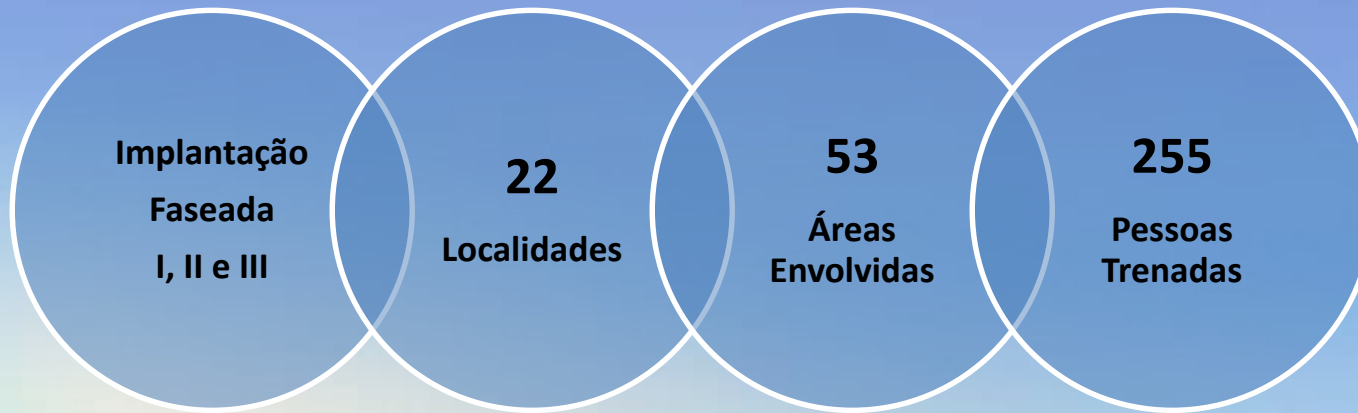
# Ganho de 20%



## CRM - Distribuição Percentual das Ocorrências por Grandes Assuntos



- Regularização Financeira
- Regularização Contratual
- Outros assuntos

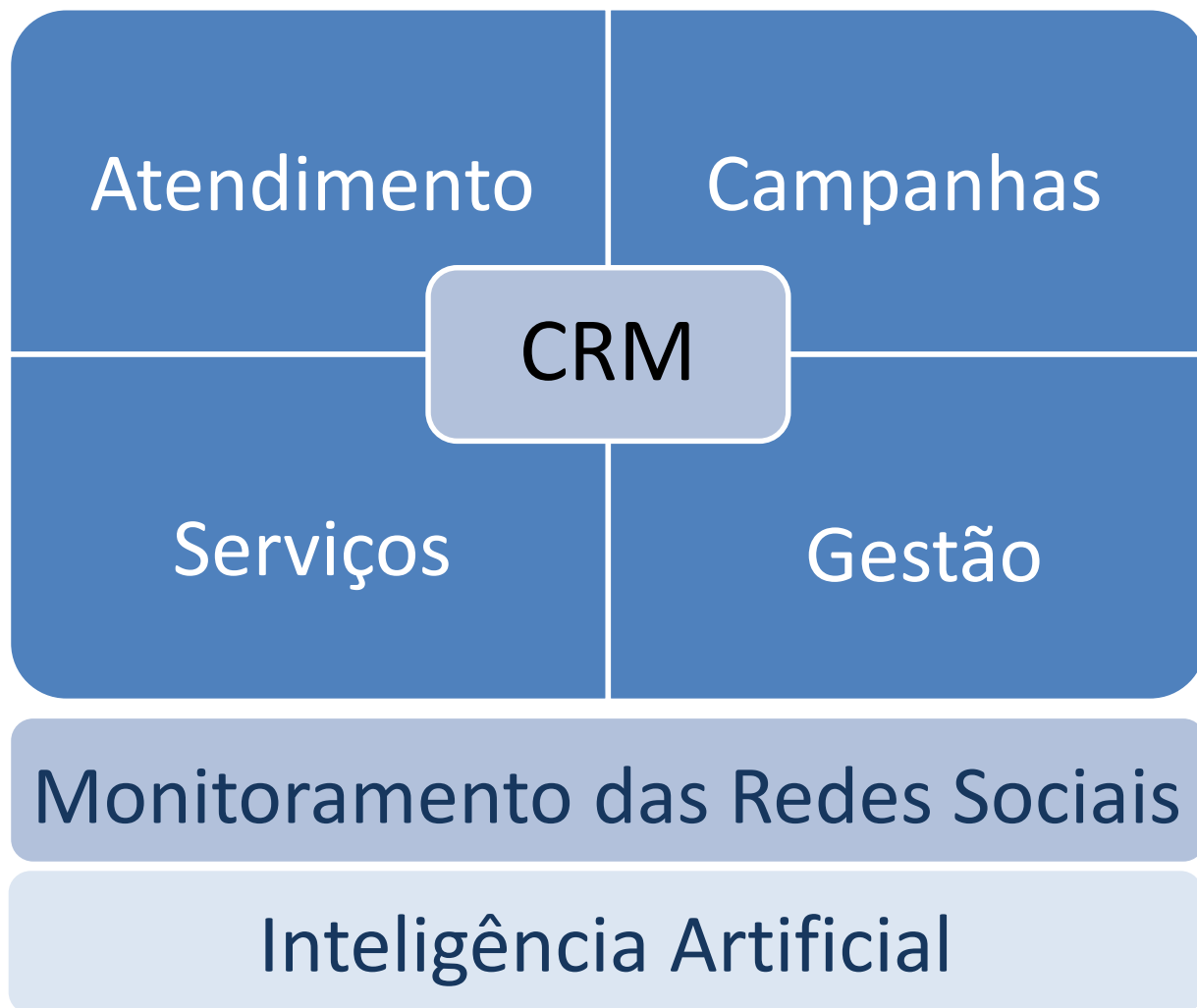


- ❖ Início 01/2016
- ❖ Implantação Fase I - 09/2016
- ❖ Investimentos (Licenças, Infraestrutura e Desenvolvimentos)





# Escopo



- Perfil do meu mutuário na inserção de inadimplência
- Sorteio
- Perfil do Reintegração de Pessoa ao cumprimento de
- Outros



# CRM - CDHU



Microsoft  
Dynamics™  
365

# Histórico das Ocorrências

Ocorrências Todas as Ocorrências

Seguro | https://cdhucrm.crm2.dynamics.com/main.aspx#474582629

Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano **CDHU**

Atendimento | Ocorrências

Fabiana Gomes Fr...  
CDHU

NOVA OCORRÊNCIA | EXECUTAR RELATÓRIO | MODELOS DO EXCEL | EXPORTAR PARA O EXCEL | IMPORTAR DADOS | PAINEL DE GRÁFICO

## Resultados da Pesquisa


276.255.928-63

✓	Contrato CDHU	Cliente	CPF (Cliente)	Protocolo ↑	Assunto	Status	Prazo de Resoluç...	Solicitante	Fila Atual	🔍	⚙️
📄	1676006	MANOEL MESSIAS PINHEIR...	276.255.928-63	OCOR-00031-C4D1N0	2ª Via de Boletim	Resolvida	26/09/2016 11:38	MANOEL MESSIA...	Atenc		
✓	1676006	MANOEL MESSIAS PINHEIR...	276.255.928-63	OCOR-01563-C3G2X7	2ª Via de Boletim	Resolvida	21/10/2016 16:32	MANOEL MESSIA...	Atenc		
📄	1676006	MANOEL MESSIAS PINHEIR...	276.255.928-63	OCOR-03266-Y1K4Q7	Informação - Situação Financeira do ...	Resolvida	17/11/2016 13:09	MANOEL MESSIA...	Atenc		
📞	1676006	MANOEL MESSIAS PINHEIR...	276.255.928-63	OCOR-129188-RAHBM5	2ª Via de Boletim	Resolvida	11/05/2017 18:30	MANOEL MESSIA...	Atenc		
📄	1676006	MANOEL MESSIAS PINHEIR...	276.255.928-63	OCOR-28517-W2X0T3	2ª Via de Boletim	Resolvida	23/01/2017 17:00	MANOEL MESSIA...	Atenc		
📄	1676006	MANOEL MESSIAS PINHEIR...	276.255.928-63	OCOR-28667-G1J5T1	2ª Via de Boletim	Resolvida	24/01/2017 10:31	MANOEL MESSIA...	Atenc		
📄	1676006	MANOEL MESSIAS PINHEIR...	276.255.928-63	OCOR-57087-J2T2N8	Reembolso de Prestação pagas após ...	Resolvida	20/03/2017 13:35	MANOEL MESSIA...	Atenc		
📄	1676006	MANOEL MESSIAS PINHEIR...	276.255.928-63	OCOR-65485-C8C3F5	2ª Via de Boletim	Resolvida	28/03/2017 17:03	MANOEL MESSIA...	Atenc		
📄	1676006	MANOEL MESSIAS PINHEIR...	276.255.928-63	OCOR-74031-N1L489	2ª Via de Boletim	Resolvida	10/04/2017 16:38	MANOEL MESSIA...	Atenc		
📄	1676006	MANOEL MESSIAS PINHEIR...	276.255.928-63	OCOR-78845-V6M4F3	2ª Via de Boletim	Resolvida	18/04/2017 15:27	MANOEL MESSIA...	Atenc		

Gráfico

Ocorrência: OCOR-5494: X codek.docgen.12133899: X

file:///D:/Roseli/Empresa/Secretaria\_Habitacao/CDHU/Apresentacoes/Secretario/codek.docgen.121338994781.caeeb5.pdf



## PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo  
www.cdhu.sp.gov.br

Protocolo: OCOR-54942-C9D3V6		Local: Posto Domingos de Morais	
Solicitante: ABDIAS JOSE DE SOUZA		Vínculo com a CDHU: Mutuário/Beneficiário	
Fone1 Solicitante:	Fone2 Solicitante:	Email Solicitante:	
Mutuário: ABDIAS JOSE DE SOUZA		Conta: 7426075	
Fone1:	Fone2:	Email:	
Empreendimento: GUARULHOS(B D PIMENTAS) (SH1 - PRO)			
Endereço: RUA DEZ NR:030			
Assunto: Titulariedade por Venda		Tipo: Serviço	
Descrição da Solicitação: Titulariedade por Venda			
Orientação ao Solicitante:			
16/03/2017 09:31		crm, equipe	Posto Domingos de Morais

codek.docgen.121...pdf


Exibir todos X

Search Windows

ENG 17:40  
INTL 16/03/2017

file:///D:/Roseli/Empresa/Secretaria\_Habitacao/CDHU/Apresentacoes/Secretario/codek.docgen.121338994781.caeeb5.pdf

codek.docgen.121338994781.caeeb5.pdf 2 / 2



## PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo  
www.cdhu.sp.gov.br

Conta: 7426075      Protocolo: OCOR-54942-C9D3V6

### Documentos para Transferência de Titularidade

**A. Documentos:**

- Contrato Particular de Compra e Venda: Não Recebido
- Prestações Pagas: Não Recebido
- Comprovantes de Pagamento de Água e Luz: Não Recebido
- Certidão de Matrícula: Não Recebido
- Certidão Negativa de Tributos Imobiliários: Não Recebido
- Declaração de Condomínio: Não Recebido
- Declaração Pessoal de Saúde: Não Recebido
- Declaração Negativa do Imóvel: Não Recebido
- Declaração de Débitos do Imóvel: Não Recebido

**B. Documentos de acordo com estado civil (apresentar cópia simples):**

- Solteiro (Certidão de Nascimento): Não Recebido

**C. Comprovação de renda conforme vínculo empregatício:**

- Carteira Profissional (Todos os Componentes): Não Recebido
- Declaração do Empregador (Se Registrado): Não Recebido
- 3 Últimos Holleriths (Se Registrado): Não Recebido

**D. RG e CPF (apresentar cópia simples):**

Search Windows

ENG 17:41  
INTL 16/03/2017

RESCISÃO ADMINISTRATIVA : INFORMAÇÕES

## Rescisão Administrativa -11

Data de Criação: 13/03/2018 17:25 | Nº do Protocolo: -- | Nº do Protocolo: OCOR-95448-L3C



<p>✓ Todos os doc. foram entreg. Aguardando</p> <p>Dta de entrega dos docum --</p> <p>Nome do respons. pelo rec <a href="#">clique para inserir</a></p>	<p>✓ Contrato está correto? * Sim</p> <p>Tipo de Contrato * <a href="#">clique para inserir</a></p> <p>Cláusulas Referenciais * <a href="#">clique para inserir</a></p>	<p>Modelo do Contrato * <a href="#">clique para inserir</a></p> <p>Expedir comunicado? * <a href="#">clique para inserir</a></p> <p>Expedir protocolo? * <a href="#">clique para inserir</a></p>	<p>Data Limite de entrega de d <a href="#">clique para inserir</a></p>
---	---	--	--

PE - Rescisão Administrativa (Ativo para 5 dias, 3 horas) Próximo Est... >

### Relação de Documentos

Informações de Empreendimento	Informações do Ocupante
Nome do Núcleo Regional * <b>Regional Campinas</b>	Interessado 1 <b>EDUARDA ORSINO DOS SANTOS</b> Cônjuge 1
Mutuário <b>MATILDE MENDES ALVES</b>	-- Cônjuge 2
Unidade Habitacional <b>4545901</b>	-- Cônjuge 3
Empreendimento <b>PIRACICABA-1 (SH4 - ICMS)</b>	--
Conta <b>2163848</b>	--



**Você precisa atribuir funções de segurança a novos usuários** Clique para ver uma lista de usuários que precisam de direito de acesso ao Microsoft Dynamics 365.

NOVO EDITAR ATIVAR DESATIVAR EXCLUIR ENVIAR UM LINK POR E... EXECUTAR FLUXO DE TRA... INICIAR DIÁLOGO EXECUTAR RELATÓRIO

Rescisões Administrativas Ativo(a)

Nome ↑	Data de Criação
Rescisão Administrativa -11	09/01/2018 15:17
Rescisão Administrativa -11	13/03/2018 17:25
Rescisão Administrativa -12	09/01/2018 15:48
<input checked="" type="checkbox"/> Rescisão Administrativa -12	14/03/2018 14:47
Rescisão Administrativa -13	09/01/2018 16:17
Rescisão Administrativa -13	15/03/2018 09:06
<input checked="" type="checkbox"/> Rescisão Administrativa -14	15/03/2018 14:55
Rescisão Administrativa -15	16/03/2018 09:20
Rescisão Administrativa -16	16/03/2018 09:39
Rescisão Administrativa -17	16/03/2018 10:06
Rescisão Administrativa -18	16/03/2018 10:46
Rescisão Administrativa -19	16/03/2018 14:22
Rescisão Administrativa -20	16/03/2018 15:48
Rescisão Administrativa -21	16/03/2018 15:49

1 - 31 de 31 (1 selecionado) Página 1

Todos	#	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

