



COMPANHIA DE HABITAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

ABC E FNSHDU

SELO DE MÉRITO 2018

Programa Cohab Mais Perto

PROGRAMA  **COHAB MAIS PERTO**

Antecedentes

Nos seus 52 anos de história, a Companhia de Habitação do Estado de Minas Gerais-Cohab Minas construiu 1,3 mil conjuntos habitacionais em 600 cidades distribuídas por todas as regiões do estado.

Ao longo dos anos e acompanhando os avanços tecnológicos a Cohab Minas adotou formas variadas de atendimento como atendimento via redes sociais, atendimento telefônico, recepção de demandas via portal de internet e outros canais de comunicação oferecidos pelo Governo de Minas e sempre mantendo o seu atendimento presencial na Sede (Belo Horizonte) e nos Escritórios de Representação Regional (Governador Valadares, Itajubá, Montes Claros e Uberlândia).

Antecedentes

Considerando que o estado de Minas Gerais conta com um total de 853 municípios, que a Cohab Minas possui um quadro funcional de cerca de 200 empregados, e que mesmo com todas as ferramentas utilizadas, permanecia a dificuldade para tratar efetivamente com os mutuários as suas diversas demandas, a Cohab Minas criou em 2017 o **Programa Cohab Mais Perto** cujo primeiro convenio foi assinado em abril de 2017.



A Primeira parceria foi firmada durante Rua de Lazer no Conjunto Emboabas – Caeté-MG.

Objetivos

- Aproximar a Cohab Minas dos municípios e munícipes que têm relação jurídica direta ou indireta com a Companhia;
- Aproximar os técnicos dos municípios aos munícipes que tem relação jurídica direta ou indireta com a Companhia;
- Estimular o aumento e manutenção da adimplência;

Objetivos

- Reduzir custos da Companhia com viagens;
- Garantir aos mutuários o recebimento de seus boletos mensais;
- Reduzir a atuação das empresas de cobrança terceirizada .

Local de Intervenção

Municípios do Estado de Minas Gerais que tem ou terão empreendimentos da Cohab Minas.

Durante os primeiros dez meses 216 municípios já aderiram ao Programa Cohab Mais Perto através da assinatura do Termo de Cooperação Técnica e Social .

Prioridade de atendimento

Moradores dos conjuntos habitacionais localizados nos municípios parceiros da Cohab Minas e que demandem serviços à Companhia.



Certificado entregue ao prefeito no momento da adesão ao Programa.

Identificação-Categoria

O Programa Cohab Mais Perto enquadra-se na categoria Ações, Planos e Programas voltados para a produção de HIS e/ou gestão conforme descrição do item 4.3 do Regulamento do Selo do Mérito ABC/FNSH DU Edição 2018.

- Ações que assegurem maior eficácia no cumprimento dos objetivos da instituição e/ou racionalização de procedimentos e/ou otimização dos custos.
- Parceria entre órgãos públicos e com a iniciativa privada.

Prazo de Execução

O Programa teve início em abril de 2017 e não tem previsão definida de encerramento.

O prazo de execução da parceria é dado pelo Termo de Cooperação Técnica Social com vigência de dois anos, podendo ser prorrogável a critério dos parceiros.

Estratégia Adotada

Articulação institucional objetivando adesão dos municípios ao programa através de:

- Envio de correspondências personalizadas;
- Realização de reuniões específicas e;
- Abordagem direta aos prefeitos durante visitas à Cohab Minas e durante a realização dos Fóruns Regionais de Governo*;
- Reunião do presidente da Cohab no município com participação do prefeito e mutuários.

*Fóruns Regionais são um espaço aberto pelo Governo do Estado de Minas Gerais para garantir a presença da sociedade civil e representantes dos governos federal, estadual e municipais na construção e no planejamento das políticas públicas no estado.

Estratégia Adotada

Treinamento dos técnicos na sede da Cohab Minas para que conheçam as ferramentas e métodos de trabalho e para que estabeleçam contato direto com os profissionais da Companhia.



Estratégia Adotada

Elaboração e uso de sistema de informática exclusivo para o programa, que possibilita a troca de informações, o envio e tratativa de demandas, com capacidade para transmitir fotos e documentos diversos.

Comunicação via serviço instantâneo de troca de mensagens (*whatsapp*) para esclarecimento de dúvidas e compartilhamento de experiências com a participação de todos os profissionais treinados pela Cohab Minas.

Divulgação das ações (novas parcerias, treinamento, reuniões e atividades nos conjuntos) por meio de site e redes sociais (*facebook, instagram e whatsapp*).

Quadro Resumo de investimentos

Para a realização das atividades previstas no Programa Cohab Mais Perto não há gastos financeiros mensuráveis, sendo o investimento principal o de recursos humanos e conhecimentos técnicos disponíveis tanto na Cohab Minas quanto na Prefeitura do Município parceiro.

Criação, pela equipe de Tecnologia da informação da Cohab Minas, de sistema de informação exclusivo para gerenciamento das ações do Programa.

Equipe técnica diretamente envolvida

Formalização da parceria:

Diretoria Executiva e Assessoria de Apoio Institucional.

Execução:

Cohab Minas: Técnicos de todas as áreas que realizam atendimento institucional e/ou diretamente aos mutuários e equipe diretamente envolvida na manutenção do sistemas de informação;

Município: Técnico(s) indicado(s) pela Administração municipal que atuará como correspondente Cohab Minas no atendimento direto às demandas dos mutuários.

Papel dos parceiros

Cohab Minas

Informar ao município sobre os programas, projetos e ações com devido treinamento à equipe indicada pelo município;

Fornecer dados sobre os financiamentos para que o município possa auxiliar os mutuários interessados em negociações;

Disponibilizar um sistema de informação para comunicação direta e troca de informações entre parceiros;

Papel dos parceiros

Cohab Minas

Dar apoio técnico no planejamento de Campanhas, Programas e Ações Conjuntas;

Fornecer, por meio eletrônico, material para trabalho em campo, elaboração de relatórios bem como fornecer e aprovar logomarcas e peças para divulgar ações;

Oferecer treinamentos à equipe indicada pelo município.

Papel dos parceiros

Município

Disponibilizar equipe a ser capacitada pela Cohab Minas e designar um servidor municipal para coordenar as atividades;

Disponibilizar local de apoio fixo e/ou servidores para a realização de trabalhos de campo e/ou ação demanda pela Cohab Minas;

Gerar relatórios periódicos sobre os trabalhos desenvolvidos em campo e remetê-los à Cohab Minas;

Papel dos parceiros

Município

Divulgar ações da Cohab Minas;

Providenciar, junto aos correios, o cadastramento dos Conjuntos Habitacionais;

Promover, quando necessária, a entrega das prestações aos interessados;

Incentivar criação de associações de Bairro e/ou identificar a presença de representante de bairro que possam atuar no programa;

Papel dos parceiros

Município

Diligenciar junto ao Legislativo municipal a fim de viabilizar medidas em favor dos mutuários e serviços prestados pela Cohab Minas;

Reconhecer que beneficiário, ocupante, morador são os únicos responsáveis pelo pagamento de IPTU, taxas, encargos e quaisquer valores vinculados ao imóvel;

Guardar sigilo das informações recebidas.

Lições aprendidas

Agilidade na solução das demandas apresentadas pelos mutuários a partir da existência de técnicos treinados nos municípios;



Lições aprendidas

Ampliação do envolvimento do poder público municipal nos assuntos referentes aos conjuntos habitacionais a partir do momento em que a prefeitura torna-se um canal de comunicação com os mutuários;

Efetividade de atuação do correspondente como interlocutor da Cohab Minas a partir do contato direto deste como os mutuários.

Projeto de Monitoramento

Por meio do sistema de informação “Mais Perto” :

- A Companhia acompanha a chegada das demandas enviadas pelo município e o tempo de resposta de cada área da Cohab Minas;
- O armazenamento e tratativas das demandas e relatórios gerados servem de dados estatísticos para futuras verificações;
- Utilização de serviço instantâneo de mensagens (*whatsapp*) entre Cohab Minas e parceiros para esclarecimento de dúvidas e troca de experiências.