

## Selo de Mérito 2018 - ABC/FNSH DU

<b>Submission Date</b>	2018-02-19 20:49:37
<b>Entidade/Instituição proponente do Projeto (sigla e por extenso)</b>	CDHU - Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano
<b>Cidade e UF da instituição</b>	São Paulo - SP
<b>Título/Identificação do Projeto (máximo de cinco palavras)</b>	Sistema de Atendimento CRM CDHU
<b>Categoria do Projeto</b>	4.3 -Projetos de Ações, Planos e Programas voltados para a produção de HIS e/ou gestão
<b>Nome e Cargo do responsável pelo Projeto junto à instituição inscrita:</b>	Ernesto Mascellani Neto – Diretor de Atendimento Habitacional
<b>E-mail do responsável pelo Projeto</b>	e.neto@sp.gov.br
<b>Telefone com DDD do responsável pelo Projeto:</b>	11 2505-2484
<b>Número do celular com DDD do responsável pelo Projeto:</b>	11 94292 6536
<b>Objetivos do Projeto</b>	Melhorar a qualidade do atendimento ao cidadão, prestado pelos Canais de Atendimento da CDHU, por meio da implantação de um sistema que reúna vários serviços de forma organizada, centralizada e integrada, possibilitando a gestão das informações de modo mais eficiente e eficaz.
<b>Beneficiários diretos</b>	As famílias mutuárias da CDHU (aproximadamente 350 mil famílias) as famílias beneficiárias do auxílio-moradia, e a população residente no Estado de São Paulo com interesse em HIS e que se enquadre no perfil de público alvo da CDHU.
<b>Beneficiários indiretos</b>	Os colaboradores atendentes dos Canais de Atendimento da CDHU, colaboradores das áreas de interface e gestores da Companhia.

## **Detalhamento do Projeto**

A CDHU é hoje uma das maiores companhias habitacionais do mundo e movimentada perto de 1 bilhão de reais por ano, orçamento superior à receita da maioria dos municípios paulistas.

Desde que iniciou suas atividades, construiu e comercializou por volta 514 mil novas unidades habitacionais, número que compõe cerca de 3.400 conjuntos habitacionais em 626 municípios (97%), de um total de 645 em todo o Estado (dados de 2016).

Nessas casas moram cerca de 2,2 milhões de pessoas, número superior à população da grande maioria dos municípios brasileiros.

Nesses anos de atuação, buscando sempre a melhoria e otimização dos serviços prestados aos cidadãos foram identificadas algumas ações necessárias para melhoria na prestação de serviço de modo a unificar os diversos sistemas existentes na Companhia para controle dos processos que se encontravam fragmentados como: informações sobre os mutuários/beneficiários, controles para os serviços realizados, padronização do atendimento, diminuição do deslocamento para resolução de problemas nos Núcleos Regionais proporcionando ao mutuário rapidez no atendimento.

Em 2016, diante desse cenário e buscando a excelência nos serviços de atendimento, a CDHU iniciou um programa de desenvolvimento e aprimoramento do seu modelo de relacionamento com mutuário e a população em geral.

Entre as ações diagnosticadas para o projeto, a CDHU priorizou a implantação de um sistema de atendimento que suportasse todos os processos da Companhia.

Seguindo os preceitos de eficiência, eficácia e efetividade social, a CDHU optou pela utilização do CRM, pelo seu menor custo de desenvolvimento e prazo de implantação, bem como pelas soluções que a ferramenta propicia com foco na satisfação do cidadão, percebendo e antecipando suas necessidades e na melhoria da gestão das informações.

A implementação do Sistema foi faseada, priorizando o desenvolvimento sistêmico dos serviços e atividades mais procurados pelos cidadãos nos Canais de Atendimento da CDHU. A adaptação dos atendentes ao processo foi realizada de forma gradual investindo em treinamento contínuo com material de apoio (manuais e vídeos) para facilitar a aprendizagem e absorção dos conceitos disseminados.

## **Parcerias (mencionar as outras instituições que participam do projeto mesmo que não haja aporte financeiro relevante)**

A CDHU teve como parceiros no projeto: a BBKO - empresa que possui expertise em desenvolvimento de sistemas na Plataforma CRM (Customer Relationship Management)- e contou com o acompanhamento e apoio da PRODESP no fornecimento de informações (banco de dados) e na implementação do sistema.

## **Investimento (colocar a entidade e o valor correspondente)**

Foram utilizados recursos próprios da Companhia para viabilizar o projeto, que envolve todo o processo de implementação da ferramenta, equipe técnica com diversos perfis, incluindo suporte e treinamento aos usuários.

## Outras informações:

A implantação do CRM permitiu também ações inovadoras para regulamentação contratual dos mutuários inadimplentes, ampliando a arrecadação da Companhia em aproximadamente 32 milhões de reais.

Identificou-se ao longo da implementação do projeto a importância do envolvimento das áreas da organização, a revisão dos processos para implementação e otimização através do sistema, e a realização de treinamentos unificando as regras e procedimentos da organização e as orientações do sistema.

A Comunicação entre as áreas é outro fator de atenção para o sucesso do projeto, a importância de uma boa comunicação de divulgação dos novos processos implementados e as ações incrementais no sistema, aliadas ao treinamento continuado, são fatores determinantes para o sucesso do projeto.

Anexar arquivos com a apresentação do Projeto (pdf ou ppt), fotos (jpg ou png) e texto jornalístico (.doc)

[20180219\\_Sistema\\_criado\\_pela\\_CDHU\\_melhora\\_qualidade\\_do\\_relacionamento\\_com\\_a\\_população.docx](#)

[CDHU` CRM Sistema de Atendimento Selo ABC 19\\_02\\_2018\\_final.pdf](#)

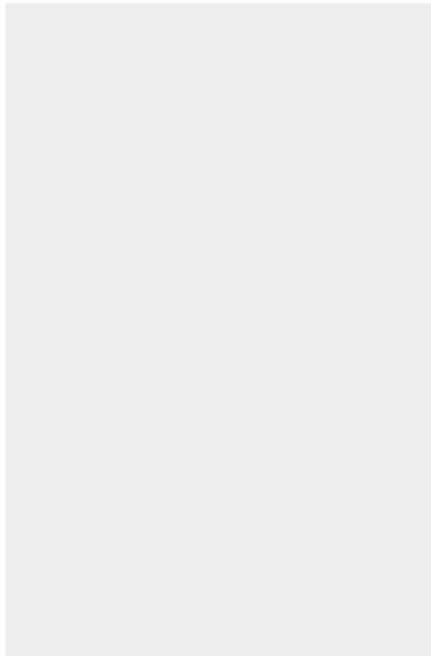


[Foto treinamento CRM 1.jpg](#)



[Foto treinamento CRM 2.jpg](#)

[Sistema melhora atendimento cdhu texto jornalístico.pdf](#)



[Foto treinamento CRM 3.jpg](#)