

Selo de Mérito 2020 - ABC/FNSHDU

Submission Date	2020-07-30 19:15:02
Entidade/Instituição proponente do Projeto (sigla e por extenso)	CDHU – Companhia de Desenvolvimento Habitacional Urbano do Estado de São Paulo
Cidade e UF da instituição	São Paulo - SP
Título/Identificação do Projeto (máximo de cinco palavras)	Tecnologia transformando o atendimento social
Categoria do Projeto	Projetos, Ações, Planos e Programas voltados para a produção e/ou gestão de HIS
Nome e Cargo do responsável pelo Projeto junto à instituição inscrita:	Viviane Frost - Superintendente Social de Ações de Recuperação Urbana
E-mail do responsável pelo Projeto	vfrost@cdhu.sp.gov.br
Número do celular com DDD do responsável pelo Projeto:	(11) 99258-5009
Objetivos do Projeto	Realização do arrolamento das famílias residentes em assentamentos irregulares, por meio de solução mobile Microsoft Power Apps, que permite o mapeamento, identificação e caracterização das edificações e seus ocupantes de forma digital e sem a necessidade de acesso à internet. Além da coleta de dados, todo levantamento realizado é integrado com o Sistema de Atendimento e Gestão da CDHU para o gerenciamento das informações e auxílio aos gestores na tomada de decisão
Beneficiários diretos	Pesquisadores de Campo, Superintendência Social de Ações em Recuperação Urbana (SSARU) e Diretoria de Atendimento Habitacional
Beneficiários indiretos	Famílias residentes em assentamentos irregulares afetadas por ações públicas que demandam reassentamento habitacional
Detalhamento do Projeto	

A CDHU - Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - empresa do Governo Estadual, vinculada à Secretaria da Habitação, é o maior agente promotor de moradia popular no Brasil. Tem por finalidade executar programas habitacionais em todo o território do Estado, voltados para o atendimento exclusivo da população de baixa renda - atende famílias com renda na faixa de 1 a 10 salários mínimos.

Além de produzir moradias, a CDHU tem promovido, também, importantes ações de desenvolvimento urbano, como o Programa de Atuação em Favelas e Áreas de Risco que extrapola a simples provisão de moradias e insere-se num processo de requalificação urbana.

A Superintendência Social de Ações em Recuperação Urbana (SSARU) é a responsável pelo relacionamento direto com as famílias residentes em assentamentos irregulares, afetadas por ações públicas que demandam reassentamento habitacional.

Para iniciar e o atendimento às famílias, a equipe SSARU realiza a primeira etapa de intervenção denominada de ARROLAMENTO, que consiste no mapeamento, dimensionamento e caracterização da demanda que ocupa o território, com a identificação das moradias e de seus ocupantes.

Devido a precariedade das áreas de intervenção, não era possível a utilização de ferramentas digitais para a coleta de dados, uma vez que a grande parte desses locais não captavam os sinais de internet. Diante deste cenário, as equipes de campo as realizavam por meio de formulários impressos, imputando as informações de forma manual, em sistemas de banco de dados não apropriados para os cruzamentos das informações levantadas.

Tal procedimento, impactava não apenas na geração de dados não padronizados, como também na morosidade de todo o processo e no dispêndio de papel.

Diante deste cenário, a Superintendência de Ações de Recuperação Urbana (SSARU) identificou a necessidade da implementação de um processo de arrolamento em que fosse realizado utilizando a tecnologia, por meio de um aplicativo móvel, que colhesse os registros de modo offline, que garantisse a segurança e sigilo dos dados e permitisse a integração com o sistema de Atendimento ao Cidadão da CDHU para tratamento de dados, análise e direcionamento para os programas habitacionais focados ao seu público alvo.

Dessa forma e seguindo os preceitos de agilidade, eficiência e efetividade social, A CDHU optou pela utilização do software Microsoft Dynamics 365, sistema já implementado na Companhia para o gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM), que possui um baixo custo de desenvolvimento, agilidade no prazo para implantação, bem como os benefícios que a plataforma propicia para integração com as demais ferramentas e gestão das informações.

No ano de 2017, foi realizado a primeira fase de implementação, que teve por objetivo a inclusão do módulo do arrolamento no Sistema de Atendimento CRM da CDHU. Nessa fase, ficou caracterizado que as equipes utilizavam processos manuais para a execução das atividades e um Banco de Dados não integrado para armazenamento das informações do arrolamento. Fazia-se necessário, portanto, que o desenho da solução tivesse o objetivo de automatizar e levar o processo para uma plataforma digital como uma oportunidade de potencializar as ações e melhorar o atendimento realizado.

Foi desenhada uma solução sistêmica para: a) identificação e agrupamento das áreas mapeadas; b) armazenamento dos dados colhidos no diagnóstico para tratamento de informações sobre a evolução do atendimento para cada família e; c) atualização dos dados referentes às edificações e suas famílias, preservando o histórico inicial. Sempre tendo como foco agregar a solução com o Sistema de Gestão Integrado CDHU, atendendo às premissas de integração dos dados das famílias atendidas às demais informações da Companhia, corroborando para a visão 360° preconizada pela CDHU.

Desta forma, a CDHU implementou no CRM o processo do Arrolamento, com toda a sua complexidade de identificação, tendo como maior desafio trazer para o sistema a visão do território, primordial para os processos de atendimento realizados em campo. Este processo possibilitou também que as equipes pudessem não só iniciar os novos projetos de intervenção na ferramenta como também migrar toda a base histórica para o Sistema.

Um dos principais desafios e, grande entrave do projeto, era a necessidade de implementar uma solução mobile que permitisse a mobilidade que as equipes necessitavam, em campo, para otimizar e agilizar o trabalho de atendimento realizado, mas que, também, se adequasse a precariedade das áreas de intervenção atendidas, que não possuíam infraestrutura para acesso a computadores ou internet.

A fase 2 do projeto se deu no final do ano de 2019 com a implementação da ferramenta Power Apps, aplicativo da Microsoft que possibilitou a criação de aplicativo mobile de forma ágil e eficiente. Essa solução possibilitou transportar o trabalho criado no CRM da CDHU para uma solução mobile a ser utilizada pelas equipes em campo, atendendo as premissas das atividades realizadas, permitindo registros fotográficos, preenchimento de formulários digitais de maneira offline, bem como a integração para recebimento e envio dos dados das famílias arroladas ao Dynamics CRM 365.

Desde então, a nova tecnologia foi empregada no arrolamento dos Núcleos Habitacionais Jardim Três Marias e Vila Baiana, no município de Guarujá, e Núcleo Vicente de Carvalho II, no município de Bertoga, totalizando 596 entrevistas.

Para a implementação do projeto, foram utilizados recursos próprios da Companhia, que envolve todo o processo de licenciamento das plataformas da Microsoft, implementação das ferramentas, equipe técnica com diversos perfis, incluindo suporte e treinamento aos usuários.

O início da coleta de dados digital se dá primeiramente com a instalação do aplicativo Microsoft Power Apps, nos tablets/celulares utilizados, bem como a sincronização das informações das moradias arroladas entre o sistema CRM e o aplicativo. Nesta etapa o entrevistador necessita ter acesso a internet.

Após a sincronização do aparelho e já em ambiente offline, o pesquisador tem acesso ao menu principal onde fará sua identificação, data da visita e seleção da área a ser arrolada.

Na etapa seguinte e já em campo, o entrevistador preencherá os formulários desenvolvidos para identificação da moradia, dados do responsável pela unidade, caracterização dos residentes e moradia, e poderá captar imagens da unidade para complementar as informações da pesquisa. Após concluído o arrolamento, nenhum dado poderá ser alterado, preservando assim a integralidade das informações coletadas.

A solução foi construída também para atender a necessidade da equipe de campo em realizar uma pesquisa incompleta, uma pesquisa em residência já atendida anteriormente por outro técnico ou a correção de algum dado levantado. Para não trazer pesquisas duplicadas ou pesquisas incompletas no sistema, desenvolvemos um Identificador único para cada pesquisa composta por código gerado pelo Projeto, Núcleo, Município, Setor, Quadra, Número e Dígito.

Após a conclusão dos arrolamentos, o entrevistador fará a sincronização das pesquisas finalizadas e exportará os dados coletados via integração com o sistema Microsoft Dynamics 365.

Em algumas áreas de atuação, nem sempre o pesquisador tem disponível o acesso à internet para realizar o envio dos dados ao sistema de gestão da CDHU. Neste caso, foi necessário configurar o aplicativo mobile Power Apps para guardar as informações de forma local no celular e tablet utilizados e montar um processo para sincronização dos dados assim que o usuário ficar online.

A coleta digital de dados em campo permite o monitoramento da pesquisa em tempo real, e traz a possibilidade de evitar erros sistemáticos dos entrevistadores ou desvios de entendimento das questões tanto por parte do entrevistador, como por parte do entrevistado, uma vez que se pode avaliar, corrigir e realinhar o entendimento imediatamente.

Através da coleta digital e integração dos dados com o CRM, todas as informações das famílias passam a integrar o banco de dados da CDHU, onde é possível registrar qualquer interação havida com cada família individualmente, passando pelos diversos atendimentos realizados pela equipe social, monitoramento do auxílio-moradia, habilitação e contratação de financiamento. Esse histórico completo do relacionamento da família com a empresa pode ser acessado por toda a Companhia, o que confere maior controle e transparência aos procedimentos adotados durante todo o processo de atendimento habitacional da família

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

Best.Projects Consultoria e Gestão LTDA

Investimento (colocar a entidade e o valor correspondente)

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

Outras informações:

A solução mobile Power Apps aplicada para o Arrolamento, modernizou de forma ágil, segura e eficiente, toda a coleta de dados necessárias para o atendimento social realizado pela CDHU. Como evolução do projeto, a ferramenta possibilita de forma rápida a implementação de novos formulários de pesquisas e implantação de QRcodes que auxiliarão as equipes de campo na identificação das moradias arroladas

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

[Apresentacao Power Apps CDHU.ppt](#)
[Texto_jornalistico_power_apps_CDHU.docx](#)



[equipe campo 1.jpg](#)



[equipe campo 2.jpg](#)



[equipe campo 3.jpg](#)



[equipe_campo_4.jpg](#)