

## Selo de Mérito 2021 - ABC/FNSH DU

Entidade/Instituição proponente do Projeto (sigla e por extenso)	CDHU - Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo
Cidade e UF da instituição	São Paulo/SP
Título/Identificação do Projeto (máximo de cinco palavras)	Trabalho Social Remoto
Categoria do Projeto	h) Ações que assegurem maior eficácia no cumprimento dos objetivos da instituição e/ou racionalização de procedimentos e/ou otimização dos custos;
Nome e Cargo do responsável pelo Projeto junto à instituição inscrita:	Ricardo de Almeida Nobre/ Superintendente de Desenvolvimento Social em Empreendimentos Habitacionais
E-mail do responsável pelo Projeto	rnobre@cdhu.sp.gov.br
Número do celular com DDD do responsável pelo Projeto:	(+55 11) 99768-8997
Objetivos do Projeto	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evitar o tardio início ou a descontinuidade do trabalho no período de isolamento social, criando um canal de comunicação digital que propicie para a população beneficiária, informações que: i. promovam a permanência da família na nova moradia; ii. favoreçam a sustentabilidade dos empreendimentos; iii. fomentem a organização comunitária e condominial e iv. oportunizem o desenvolvimento local.</li><li>2. Diagnosticar as dificuldades e apoiar às famílias no acesso às novas tecnologias, promovendo a inclusão e a educação digital.</li><li>3. Aumentar o engajamento das famílias nas temáticas abordadas, facilitando seu entendimento sobre o conteúdo proposto.</li><li>4. Permitir o uso compartilhado de conteúdos técnicos produzidos pelas diversas equipes de trabalho, gerando a redução de custos operacionais, a otimização de deslocamentos e o aumento da abrangência de famílias atendidas.</li></ol>
Beneficiários diretos	São beneficiários diretos do projeto 36.966 famílias, atendidas em 193 empreendimentos de HIS, localizados em 159 municípios paulistas.
Beneficiários indiretos	Os conteúdos técnicos produzidos pelas equipes da CDHU puderam ser compartilhados pelos beneficiários diretos em suas

redes sociais. À vista disso, entende-se como beneficiário indireto das ações de Trabalho Social Remoto, toda a rede social de contato das famílias diretamente impactada pelo trabalho, que possivelmente recebeu por compartilhamento algum material produzido com informações contextualizadas e aprofundadas sobre as temáticas trabalhadas, principalmente as relacionadas à saúde, tema de interesse comum de toda população.

#### Detalhamento do Projeto

##### Apresentação da Ação Estratégica

Durante o período de pandemia de COVID-19, atendendo às regras municipais e orientações do Estado de São Paulo, as atividades presenciais tiveram necessidade de serem suspensas, uma vez que o distanciamento social foi uma das medidas de contenção do contágio. No entanto, as ações propostas nos projetos de Trabalho Social da CDHU deveriam continuar, de forma a manter o vínculo com a população atendida, para tal elas foram adaptadas de forma a que pudessem ser realizadas remotamente.

Importa observar que o cenário de pandemia acelerou o ritmo de transformação digital do Brasil, exigindo nos mais diversos setores produtivos, novas estratégias operacionais. O trabalho social, fundamentado na presença da equipe técnica no território de intervenção, teve também que se inovar diante desta nova conjuntura de isolamento social.

Este novo formato de desenvolvimento das atividades, oportunizou o uso de canais alternativos de mobilização social, engajamento da população e comunicação dialógica; ampliando e flexibilizando as possibilidades de participação das famílias nas ações propostas, em um momento crítico, onde foram suspensas as atividades grupais e a interação social.

##### Justificativa da Ação

Para atender as famílias na pandemia e evitar o tardio início ou a interrupção das ações programadas, foi desenvolvida uma nova modelagem de execução das atividades sociais, que permitiu o cumprimento dos objetivos do trabalho e a continuidade do acompanhamento social da população atendida nos empreendimentos de HIS da CDHU e do PMCMV.

##### Desenho da Ação

Para realização do trabalho, foi desenhado com as equipes técnicas um fluxo que operacionalizou a implantação da estratégia de execução das atividades remotas, dividido em quatro fases:

1 – Inputs: fase que os conteúdos são produzidos pelas equipes técnicas, atendendo ao Plano de Trabalho.

2 – Banco de Consultas (Conteudoteca): fase que o conteúdo é avaliado e validado pelo Comitê de aprovação de materiais e disponibilizado em um banco de consultas colaborativo.

3 – Outputs: fase que o conteúdo digital, criado pela equipe, com a temática específica da atividade proposta é enviado ou apresentado remotamente para as famílias. Nos casos de envio de conteúdo, a equipe fica à disposição dos moradores por grupos de WhatsApp para tirar dúvidas e conversar sobre o conteúdo (abordagem receptiva) ou entra em contato com os moradores para esclarecimento sobre o conteúdo (abordagem ativa).

4 – Avaliação e monitoramento: fase de envio dos instrumentais de avaliação do conteúdo para os moradores, e registro dos resultados na Planilha de Monitoramento e Avaliação das Atividades Remotas.

#### Execução da Ação

As equipes desenvolvem conteúdos para o envio às famílias ou apresentação em oficinas, reuniões ou assembleias remotas.

Para isso, foram criados pelas equipes sociais 280 conteúdos de trabalho técnico social remoto. Os conteúdos produzidos às famílias atenderam à Estrutura Analítica do Projeto (EAP) já desenvolvida para execução do trabalho técnico nos empreendimentos da CDHU e aos eixos do PMCMV e possuem caráter informativo, educativo ou organizativo.

Todo conteúdo produzido foi analisado por um Comitê de Aprovação, que examinou o material e avaliou a sua qualidade técnica, formato, atendimento das necessidades dos moradores e aderência ao Plano de Trabalho. Após a aprovação do material produzido, o conteúdo foi classificado por eixo de atuação e ficou disponível para o uso das equipes técnicas na Conteudoteca.

A maior parte dos conteúdos trabalhados, 67%, foi produzida na forma de vídeos. Nota-se que com os vídeos é possível criar materiais de fácil compartilhamento, o que possibilita o engajamento de um maior número de famílias na temática abordada.

Além disso, a linguagem audiovisual facilitou o entendimento do conteúdo, pois utilizou simultaneamente, diversos recursos de comunicação: imagens, movimento, sons, entre outros.

É relevante observar também que muitos dos vídeos produzidos, fizeram uso da imagem da equipe que atua nos empreendimentos como forma de aproximação do técnico social às famílias trabalhadas. Este recurso trouxe aos moradores a segurança sobre a continuidade do trabalho e acolhimento de suas necessidades.

Foram desenvolvidos ainda pelas equipes materiais em formato de texto, como cards e comunicados, o que correspondeu a 16% dos conteúdos enviados.

Com objetivo informativo, e muitas vezes atendendo as solicitações dos moradores, este formato possibilitou que

informações essenciais chegassem rapidamente às famílias trabalhadas, destacando os cards sobre o uso de máscara, procedimentos de prevenção em condomínios à COVID-19, auxílio emergencial, entre outros. Ademais, possibilitou a divulgação de dicas e lembretes para o dia a dia do morador, reafirmando e reforçando as temáticas trabalhadas.

A conexão entre a equipe técnica e os moradores aconteceu também por contato telefônico e mensagem de áudio, correspondendo a 11% da atuação da equipe no período de desenvolvimento das ações remotas.

As videoconferências, que representam 6% das ações realizadas, também foram um ganho nas reuniões com os síndicos e corpos diretivos dos empreendimentos habitacionais, permitiram o compartilhamento de informações, prestação de contas e tomadas de decisões em um momento que se busca evitar a realização de encontros presenciais.

Há de se considerar que as videoconferências dinamizaram a organização destas reuniões, como também das assembleias dentro do eixo de gestão condominial; possibilitaram que os horários de realização da ação fossem compatibilizados com maior facilidade, uma vez que a atividade online, deu mais flexibilidade para os moradores para participarem destes encontros, seja no trabalho, em casa, ou de outro lugar que estivessem.

É importante ressaltar que as assembleias tiveram a participação de mais de 70% dos moradores convocados, evidenciando a efetividade desta estratégia no desenvolvimento do eixo de gestão condominial.

Como já apresentado no desenho da ação, a nova estratégia de execução do trabalho social demandou a criação de um banco de conteúdo colaborativo, denominado Conteudoteca, que serviu para o acervo do conjunto de materiais técnicos produzidos para envio ou uso por transmissão online com as famílias.

A criação deste ambiente de armazenamentos de conteúdos técnicos produzidos pelas equipes sociais, possibilitou o compartilhamento e a consulta de materiais elaborados o que gerou redução de custos operacionais, já que uma mesma atividade pôde ser compartilhada por mais de uma equipe de trabalho e em diversos empreendimentos habitacionais. Cada conteúdo foi enviado em média 6,5 vezes.

O WhatsApp foi escolhido pela equipe técnica como o principal canal de transmissão de conteúdos, 91% dos materiais produzidos foram enviados por este aplicativo de mensagens. É perceptível para a equipe técnica o uso cada vez maior desta multiplataforma como ferramenta de comunicação entre a população atendida nos projetos desenvolvidos pela CDHU. Para realização de reuniões, oficinas e assembleias foram utilizadas ferramentas específicas, como Google Meet, Teams e Zoom. Cabe destacar ainda a importância das transmissões ao vivo, como o sorteio de endereços das unidades habitacionais do

PMCMV, acompanhadas pelos moradores pelo Facebook e Youtube, que trouxe segurança às famílias e transparência na execução da ação.

#### Monitoramento da Ação

Com o objetivo de monitorar e avaliar a implantação do Trabalho Social Remoto foram analisados os resultados das ações executadas e mapeados os principais desafios encontrados pela equipe para a implantação desta nova estratégia de execução do trabalho.

Neste sentido, foi possível entender a eficiência e eficácia desta nova estratégia; responder questões sobre acessibilidade e compreensão dos moradores dos conteúdos enviados; planejar o trabalho de forma assertiva; e estabelecer o que é indispensável para o trabalho, abordando tanto os aspectos objetivos desta intervenção, quanto os subjetivos do trabalho.

A partir da experiência da equipe técnica de campo, do olhar da equipe gestora sobre a ação e da avaliação dos moradores sobre o trabalho realizado, foi desenvolvida uma planilha para o registro da experiência estabelecendo medidas e padrões de comparação, e realizado o Ciclo de Oficinas de Avaliação da Implantação do Trabalho Remoto em formato Brainstorm tanto com a equipe gestora do projeto, quanto com a equipe de campo. As oficinas foram realizadas pela ferramenta Miro que permitiu a organização das informações visualmente e a construção de um fluxo de criação.

Para entender ainda a receptividade dos moradores sobre as ações desenvolvidas, foram enviados às famílias após cada atividade ou envio de conteúdo, instrumentais de Avaliação por Google Forms e monitorado o preenchimento do documento.

A equipe ficou à disposição dos moradores por grupos de WhatsApp para tirar dúvidas e conversar sobre o conteúdo abordado.

Importa observar, que responderam a pesquisa no Google Forms, 34,72% das famílias trabalhadas, totalizando 31.354 avaliações. Deste universo 70,6% avaliaram como ótimo os conteúdos enviados; 28,2% avaliaram como bom; 1,0% como satisfatório e 0,2% como ruim ou péssimo.

Parcerias (mencionar as outras instituições que participam do projeto mesmo que não haja aporte financeiro relevante)	Municípios e Caixa Econômica Federal  A mudança de estratégia no desenvolvimento do trabalho social durante o período de pandemia ocasionou a reformulação de processos operacionais a partir do uso de ferramentas digitais. Para isso, a colaboração dos municípios no planejamento das ações técnicas remotas e da equipe de assistentes técnicos sociais (APSs) da CAIXA na construção dos procedimentos operacionais, foi essencial para o sucesso das ações.
Investimento (colocar a entidade e	Investimento no desenvolvimento do Trabalho Social Remoto: R\$ 9.852.899,95 (nove milhões, oitocentos e cinquenta dois mil,

o valor correspondente)

oitocentos e noventa e nove reais e noventa e cinco centavos), sendo:

- R\$ 5.116.913,18 (cinco milhões, cento e dezesseis mil, novecentos e treze reais e dezoito centavos) para criação dos conteúdos;

- R\$ 4.735.986,77 (quatro milhões, setecentos e trinta e cinco mil, novecentos e oitenta e seis reais e setenta e sete centavos) para o envio de conteúdos, realização de reuniões remotas, videoconferências, plantões sociais virtuais e monitoramento da avaliação da ação.

Horas técnicas investidas na criação de conteúdos: 33.144 horas

Horas técnicas investidas na execução da estratégia do TTS

Remoto: 32.511 horas

Famílias Atendidas: 36.966

Meses de execução da Ação: 16 (meses)

Investimento médio mensal por família: R\$ 16,66 (dezesseis reais e sessenta e seis centavos).

Outras informações:

Lições Aprendidas:

#### 1. Produção de Conteúdos

Apesar dos conteúdos produzidos terem sido adequados ao Plano de Trabalho, há de se ponderar no desenvolvimento dos materiais que serão enviados às famílias, as limitações dos grupos mais vulneráveis sobre a compreensão destes materiais e sua compatibilidade aos interesses da população.

Desta forma, cabe a equipe técnica considerar na elaboração dos conteúdos remotos, as diferentes faixas etárias dos moradores, o grau de alfabetização da população, além de territorializar este envio, uma vez que existe algumas diferenças de interesses da população sobre as temáticas produzidas. Por outro lado, a produção de conteúdo deve vincular-se às necessidades sentidas e expressas dos moradores, buscando dar respostas às expectativas das famílias em relação as atividades. Um caminho já trilhado, neste sentido, foi o contato da equipe técnica com as famílias trabalhadas após o envio das atividades, promovendo o debate e a avaliação do material produzido.

Outro fator a ser considerado também é o tamanho destes materiais. Conteúdos desnecessariamente longos e complicados ou curtos demais e vazios de informação podem se tornar irrelevantes para a população, e dificultar o engajamento dos moradores na atividade proposta.

#### 2. Educação e Inclusão Digital

Nas oficinas avaliativas do trabalho remoto, a equipe técnica identificou uma série de barreiras que podem ter dificultado o acesso dos moradores aos conteúdos produzidos, com destaque:

- ♣ A falta de acesso dos moradores à Internet.
- ♣ Pacotes de dados limitados.
- ♣ Aparelhos celulares desatualizados.
- ♣ Dificuldade de acessar e explorar novos recursos tecnológicos.

Neste sentido, a falta de inclusão digital foi um dos principais empecilhos dos moradores para o não recebimento dos conteúdos. É importante observar que a Organização das Nações Unidas (ONU) definiu a conectividade como um direito fundamental, e tão necessário quanto à eletricidade, desta forma, essencial ao exercício da cidadania.

Discutir esta questão com a população, e ao mesmo tempo, apoiar às famílias nas suas dificuldades de acesso às novas tecnologias, promovendo a educação digital, torna-se um grande desafio para as equipes de trabalho social.

### 3. Envio de Conteúdos

O envio dos conteúdos em formato remoto, principalmente por meio do WhatsApp, permitiu que os moradores acompanhassem as oficinas, reuniões, encontros e demais atividades do local onde eles estivessem e dentro dos horários que para eles fossem mais adequados, o que ampliou e flexibilizou as possibilidades de participação das famílias.

Esta liberdade promoveu uma maior autonomia dos moradores sobre as escolhas de seus temas de interesse, já que o envio das atividades em formato remoto possibilitou que selecionassem os conteúdos que respondessem suas necessidades e compartilhassem em suas redes sociais as informações que considerassem relevantes.

No entanto, deve-se ponderar a frequência do envio destes materiais, conteúdos repetidos e que não agreguem informações relevantes aos materiais já disponibilizados, pode se tornar cansativos e saturar o morador, resultando no desengajamento da família no tema trabalhado. Da mesma forma, materiais enviados sem uma regularidade, sem o estabelecimento de um calendário de envios, discutido com os moradores, pode também causar o mesmo efeito.

### 4. Capacitação técnica

A elaboração de conteúdos digitais exigiu das equipes técnicas o aprimoramento de habilidades específicas na produção de textos, vídeos e demais materiais criados para envio às famílias em formato remoto, exigiu o treinamento das equipes para o uso de novas ferramentas e um aprimoramento da didática dos técnicos envolvidos para a transmissão destes materiais.

O desafio posto neste cenário é a capacitação técnica das equipes sociais para o desenvolvimento de habilidades para utilização de uma linguagem adequada que permita relações dialógicas e que atinja diferentes públicos e realidades, uma vez que a CDHU atua em 98% das cidades paulistas, com características socioterritoriais bem distintas.

## 5. Otimização dos Custos e Eficácia de Resultados

Ainda, materiais produzidos com qualidade técnica e com abordagem adequada podem ser utilizados em mais de um empreendimento, geram ganho de tempo de produção e proporcionam um ambiente de interação via internet e em tempo real entre a população e a equipe técnica. Assim sendo, a interação digital, como ferramenta de comunicação, mobiliza grupos de pessoas instantaneamente e engaja as famílias com mais facilidade.

### Considerações Finais:

Há de se considerar a vantajosidade do uso da estratégia de trabalho social remoto durante o período de isolamento social. O monitoramento da ação demonstrou que o envio de conteúdos aos moradores ampliou e flexibilizou as possibilidades de participação das famílias nas atividades propostas, além de permitir uma maior autonomia sobre quais temas elas gostariam de participar mais ativamente.

No entanto, deve-se pontuar que parte do universo trabalhado não recebeu o conteúdo divulgado, seja por falta de acesso a recursos tecnológicos, como celulares, tablets ou computadores, ou por falta de conectividade à web. Desta forma, as estratégias de execução devem ser adaptadas para atingir 100% da população trabalhada.

À vista disso, a realização das Ações de Trabalho Social Remoto nos mostrou a necessidade de inserção do eixo de Educação e Inclusão Digital no Trabalho Social em HIS. A inserção deste novo tema, nesta matriz operacional, fomentará o debate junto à população atendida sobre a democratização do acesso às novas tecnologias; oportunizando às famílias o desenvolvimento de habilidades e competências que facilitem o uso de novos recursos tecnológicos e que simplifiquem sua rotina diária. Cabe

ênfatizar que o ambiente digital, permite a expans3o dos locais em que o usu3rio pode buscar seus direitos sociais e exercer sua cidadania, uma vez que n3o saber utilizar os recursos da internet pode significar, cada vez mais, estar exclu3do em uma 3poca marcada por r3pidos avanços tecnol3gicos.

Importa ainda observar a relev3ncia do Trabalho Social Remoto como ferramenta de engajamento da popula3o nas atividades propostas, melhorando a participa3o da popula3o nas a3oes e fortalecendo o entendimento dos moradores sobre os conte3dos abordados. Esta estrat3gia possibilitou uma maior mobiliza3o das fam3lias para a a3o e reforçou as discuss3es t3cnicas da popula3o sobre o tema.

Desta forma, mesmo com a retomada dos encontros presenciais, 3 poss3vel continuar fazendo o uso de envio de conte3dos 3s fam3lias, combinando as duas estrat3gias: presencial e remota como forma de ampliar os resultados efetivamente alcançados.

Anexar arquivos com a apresenta3o do Projeto (pdf ou ppt), fotos (jpg ou png) e texto jornal3stico (.doc)

06-10-2021-Premio-ABC\_MG\_3293.jpg  
06-10-2021-Premio-ABC\_MG\_3429.jpg  
06-10-2021-Premio-ABC\_MG\_3535.jpg  
07-10-2021-Premio-ABC\_MG\_3740.jpg  
Premio ABC 2021 - TTS Remoto - versao final.docx  
TTS Remoto\_ Selo de Merito ABC\_2021.pdf