

# CDHU

MÓVEL

Cuidando de cada detalhe  
para proporcionar a melhor  
experiência de moradia



# CDHU

Secretaria de  
Desenvolvimento Urbano e Habitação



SÃO PAULO  
GOVERNO DO ESTADO

# Antecedentes do Projeto

O Projeto da CDHU intitulado **CDHU MÓVEL** surgiu a partir da necessidade da Companhia em buscar a aproximação com os mutuários, a fim de fomentar a regularização financeira e de ocupação nos empreendimentos ainda com contratos ativos.

O aumento da presença da Companhia no Estado, historicamente maximiza os resultados das ações de regularização, especialmente em regiões afastadas dos grandes centros.

A Companhia sempre utilizou-se da metodologia de plantões locais para atendimento aos mutuários, porém a **CDHU MÓVEL** vem com toda a infraestrutura de um escritório regional, podendo proporcionar um atendimento muito mais qualificado, acessível e economicamente viável para alcançar essas populações.



Casal com contrato de quitação assinado  
CDHU Móvel Bragança Paulista – Maio/25

# Objetivos do Projeto

Levar atendimento direto aos mutuários da CDHU em regiões sem estrutura física da companhia;

Promover a regularização financeira e de ocupação dos imóveis;

Aproximar a CDHU da população, reforçando seu papel de atendimento social;

Otimizar custos com estrutura e ampliar a eficiência institucional;



Promover regularização financeira e contratual



Facilitar o acesso aos serviços e atendimento da CDHU



Aproximação dos mutuários/ Presença no Estado



Atendimento aos mutuários  
CDHU Móvel Itapetininga – Julho/25

# Local de Intervenção

A CDHU iniciou suas atividades em 1947, ou seja, são 75 anos de história no Estado de São Paulo, onde já realizou a entrega de mais de 560 mil moradias, em 631 Municípios (98% das cidades paulistas), possuindo atualmente 264 mil contratos ativos;

Atualmente a CDHU possui, além da matriz em São Paulo, Escritórios Regionais em 11 Municípios do Estado;

Portanto, a CDHU MÓVEL deverá percorrer todo o Estado de São Paulo, com foco em regiões periféricas, cidades do interior e áreas metropolitanas que não contam com posto fixo de atendimento da CDHU.



Inauguração das unidades da CDHU MÓVEL  
São Bernardo do Campo – Maio/25

# Prioridades de Atendimento: Identificação do Grupo Alvo

- Famílias mutuárias da CDHU com contratos ativos e pendências de regularização financeira ou documental;
- Moradores de empreendimentos com alto índice de ocupação irregular;
- População residente em municípios sem representação direta da CDHU;



# Identificação com a Categoria em que concorre ao prêmio do Selo de Mérito

O projeto se enquadra nas seguintes categorias:

**Ações que assegurem maior eficácia no cumprimento dos objetivos da instituição, racionalização de procedimentos, otimização de custos e qualificação de recursos humanos.**

O projeto se enquadra neste quesito pelos seguintes motivos:

- **Maior eficácia institucional:** Ao levar o atendimento até as regiões onde a CDHU não possui estrutura física, o projeto aumenta a capilaridade e a eficiência da atuação da companhia, promovendo a regularização financeira e de ocupação de forma mais ampla e direta.
- **Racionalização de procedimentos:** A centralização de múltiplos serviços (financeiros, jurídicos, técnicos) em uma única unidade móvel reduz burocracias e evita deslocamentos múltiplos por parte dos mutuários.
- **Otimização de custos:** Evita a necessidade de implantar estruturas fixas em todas as regiões, utilizando uma estrutura móvel multifuncional, com menor custo operacional e maior flexibilidade.
- **Qualificação de recursos humanos:** A atuação em campo exige treinamento específico dos atendentes e técnicos, incentivando a formação de equipes mais preparadas para a escuta ativa, resolução de conflitos e orientação sobre regularização financeira e de ocupação de uma forma mais ampla e aderente aos interesses comuns.

# Identificação com a Categoria em que concorre ao prêmio do Selo de Mérito

Programas ou ações que envolvam o aperfeiçoamento do arcabouço técnico-legal com o objetivo de ampliar o atendimento à habitação de interesse social.

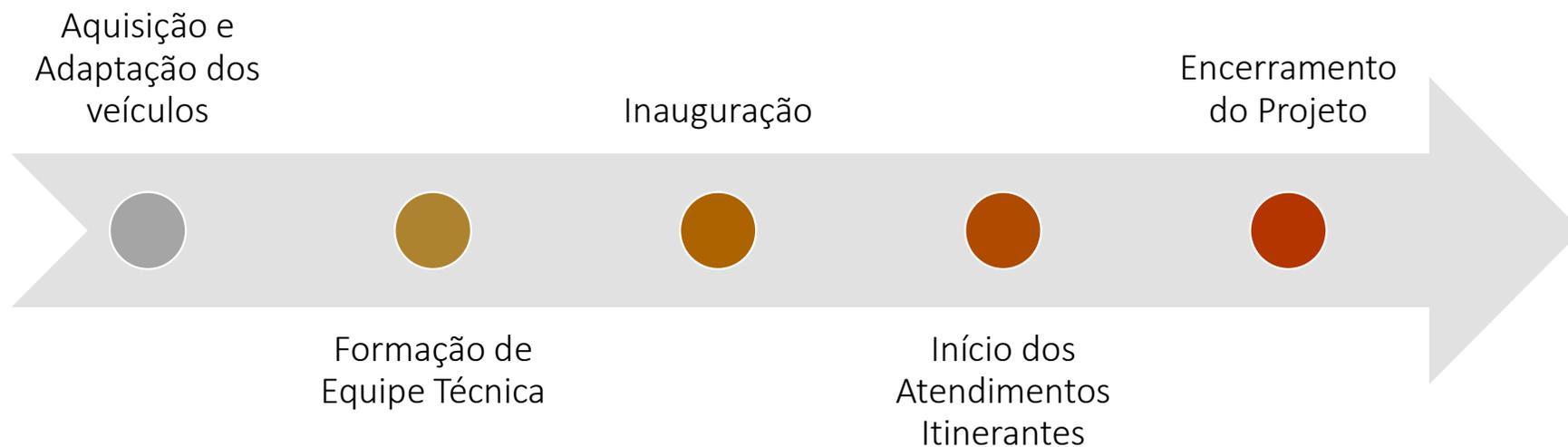
O projeto se enquadra neste quesito pelos seguintes motivos:

- **Aperfeiçoamento prático do marco legal:** A ação itinerante contribui para a **aplicabilidade de leis e programas de regularização**, promovendo a efetivação de instrumentos legais existentes e, eventualmente, identificando lacunas legais e operacionais.
- **Ampliação do acesso à regularização:** Ao atingir populações que antes estavam fora do alcance da estrutura da CDHU, o projeto amplia o universo de beneficiários da política pública de habitação de interesse social.
- **Fomento à formalização da posse e contratos:** O atendimento presencial facilita a adesão de mutuários a acordos financeiros e à formalização contratual, promovendo segurança jurídica e estabilidade para as famílias atendidas.



# Prazo de Execução

- Início do Projeto: 18/12/2024;
- Prazo: 24 meses;
- Status até 15 de agosto de 2025: 33% executado;



# Estratégia Adotada

Conforme Edital 0006/24, a empresa vencedora do pregão eletrônico para o fornecimento dos veículos assinou contrato em 18/12/2024, tendo esta data sido o marco inicial do planejamento de atividades internas para a realização dos eventos, bem como o trajeto proposto para atendimento;

Designado Comitê Interno, composto pelas áreas da Diretoria de Atendimento Habitacional (DAH) e Diretoria Administrativo Financeira (DAF);

Principais diretrizes para início do Planejamento Estratégico:



Municípios com maior volume de contratos ativos, contemplando todas as Regiões do Estado;



De 3 a 5 municípios por Regional da CDHU no roteiro da Carreta e Municípios adjacentes com atendimento pela Van;



O plano de trabalho deverá ser homologado pelo Comitê;

# Estratégia Adotada

A partir do Edital, identificamos a capacidade de atendimento, levando em consideração o número de posições e o tempo médio dos Postos de Atendimento e Regionais da Companhia:

## Carreta



- 6 posições de atendimento;
- Atendimento com horário agendado;
- Possibilidade de expansão no atendimento para adequar o atendimentos de acordo com a necessidade da região

## Van



- 3 posições de atendimento;
- Visita em municípios ou empreendimentos menores;
- Flexibilidade de deslocamento para adequação de atendimento da demanda

# Estratégia Adotada

Atendimentos de aprox. 30 minutos de duração



**CARRETA**  
16 atendimentos  
por posição  
96 atendimentos  
por dia  
384 atendimentos  
nos 4 dias de  
evento



**VAN**  
16 atendimentos  
por posição  
48 atendimentos  
por dia  
192 atendimentos  
nos 4 dias de  
evento

576 atendimentos nos 4 dias de evento

2.304/mês -----> 27.648/ano

# Estratégia Adotada

Sistema integrado para agendamento e distribuição de senha via site da CDHU.

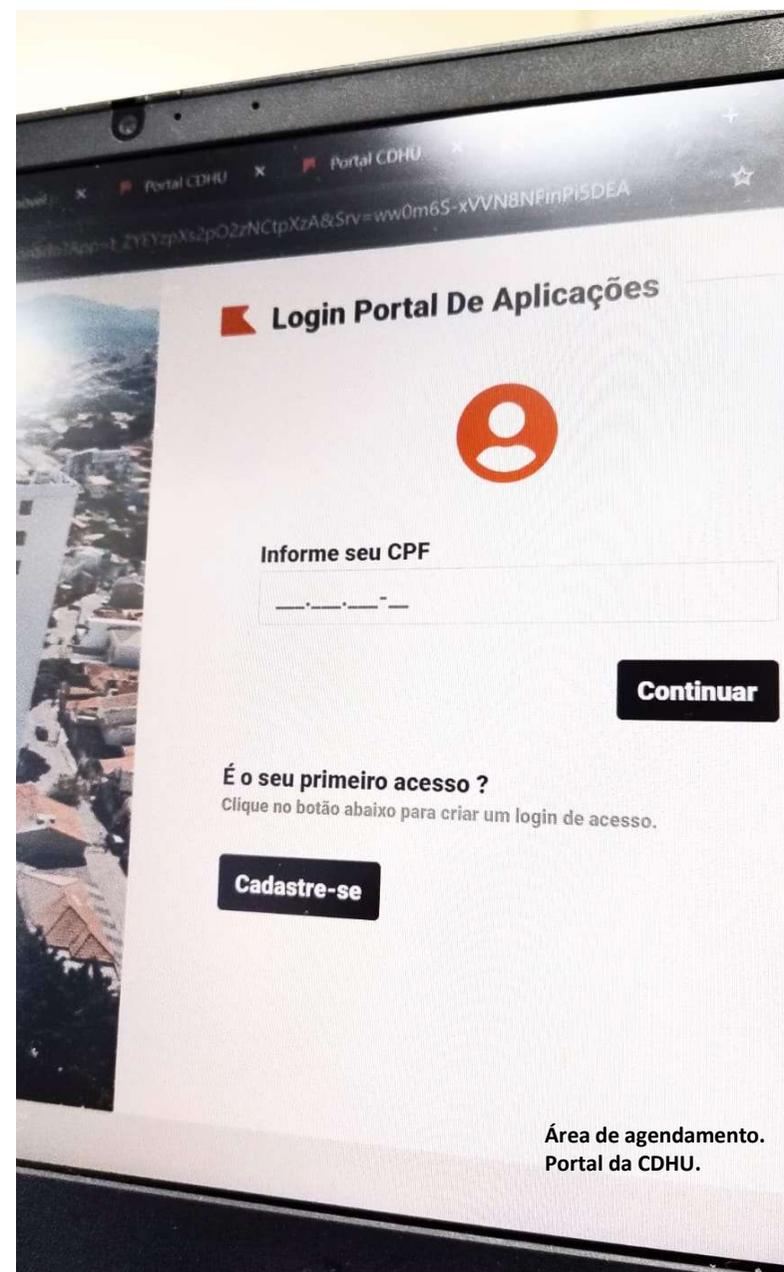
Serão convocados um número superior a capacidade de atendimento, considerando possível desistência, mitigando a ociosidade.

No momento do agendamento serão orientados em relação a documentação necessária para o atendimento, bem como tolerância de atraso.

## Como será feito o agendamento



- Individual pelo próprio convocado no site;
- Por técnicos durante as visitas nos Empreendimentos no momento do evento da carreta;
- Pelos atendentes da carreta para continuidade do atendimento / retorno;
- Na recepção da carreta de forma espontânea durante o evento;
- Pelo Alô CDHU (0800);

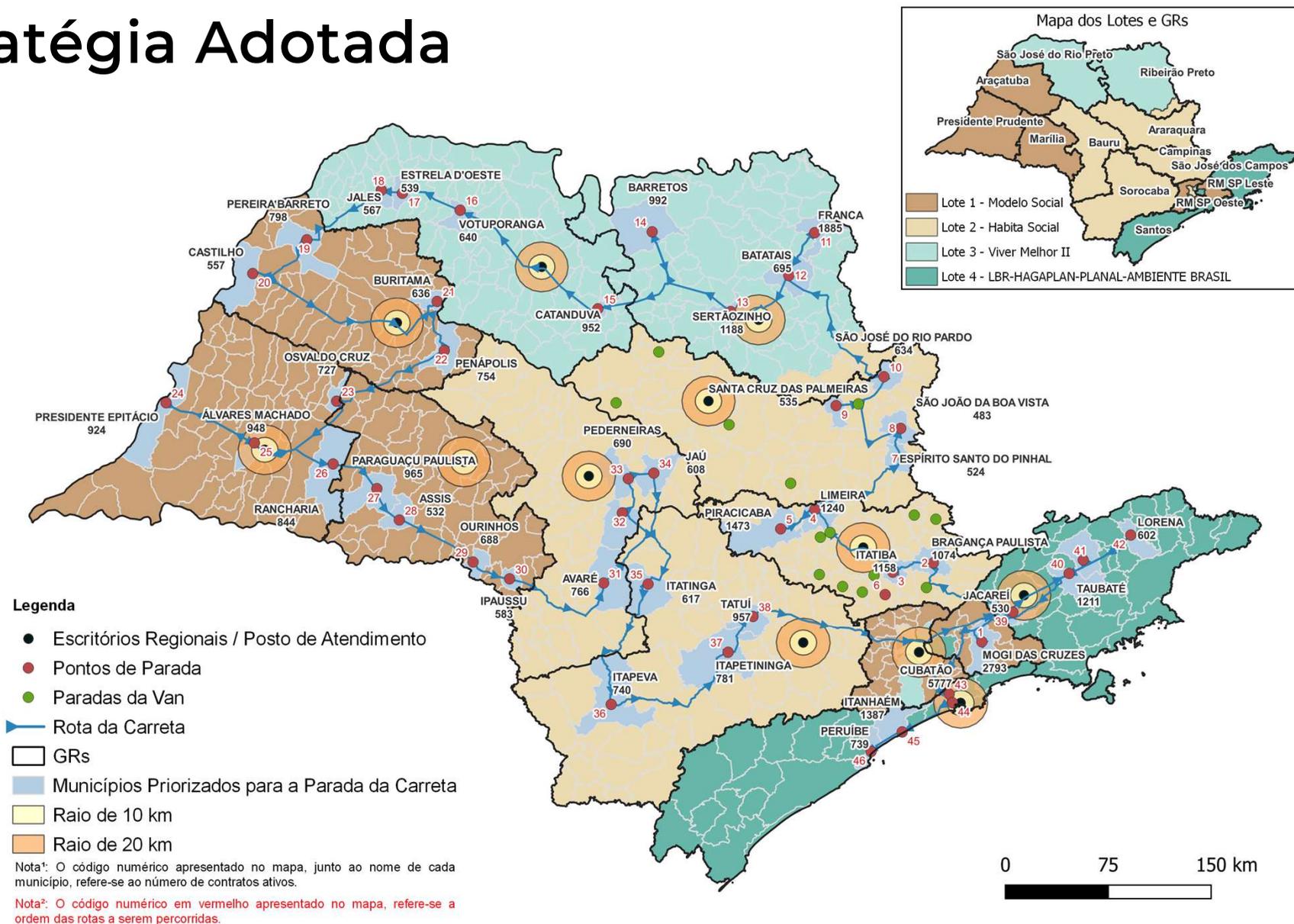


# Estratégia Adotada

Com a análise de dados, dimensionamento, forma de agendamento e, visando um roteiro que atendesse as diretrizes iniciais do projeto, tivemos a proposta para o primeiro ano do contrato:

| REGIONAL            | MUNICÍPIOS                                       |                       |                          |                          | MÊS        |
|---------------------|--|-----------------------|--------------------------|--------------------------|------------|
| RMSP                | SÃO BERNARDO DO CAMPO (CERIMÔNIA DE INAUGURAÇÃO) |                       |                          |                          | mai/25     |
| RMSP                | MOGI DAS CRUZES                                  |                       |                          |                          | mai/25     |
| CAMPINAS            | BRAGANÇA PAULISTA                                | ITATIBA               | LIMEIRA                  | PIRACICABA               | mai-jun/25 |
|                     | SERRA NEGRA                                      | VINHEDO               | SANTA BÁRBARA D'OESTE    | JUNDIAÍ                  | mai-jun/25 |
|                     | SOCORRO  | ITUPEVA               | AMERICANA                |                          | mai-jun/25 |
|                     | ATIBAIA  | INADAIATUBA           |                          |                          | mai-jun/25 |
|                     |  | ELIAS FAUSTO          |                          |                          | mai-jun/25 |
| BAURU               | MINEIROS DO TIETÊ                                |                       |                          |                          | jun/25     |
| RMSP                | ITAQUAQUECETUBA                                  |                       |                          |                          | jul/25     |
| SOROCABA            | SOROCABA   |                       |                          |                          | jul/25     |
|                     | ITAPETININGA                                     |                       |                          |                          | jul/25     |
| ARARAQUARA          | SÃO JOAO DA BOA VISTA                            | SÃO JOSE DO RIO PARDO | ESPIRITO SANTO DO PINHAL | SANTA CRUZ DAS PALMEIRAS | jul-ago/25 |
|                     | RIO CLARO  | TAQUARITINGA          | CASA BRANCA              | IBITINGA                 | jul-ago/25 |
|                     |  |                       | IBATÉ                    |                          | jul-ago/25 |
| BAIXADA             | CUBATÃO  |                       | SÃO VICENTE              |                          | set/25     |
| RIBEIRÃO PRETO      | FRANCA   | SERTAOZINHO           | BARRETOS                 | BATATAIS                 | out/25     |
| SÃO JOSE RIO PRETO  | CATANDUVA  | VOTUPORANGA           | JALES                    | ESTRELA D'OESTE          | nov/25     |
| ARAÇATUBA           | PEREIRA BARRETO                                  | PENAPOLIS             | BURITAMA                 | CASTILHO                 | dez/25     |
| PRESIDENTE PRUDENTE | ALVARES MACHADO                                  | PRESIDENTE EPITACIO   | RANCHARIA                | OSVALDO CRUZ             | jan/26     |
| MARILIA             | PARAGUACU PAULISTA                               | OURINHOS              | IPAUSSU                  | ASSIS                    | fev/26     |
| BAURU               | AVARE  | LENCOIS PAULISTA      | PEDERNEIRAS              | JAU                      | mar/26     |
| SOROCABA            | TATUI  | ITU                   | ITAPEVA                  | ITATINGA                 | abr/26     |
| SÃO JOSÉ DOS CAMPOS | SÃO JOSE DOS CAMPOS                              | PINDAMONHANGABA       | LORENA                   | JACAREI                  | mai/26     |
| BAIXADA             | ITANHAEM   | PERUIBE               | BERTIOGA                 | GUARUJA                  | jun/26     |

# Estratégia Adotada



# Estratégia Adotada

Definidos os Municípios de Atendimento, identificamos a necessidade de comunicação segmentada e direcionada para o público alvo definido, garantindo **Recuperação de crédito** e **Saneamento da carteira**, mas com abertura de atendimento a todos os interessados:

| AÇÃO  | CRITÉRIO   |
|---|--|
| Carta Convite agendamento Carreta/Van                                   | Contratos Ativos - Atraso 4 a 11 - Sem jurídico                      |
| Carta Convite agendamento Carreta/ Van - transferência                  | Contratos com indicio de Transferência                               |
| Carta Convite agendamento Carreta/Van - visita porta a porta            | Contratos Ativos - Atraso >12 - Sem jurídico e Encerrados com Débito |
| Divulgação Geral  | Contratos Ativos - 0 a 3 atraso - Sem jurídico                       |
| Jurídico - Carta Convite agendamento Carreta/Van - visita porta a porta | Contratos com grifo Jurídico - Atraso >24                            |
| Jurídico - Carta Convite agendamento Carreta/Van                        | Contratos com grifo Jurídico- Atraso < 24                            |
| Jurídico - Divulgação Geral   | Contratos com grifo Jurídico - 0 a 3 atrasos                         |
| Total   |  |

# Estratégia Adotada

Os instrumentais de comunicação foram formatados, a depender do perfil do contrato da Unidade Habitacional e, visando o saneamento integral da carteira, algumas diretrizes foram organizadas para o pós-evento:

## Estratégia de atuação

- Cartazes nos empreendimentos e divulgação via síndicos e Agentes Municipais;
- Convocação via carta-convite;
- Convocação porta a porta;
- Atendimento na Van, no mesmo município da Carreta ou em municípios adjacentes

## Estratégia Pós evento

- Ação de fiscalização porta a porta para os que não compareceram;
- Definição de novos plantões para continuidade da ação e/ou recebimento de documentação complementar

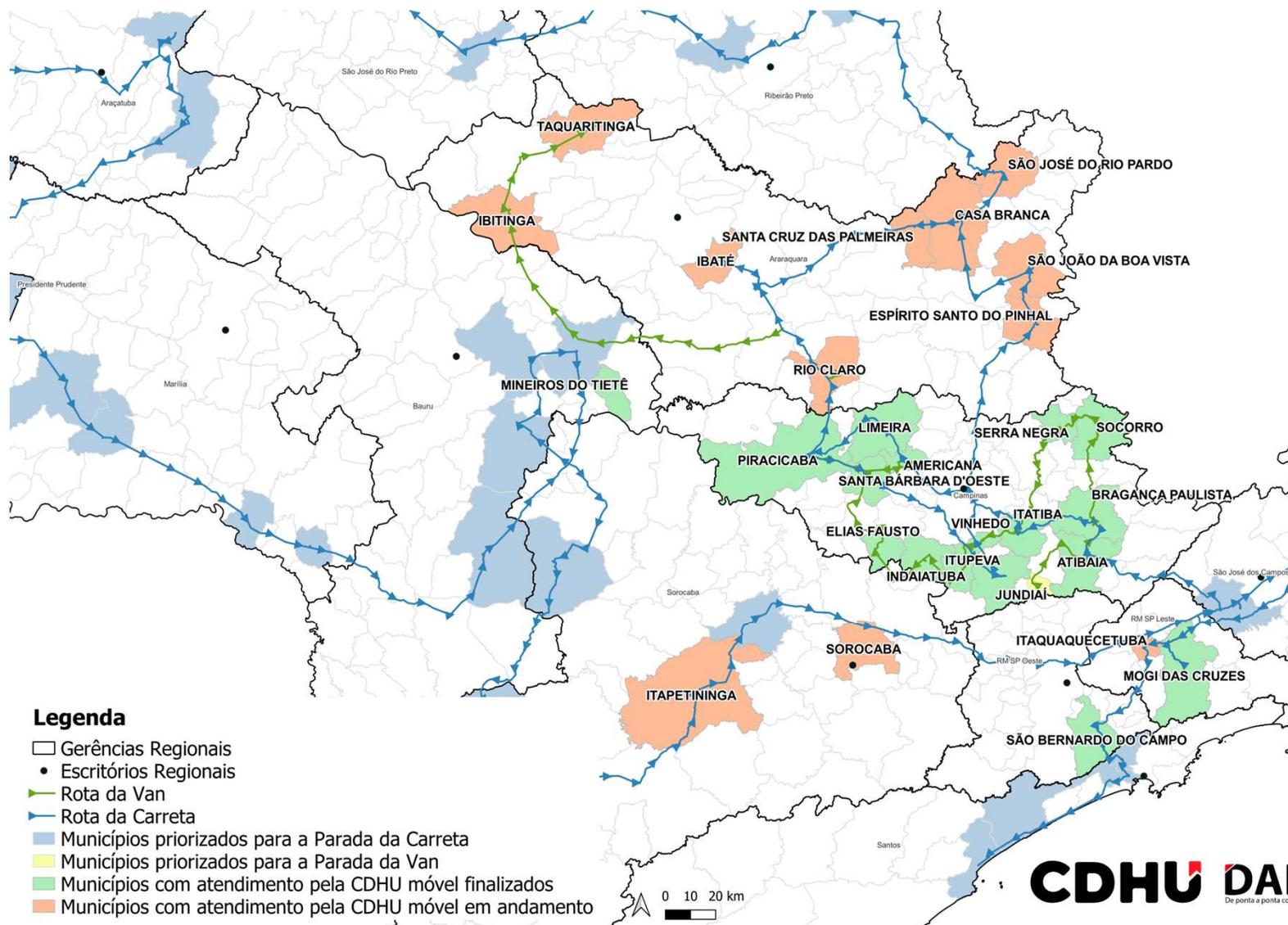
# Estratégia Adotada

|                         |   |
|-------------------------|---|
| 55 dias antes do evento | Definição do município de atuação   |
| 45 dias antes do evento | Base de atuação/ Levantamento de dados e estratégia carreta   |
| 40 dias antes do evento | Divulgação local/datas e base de atuação Executoras e áreas internas - apoio social/jurídico/financeiro/Regional<br>Contato Prefeitura/Agendamento de reunião Técnica |
| 35 dias antes do evento | Preparação apresentação/ mapas  |
| 30 dias antes do evento | Reunião Técnica com Prefeitura (presencial ou online)<br>Ata, Registro Fotográfico e Lista Presença/Envio PPT - se presencial acumula Visita Técnica/Croqui e Ofício  |
| 25 dias antes do evento | Reunião Prefeitura online – Visita técnica local / Croqui / Ofício<br>Validação de ofício e envio para Diretoria  |
| 23 dias antes do evento | Envio de ofício para prefeitura   |
| 20 dias antes do evento | Preparação de material divulgação/Definição de Canais de Comunicação (TV e rádio - portais, etc.)   |

# Estratégia Adotada

|                          |   |
|--------------------------|---|
| 15 dias antes do evento  | Abertura do agendamento/ Portal CDHU<br>Divulgação de material e e-mail para executoras/ Jurídico/ Social/ Financeiro<br>Envio de cartas via correio/ estratégia pré-definida<br>Início do trabalho de campo/Fiscalização/ Cartazes<br>Dados atualizados de inadimplência município e empreendimento. |
| 7 dias antes do evento   | Indicação de Hotéis/ Reserva de veículos/ Pedidos de materiais/ EPI's<br>Monitoramento Agendamento/ Divulgação diária/ Comitê   |
| 2 dias antes do evento   | Divulgação em rádio e tv/ Entrevistas ao vivo/ Entrevistas gravadas/ Release<br>Alinhamento de entrevistas com regional e líder.  |
| 1 dia antes do evento    | Acompanhamento da montagem da carreta   |
| Dias do evento           | Testes prévios/ Definição de Ocupação dos postos e evento carreta e van<br>Divulgação diária de agendamentos, comparecimentos e assuntos  |
| 3 dias depois do evento  | Divulgação Fechamento Evento - Ocorrências Abertas/ Assuntos  |
| 30 dias depois do evento | Divulgação curva da inadimplência   |
| 60 dias depois do evento | Divulgação curva da inadimplência   |

# Estratégia Adotada (Municípios já atendidos)



# Quadro Resumo dos investimentos aportados

## Serviços Contratados:

- Serviços de transporte, suporte operacional e apoio logístico, mediante locação de 3 (três) veículos, com motorista, ajudante geral e combustível.
- Serviços de adaptação dos veículos, contemplando disponibilização de equipamentos, mobiliários, climatização, internet e demais componentes.
- Manutenção e assistência técnica.

## Custos Operacionais (Equipe) (mai e jun/25):

|                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| Valor total do contrato:     | R\$ 7.924.999,92 |
| Valor medido (mai e jun/25): | R\$ 416.556,07   |

|  |                |
|--|----------------|
| Hora/homem:                                    | R\$ 460.596,48 |
| Quilometragem excedente:                       | R\$ 2.142,73   |
| Pedágios:                                      | R\$ 499,00     |
| Estadia:                                       | R\$ 24.129,43  |
| Locação de veículos para transporte da equipe: | R\$1.692,31    |
| TOTAL:   | R\$489.059,95  |

## Equipe Técnica envolvida diretamente no Projeto ou Ação

- **DAH (Diretoria de Atendimento Habitacional):** Definição dos objetivos e estratégias de atuação;
- **SIC (Superintendência de Inteligência Cadastral):** Coordenação geral;
- **SDS (Superintendência de Desenvolvimento Social):** Avaliar parceiros locais e promoção de oficinas;
- **Comunicação:** Divulgação e identidade visual;
- **GJM (Gerência Jurídica de Mutuários):** Consultivo;
- **SGCI (Superintendência de Gestão de Créditos Imobiliários):** Consultivo;
- **Gerências Regionais:** Apoiar o planejamento, direcionar demanda e acompanhar atividades de campo;

## Parceiros envolvidos e o papel desenvolvido na viabilização do Projeto ou Ação

- **Prefeituras e Agentes Municipais:** Apoio operacional e logístico no Município;
- **Secretarias Municipais:** Avaliação de possíveis serviços a serem oferecidos aos Munícipes durante a realização dos eventos;
- **Empresas Terceirizadas:** Fornecimento de infraestrutura veicular e manutenção, Execução de Atendimentos, Apoio no planejamento, gestão logística, coordenação e resultados da CDHU Móvel;
- **Instituições Comunitárias Locais:** Apoio na mobilização da população;
- **Mídias Locais:** Divulgação dos eventos e apoio na mobilização da população;

# Lições Aprendidas

- A presença física da CDHU nas comunidades tem aumentado significativamente a adesão à regularização;
- A estratégia itinerante mostra-se mais eficiente do que convênios fixos ou campanhas digitais isoladas;
- A escuta ativa do mutuário é essencial para desenhar soluções sustentáveis;
- Necessidade de capacitação constante da equipe para lidar com realidades diversas e sensíveis;
- Necessidade de adaptação para atendimento de demandas emergenciais;

# Projeto de Monitoramento

- Inclusão de local de atendimento "Unidade Móvel" no CRM, para controle interno com registros e encaminhamentos das demandas;
- Relatórios diários com divulgação das agendas abertas e números de agendamentos;
- Relatórios após encerramento dos eventos, com indicadores de atendimentos realizados, assuntos relacionados, regularizações iniciadas e concluídas, renegociações e taxa de retorno positivo;
- Relatórios após encerramento dos eventos, com identificação do público alvo que não aderiu ao evento e acionamento das Gerências Regionais para atuação posterior;
- Feedbacks qualitativos dos mutuários atendidos;
- Avaliação contínua das regiões visitadas com base em redução da inadimplência e impactos sociais;

**Obrigada!**



**CDHU**

Secretaria de  
Desenvolvimento Urbano e Habitação



**SÃO PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO