

CDHU

COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO HABITACIONAL E URBANO

Plano de Negócios

2026

PLANO DE NEGÓCIOS CDHU 2026**LEI FEDERAL N º 13.303/2016, art 23, §1º , item I****SUMÁRIO****Mensagem da Presidência****1) Planejamento Estratégico****1.1. Contexto Institucional****1.1.1. Base Legal****1.1.2. Vinculação****1.2. Missão, Visão e Objetivos Estratégicos****1.2.1. Missão****1.2.2. Visão****1.2.3. Objetivos Estratégicos****1.3. Governança Corporativa****1.4. PPA 2024-2027****1.5. Principais campos de Planejamento Estratégico e Gestão da CDHU para alcance dos objetivos pretendidos****1.5.1. Política de Atendimento Habitacional****1.5.2. Estrutura e Gestão Financeira****1.5.3. Gestão da Informação****1.5.4. Gestão de Riscos****1.5.5. Prestação de Serviços e Assessoria Técnica****1.5.6. Inovação e Sustentabilidade****1.5.7. Planejamento de investimentos, Programas e Ações****1.5.8. Desenvolvimento Urbano****2) Metas Quantitativas**

MENSAGEM DA PRESIDÊNCIA

O ano de 2025 marcou não apenas a continuidade, mas o amadurecimento da trajetória recente da CDHU. Se em períodos anteriores sinalizamos uma mudança estratégica de posicionamento, caracterizada pela ampliação do repertório de soluções habitacionais, pelo fortalecimento das parcerias e pela assunção mais clara do papel de articuladora de políticas públicas de habitação e desenvolvimento urbano, ao longo de 2025 esse direcionamento esteve refletido em decisões concretas, tanto no desenho dos programas quanto na forma como nos relacionamos com o mercado, com os municípios e com outros entes governamentais.

Um dos avanços mais consistentes no exercício foi que deixamos de operar exclusivamente como produtora direta de habitação para ampliar nossa presença como agente promotor, financeiro e técnico, capaz de induzir soluções, mobilizar capital privado e apoiar programas de fomento conduzidos pela Secretaria. Esse movimento contribuiu para que o mercado passasse a compreender melhor o chamado “negócio CDHU” e oferecesse respostas mais estruturadas, especialmente no enfrentamento do déficit habitacional quantitativo, o que nos permitiu concentrar esforços nas frentes em que a atuação pública é indispensável, seja pela complexidade social, seja pelas restrições urbanísticas ou territoriais envolvidas.

Essa transformação esteve diretamente associada ao fortalecimento das parcerias. Avançamos em modelos cooperativos, ampliamos a articulação com os municípios e aprofundamos a integração com outras políticas públicas, fortalecendo uma agenda que exige ainda mais coordenação institucional, pactuação de responsabilidades e interdependência entre os atores envolvidos. Trata-se de uma frente em que acumulamos aprendizados importantes, inclusive sobre os limites operacionais e institucionais desse modelo, ao mesmo tempo em que identificamos oportunidades para aprimorarmos processos nos próximos anos.

No campo da provisão habitacional, o Programa Carta de Crédito Associativo consolidou-se como uma das principais expressões desse novo modelo de atuação. Em 2025, mais de 70% das entregas das moradias em produção pelo programa estiveram previstas para o exercício, evidenciando a capacidade dessa modalidade de ampliar escala, conferir maior agilidade às entregas e otimizar o uso dos recursos públicos por meio da parceria com o setor privado. Ao longo do ano, foram entregues 5.054 unidades habitacionais, enquanto outras 13.798 unidades permaneceram em execução. Além disso, mais de 25 mil unidades avançaram para a fase de análise e outras 6.519 seguiram em planejamento, totalizando mais de 50,7 mil unidades habitacionais distribuídas na Região Metropolitana de São Paulo.

Esse conjunto de avanços foi dado em um contexto de ampliação significativa dos investimentos públicos no setor. Nos últimos três anos, o volume de recursos aplicados superou aquele observado em períodos muito mais longos de governos anteriores, evidenciando a priorização da habitação e do desenvolvimento urbano na agenda estadual. Não se trata de desconsiderar esforços passados, mas de reconhecer que houve uma mudança de patamar, que passou a permitir a aceleração das entregas, a diversificação das soluções e o enfrentamento de passivos acumulados ao longo do tempo.

Ainda assim, persistem desafios relevantes, especialmente nas frentes de intervenção urbana e reassentamentos involuntários, que demandam decisões complexas e elevada responsabilidade pública. Atuar em áreas de alta vulnerabilidade social ou em territórios não passíveis de regularização exige planejamento rigoroso, respaldo técnico e sensibilidade social. Mesmo quando todas as ações são conduzidas dentro do marco legal e com observância estrita das normas, esse

tipo de intervenção tende a gerar questionamentos por parte da sociedade civil e de movimentos organizados. As experiências da Favela do Moinho e Kampala ilustram essa complexidade, mas também evidenciam nossa capacidade de conduzir processos dessa natureza de forma responsável, equilibrada e humanizada. Ao longo de 2025, estruturamos uma atuação integrada, que combinou diagnóstico técnico, atendimento habitacional diversificado, acompanhamento social permanente e uma estratégia de comunicação transparente, voltada à proteção das famílias e à preservação de seus direitos. O reassentamento avançou de maneira progressiva, com ampla adesão da comunidade, oferta de moradias dignas, subsídios compatíveis com a renda das famílias e suporte contínuo durante todo o processo de transição. Não se trata, portanto, de ações realizadas por escolha, mas por necessidade, quando o interesse coletivo deve prevalecer, seja pela existência de riscos à população, seja pela viabilização de intervenções públicas estruturantes.

Nesse mesmo campo de atuação, programas como o Viver Melhor e o Cidade Legal ganharam maior densidade e precisão ao longo de 2025. No Viver Melhor, qualificamos as ações por meio de mapeamentos territoriais, pesquisas socioeconômicas e acompanhamento técnico sistemático das vistorias e das obras, o que permitiu aprimorar os critérios de diagnóstico e execução. O programa esteve presente em 25 municípios, e realizou melhorias habitacionais em 948 domicílios, resultando em intervenções mais aderentes às necessidades reais das famílias, com foco em qualidade, eficiência e durabilidade. Já o Cidade Legal seguiu se consolidando como instrumento-chave da política de regularização fundiária no Estado de São Paulo. Com atuação em centenas de municípios e milhares de núcleos cadastrados, o programa avançou na regularização e na preparação de lotes para titulação, ao mesmo tempo em que intensificou ações de capacitação e encontros técnicos com municípios e instituições parceiras, fortalecendo capacidades locais e tornando os processos mais eficientes. Essas iniciativas reafirmam o papel da CDHU como agente técnico, capaz de equilibrar a execução das políticas públicas com o cuidado social.

No campo da inovação, demos passos relevantes, ainda que iniciais. O plano de construção industrializada começou a se materializar por meio da implantação de projetos-piloto, da adaptação de processos internos e do diálogo com o mercado e fornecedores especializados. A adoção de soluções construtivas industrializadas responde diretamente aos gargalos de mão de obra no setor e à necessidade de conferir maior previsibilidade aos ciclos de produção habitacional. Ao ampliar a produção fora do canteiro de obras, esse modelo contribui para elevar o nível de qualificação dos processos, reduzir a exposição a riscos operacionais e mitigar interrupções que impactam prazos e custos. Trata-se de uma mudança de lógica produtiva com potencial para ampliar a eficiência do investimento público e fortalecer a capacidade de execução das políticas habitacionais no médio e longo prazos, ainda que demande cautela, ajustes normativos e amadurecimento técnico.

Ao final de 2025, a CDHU se reafirma como agente promotor e financeiro de habitação, operadora do Sistema Financeiro da Habitação e prestadora de serviços técnicos para agentes públicos. Mais do que executar programas, a Companhia assume, de maneira ainda mais robusta, o papel de indutora de políticas públicas, capaz de articular soluções, mobilizar recursos e enfrentar, com realismo, os desafios urbanos e habitacionais do Estado de São Paulo.

Nesse contexto, reconhecemos a relevância do desenvolvimento sustentável como elemento estruturante da nossa estratégia de longo prazo. Ao ampliar o acesso à moradia digna, qualificar territórios urbanos e integrar nossas iniciativas a outras políticas públicas, contribuimos diretamente para a redução das desigualdades, para a melhoria das condições ambientais nas cidades e para a construção de espaços urbanos cada vez mais resilientes e inclusivos.

Cientes de que há muito a aprimorar, encerramos o ano convictos de que o caminho adotado nos últimos anos ampliou nossa capacidade de entrega, fortaleceu nossa atuação institucional e nos preparou melhor para os desafios que permanecem. É com esse espírito de avaliação crítica, responsabilidade pública e compromisso com a população que seguiremos adiante.

Reinaldo Iapequino, Presidente da CDHU

1) PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

1.1. CONTEXTO INSTITUCIONAL

1.1.1. BASE LEGAL

A CDHU - Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo, empresa pública, é parte integrante da administração indireta do Estado de São Paulo, regendo-se por seu estatuto pela Lei Federal nº 6.404/1976 e demais disposições legais aplicáveis. Foi constituída por Escritura lavrada no 5º Tabelionato de Notas da Comarca de São Paulo, arquivada na JUCESP e publicada no DOE de 22/05/1976 sob a denominação de CECAP - Companhia Estadual de Casas Populares. Outras denominações posteriores, mantidos todos os seus registros: CODESPAULO - Companhia de Desenvolvimento do Estado de São Paulo (Decreto nº 16.512 de 19/01/1981, AGE de 06/02/1981); CDH - Companhia de Desenvolvimento Habitacional do Estado de São Paulo (Decreto nº 21.592 de 03/11/1983, AGE de 22/03/1984); CDHU - Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo (Decreto nº 30.052 de 15/06/1989, AGE de 26/07/89).

1.1.2. VINCULAÇÃO

- Decreto Estadual nº 29.355, de 14/12/1988, promoveu a reorganização da Administração Direta e Indireta do Estado, vinculando a Companhia à Secretaria da Habitação (então Secretaria de Habitação e Desenvolvimento Urbano, denominação alterada para Secretaria da Habitação - SH, após a edição do Decreto nº 33.136, de 15/03/1991, alterada para Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação por meio do Decreto Estadual nº 67.345, de 01/01/2023), à qual cabe a definição de diretrizes de atuação da Companhia, cujas funções estão discriminadas em seu Estatuto Social.
- Lei Estadual nº 12.801 de 15/01/2008, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 53.823 de 15/12/2008, instituiu o Conselho Estadual de Habitação (CEH), o Fundo Paulista de Habitação de Interesse Social (FPHIS) e o Fundo Garantidor Habitacional (FGH).
- Decreto Estadual nº 57.370/2011 alterou a designação do Agente Operador dos Fundos Habitacionais, instituindo na SH a Agência Paulista de Habitação Social, com a finalidade de fomentar e executar programas e ações na área de habitação de interesse social e incluindo entre suas atribuições o exercício das funções de Agente Operador do FPHIS e FGH. Esse decreto foi modificado pelo Decreto Estadual nº 60.257/2014 – que alterou a denominação da Agência para Casa Paulista.

- Decreto Estadual nº 60.349/2014 que indicou as unidades orçamentárias da SH, incluindo a própria SH e a CDHU; e estabeleceu a Casa Paulista como Unidade de Despesa da unidade orçamentária.
- Decreto Estadual nº 67.435/2023 que, além de alterar o campo funcional da Secretaria de Habitação para Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação, alterou a denominação da Agência Paulista de Habitação Social - AGÊNCIA para Subsecretaria de Habitação Social.
- Decreto Estadual nº 69.760/2025 que aprovou a Estrutura Organizacional e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança da Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação.

A Política Habitacional do Estado de São Paulo é desenvolvida no âmbito da administração direta pela Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação - Subsecretaria de Habitação Social -, sendo entidade da administração indireta, vinculada à Secretaria, a Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano S.A – CDHU.

É importante destacar que as novas funções de Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação tiveram implicações para a ampliação do escopo da CDHU, cujo foco, além do direcionamento dos recursos disponíveis e financiamentos para o setor habitacional para minimizar o déficit no Estado de São Paulo tem incremento significativo no enfrentamento do desafio crescente da requalificação urbana, abrangendo, dentre outros aspectos urbanos e ambientais a requalificação e o equacionamento de áreas degradadas, regiões centrais, ocupações de áreas de risco e mananciais, além dos assentamentos precários e irregulares. Nessa perspectiva, ampliou-se o campo de atuação da CDHU, dando-se relevância ainda maior à visão integrada de desenvolvimento urbano e habitação e incorporando o novo escopo de atividades da pasta. Esse rearranjo da organização administrativa do governo estadual veio acompanhado pela alteração funcional da CDHU, com a criação da nova Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento Urbano, com o objetivo de dar suporte técnico às atividades de coordenação e articulação da SDUH. Nesse cenário, também a CDHU assume novas e diversificadas funções, notadamente a de agente operador, técnico e de apoio à SDUH para o planejamento e desenvolvimento urbano, regional e territorial do Estado.

Nesse contexto, a CDHU, empresa pública, com diretrizes de atuação definidas pela Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação, tem suas funções/objetivos discriminados no Estatuto Social, com destaque para:

- Agente Promotor e Financeiro de Habitação;
- Agente Técnico do Sistema Estadual de Habitação e de Desenvolvimento Urbano e de prestação de serviços a agentes públicos;
- Agente Operador do SFH - Sistema Financeiro de Habitação.

Assim, além de exercer as funções de agente técnico, promotor e financeiro da política estadual de habitação, o novo escopo da CDHU abrange as funções de agente operador, técnico e de apoio à SDUH para o planejamento e desenvolvimento urbano, regional e territorial do Estado. Esse direcionamento da Companhia, com a ampliação de seu escopo de atuação orientou a revisão da missão, visão e objetivos estratégicos da CDHU.

1.2. MISSÃO, VISÃO E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1.2.1. MISSÃO:

Promover e implementar soluções habitacionais de interesse social, de mercado popular e de desenvolvimento urbano sustentáveis, inovadoras e inclusivas, visando ao atendimento das necessidades habitacionais e urbanas da população do Estado de São Paulo.

1.2.2. VISÃO:

Ser uma Companhia de referência e inovadora no atendimento às demandas habitacionais e de desenvolvimento urbano locais e regionais, de modo a enfrentar os desafios da provisão habitacional, da requalificação urbana e da regularização fundiária, de forma integrada às políticas de infraestrutura e mobilidade e de meio ambiente e mudança do clima para o estabelecimento de cidades seguras, resilientes, inclusivas, prósperas e sustentáveis.

1.2.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

Para compreender as diversidades regionais desse estado-nação que é o território paulista, a CDHU tem os seguintes objetivos estratégicos:

1. Contribuir para o atendimento às necessidades habitacionais articulando –se com os demais órgãos de governo e atores sociais do Estado de São Paulo;
2. Garantir o atendimento habitacional às famílias de baixa renda com soluções dignas que promovam a sua qualidade de vida;
3. Promover a inclusão social e a cidadania, por meio da provisão de novas moradias e de ações de desenvolvimento e recuperação urbana, integradas às políticas sociais locais e regionais no Estado de São Paulo;
4. Promover o desenvolvimento urbano local e regional em parceria com os municípios, os agentes públicos e a sociedade civil organizada, mediante a implementação de soluções urbanas e habitacionais integradas ao planejamento urbano do município e região;
5. Apoiar o desenvolvimento técnico-institucional dos agentes da política de habitação de interesse social e de desenvolvimento urbano;
6. Garantir fontes orçamentárias estáveis para financiamento e subsídios, ampliadas com captações de recursos internacionais, federais, privados e de contrapartidas municipais.

1.3. GOVERNANÇA CORPORATIVA

A governança da CDHU é exercida por meio do Conselho de Administração e de um corpo diretivo composto pela Presidência, cinco diretorias (Diretoria Administrativo-Financeira, Diretoria de Projetos e Programas, Diretoria de Atendimento Habitacional, Diretoria de Engenharia e Obras e Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento Urbano), Superintendências e Gerências, cada uma com funções específicas relacionadas às suas áreas de atuação. O processo de seleção e nomeação para os cargos de confiança, incluindo a alta administração, é baseado nos requisitos de competência necessários para o desempenho das atividades. A Governança Corporativa da CDHU conta com a seguinte estrutura:

- **Assembleia Geral:** responsável por eleger o Conselho de Administração, fixar o número total de cargos dentro do limite máximo previsto no estatuto e designar seu presidente.
- **Comitê de Elegibilidade:** emite manifestações conclusivas para auxiliar os acionistas na indicação de administradores e conselheiros fiscais, verificando o cumprimento dos requisitos e a ausência de impedimentos.
- **Conselho Fiscal:** órgão colegiado que representa os interesses da empresa, dos atos dos administradores e da conformidade com o Estatuto Social, emitindo opiniões e recomendações.
- **Conselho de Administração:** tem como missão discutir, aprovar e monitorar decisões relacionadas à governança corporativa, integridade e código de conduta, sistemas de gestão de riscos e controle interno, além de avaliar questões contábeis, financeiras e de corrupção.
- **Comitê de Auditoria Estatutário:** tem a responsabilidade de monitorar a integridade, controles internos, demonstrações financeiras, auditoria interna, canal de denúncias, gestão de riscos e partes relacionadas, garantindo a aderência ao código de conduta e integridade e a valorização do comportamento ético.
- **Auditoria Interna:** vinculada ao comitê de auditoria estatutário, avalia a adequação do controle interno, a gestão de riscos e a confiabilidade das demonstrações financeiras da CDHU.
- **Ouvidoria:** assegura o direito do cidadão à informação, qualidade dos serviços e controle adequado por meio da disponibilização de informações e tratamento de manifestações recebidas.
- **Presidência:** atua estrategicamente na estruturação da Companhia e na nomeação de pessoas para cargos executivos de confiança.
- **Diretorias:** representam a instância decisória e de planejamento juntamente com a Presidência, formulando políticas, avaliando necessidades e gerenciando atividades em suas áreas.
- **Conformidade, Gestão de Riscos e Controle Interno:** estabelece políticas que incentivem o respeito às leis, normas e regulamentos e adota estruturas e práticas de controles internos e de gestão de diversos tipos de riscos.
- **Código de Conduta e Integridade:** estabelece procedimentos para garantir o respeito e a responsabilidade nos relacionamentos da empresa, aplicável a todas as pessoas envolvidas com a CDHU.
- **Comitê de Ética:** órgão independente e multidisciplinar que assessora a diretoria colegiada em questões relacionadas às violações do código de conduta e integridade da CDHU.
- **Canal de Denúncias:** disponível pelo site da companhia, garante o anonimato do denunciante e é específico para denúncias de desvio de conduta envolvendo a CDHU e seus parceiros.

1.4. PPA 2024-2027

No PPA vigente, a SDUH e a CDHU ampliaram o foco de sua atuação para a execução de atendimentos habitacionais e de desenvolvimento urbano, visando à ampla melhoria das condições de moradias precárias existentes, por meio de ações articuladas com os demais atores da sociedade, públicos ou privados, comprometidos com essas questões, bem como ampliando o escopo dos serviços de apoio às políticas públicas. Essa abordagem implica considerar que o produto do trabalho da CDHU não se restringe ao fornecimento da unidade habitacional, mas passa a abranger a regeneração urbana de assentamentos irregulares e precários, a regularização das propriedades, a sustentabilidade socioeconômica e ambiental, a adequabilidade das condições de financiamento, o apoio ao crédito privado e a transparência na concessão de subsídios, além

do suporte técnico a políticas públicas vinculadas ao desenvolvimento urbano pela prestação de serviços. Para tanto, o PPA 2024-2027 da SDUH e a CDHU indicaram os seguintes programas formais:

- Programa 2505 - Fomento Habitacional;
- Programa 2507 - Regularização Fundiária Urbana;
- Programa 2508 - Provisão Habitacional;
- Programa 2510 - Urbanização e Melhorias;
- Programa 2512 - Cartografia e Gestão Territorial em Rede;
- Programa 2513 - Desenvolvimento Urbano Integrado.

Para a CDHU, dadas as suas funções e atribuições, os desafios implicam a necessidade de análises, diagnósticos, concepção, planejamento, implementação e avaliação de um conjunto de **ações técnicas, administrativas e institucionais** intensas e complexas, uma vez que devem ser capazes de:

1. Identificar reconhecer as realidades territoriais, sociais e urbanas;
2. Diversificar as formas de acesso à moradia;
3. Executar os programas e ações em condições urbanas adequadas de saneamento, preservação ambiental, acesso aos meios de transporte, equipamentos e serviços urbanos, principalmente, de saúde, educação, lazer e cultura;
4. Promover programas de urbanização e melhorias de assentamentos irregulares e de melhorias ou reforma de edificações existentes, com vistas à regularização de núcleos, conjuntos habitacionais e bairros, relativizando a prioridade de atendimento via construção de unidades;
5. Promover programas voltados para a sustentabilidade socioeconômica dos assentamentos irregulares ou empreendimentos habitacionais em geral;
6. Valorizar as qualidades ambientais, urbanísticas e arquitetônicas dos projetos;
7. Incorporar os avanços tecnológicos no uso de materiais e processos construtivos;
8. Utilizar os instrumentos urbanísticos disponíveis para ampliar as oportunidades de promover empreendimentos habitacionais, visando diminuir custos com a aquisição fundiária e imobiliária;
9. Ampliar as fontes de recursos destinados aos projetos integrados, equacionando a composição entre financiamentos e subsídios;
10. Promover a melhoria na gestão dos projetos e ações e avaliar sistematicamente o desempenho dos produtos e processos da CDHU;
11. Promover o desenvolvimento tecnológico da cadeia produtiva da construção civil, de modo a favorecer o avanço de processos construtivos industrializados que reduzam custos e prazos de produção e montagem, e melhorem a qualidade final do bem imobiliário.

1.5. PRINCIPAIS CAMPOS DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E GESTÃO DA CDHU PARA ALCANCE DOS OBJETIVOS PRETENDIDOS

1.5.1. POLÍTICA DE ATENDIMENTO HABITACIONAL

Meta 2026:

UNIDADE MÓVEL DE ATENDIMENTO HABITACIONAL- CDHU: atendimento “in loco” para 25 mil famílias, com registro no CRM ou outro sistema que vier a substituí-lo.

A CDHU contratou empresa especializada para a prestação de serviços de transporte, suporte operacional e apoio logístico, para locação, em caráter não eventual, de 03 (três) veículos novos, sendo 01 (um) tipo caminhão trator acoplado a Veículo Especial Semirreboque e 02 (dois) tipo furgão, transformados em Unidade Móvel de Atendimento Habitacional.

Ficará sob gestão da DAH o caminhão e um furgão com a finalidade de proporcionar maior capilaridade e mobilidade para atendimento da população, proporcionando melhoria, comodidade, qualidade e eficiência dos serviços prestados, além de promover a inclusão, celeridade e acessibilidade aos programas habitacionais e serviços desenvolvidos pela CDHU e SDUH. Com essa proximidade da população, por meio das unidades móveis de atendimento, A CDHU busca ampliar a regularização dos contratos dos imóveis, promover a atualização dos cadastros e registros, incrementar a arrecadação, reduzir a inadimplência e a comercialização irregular de moradias. Os atendimentos serão realizados presencialmente nas unidades móveis de atendimento e serão registrados no CRM ou outro que vier a substituí-lo, sendo possível realizar a contabilização.

Fatores de Risco:

- A suspensão ou cessação dos contratos com parceiros (carreta e/ou consórcios);
- Instabilidade ou indisponibilidade de sistema para registro dos atendimentos;
- Não adesão das famílias ao chamamento para atendimento na carreta/van;
- Carreta/van se envolver em acidente ou ocorrência de furto/roubo que implique em reparos dos veículos;
- Indisponibilidade de local para estacionamento da carreta no município;
- Condições climáticas desfavoráveis, uma vez que a espera para atendimento é em tenda.

1.5.2. ESTRUTURA E GESTÃO FINANCEIRA

- GESTÃO DA CARTEIRA

Meta 2026:

- **Inadimplência total (inclui as ações administrativas e judiciais): Meta 21,00%;**
- **Arrecadação da carteira de mutuários: Meta R\$ 1.060,00 MM.**

Trata-se de meta que vem sendo acompanhada todos os anos, desde a primeira edição deste Relatório, e que tem importância primordial para a continuidade da política de atendimento habitacional no Estado de São Paulo, uma vez que é a base do montante de recursos próprios que tem importância central na configuração da CDHU como empresa não dependente e num montante expressivo de recursos para pagamento do custeio e parte de investimentos da empresa.

Nos últimos quatro anos, meta e realização:

	Meta 2022	Realiz. 2022	Meta 2023	Realiz. 2023	Meta 2024	Realiz. 2024	Meta 2025	Realiz. 2025*
Inadimplência	24%	23,32%	22%	23,24%	22%	21,30%	21%	23,46%
Arrecadação (R\$ MM)	780	844,4	830	882	900	964,8	1000	855

Fontes: Plano de Negócios CDHU 2021-2025. (*) Posição: Outubro 2025.

- MELHORIA DO SISTEMA DE CONTABILIDADE DA CDHU

Meta 2026:

- Finalização do diagnóstico dos processos de contabilidade;
- Proposição de Melhorias nos processos e monitoramento dos prazos de entrega de relatórios periódicos.

1.5.3. GESTÃO DA INFORMAÇÃO

- PROVER SOLUÇÕES DE LONGO PRAZO PARA MONITORAMENTO E CONTROLE DAS CONFORMIDADES COM A LGPD

Meta 2026:

- Revisar o controle de Acesso e Gestão de Permissões;
- Implementar Registro e Auditoria de Logs;
- Implementar Backup Seguro e Plano de Recuperação de dados;
- Revisar política de senhas e implantação do duplo fator de autenticação;
- Atualização, Correção de Vulnerabilidades e Implantação de Sistema de Segurança Cibernética.

- DESENVOLVER POLÍTICA DE CLASSIFICAÇÃO E ACESSO DE DOCUMENTOS, DADOS E INFORMAÇÕES SIGILOSAS.

Meta 2026:

- Pesquisa de Políticas implantadas em órgãos do Estado de São Paulo.
- Avaliação e proposta preliminar de ações.

- DESENVOLVER O SIAHAB – SISTEMA INTEGRADO DE ATENDIMENTO HABITACIONAL

Meta 2026:

SIAHAB – Sistema Integrado de Atendimento Habitacional:

- Desenvolvimento de “Módulo de Endereço” que permitirá a visualização da situação atual e futura do estoque de moradias, com estratificação até o nível de cada unidade habitacional desde a sua concepção, passando pela implantação, destinação, comercialização e pós-ocupação;
- Desenvolvimento de módulo de IA para captação de dados, formatação de tabelas, obtenção de síntese envolvendo um determinado nome/CPF e outros indicadores;
- Desenvolvimento do módulo Inscrições - contemplando o novo Portal do Cidadão para acesso a informações sobre seu processo de inscrição, bem como parametrização e gerenciamento de toda a esteira de inscrição;
- Desenvolvimento do módulo de Sorteios – contemplando de forma íntegra com o módulo de Inscrições, o processo de sorteio eletrônico, sorteio manual com geração dinâmica de senhas com QR Code, painel eletrônico de sorteios com validação por HASH, registro instantâneo dos sorteios;
- Desenvolvimento do módulo Habilitação – de forma desacoplada de empreendimento, o módulo contemplará o processo de habilitação baseada em parâmetros estabelecidos para definir suas regras, campos de dados dinâmicos, documentação e agrupamento de informações. Automatização do processo e utilização de IA para leitura de documentação anexada;
- Desenvolvimento do módulo “Cidadão 360”, que permitirá o cruzamento das informações de pessoas e todo seu relacionamento com os demais programas existentes e sistematizados pelo SIAHAB.

O desenvolvimento do SIAHAB – Sistema Integrado de Atendimento Habitacional visa a:

1. Unificar os dados dos clientes potenciais da política de atendimento habitacional, o que permitirá uma visão 360° de toda a jornada do mutuário, beneficiário e usuário que utilizam os serviços da CDHU;
2. Realizar integrações sistêmicas, com automatizações, incluindo inteligência artificial, que irão colaborar para validações nos processos de atendimento, conferindo maior segurança e engajamento no atendimento habitacional;
3. Possibilitar a elaboração de relatórios gerenciais e operacionais;
4. Trazer melhorias no relacionamento e comunicação, transparência, inteligência na gestão dos dados, eficiência e, por consequência, melhora nos serviços para a sociedade; e
5. Estabelecer governança ao acesso às informações dos clientes em atenção à LGPD.

O SIAHAB – Sistema Integrado de Atendimento Habitacional será a principal ferramenta de trabalho da Superintendência de Inteligência Cadastral, da Diretoria de Atendimento Habitacional, com repercussões para apoio a ações de planejamento, projetos e gestão nas mais diversas dimensões da ação da CDHU.

Fatores de Risco:

- Risco de atraso nas entregas dos módulos;
- Risco de mudança de requisitos;

- Risco da não retenção de talentos;
- Risco de descontinuidade dos serviços com a suspensão ou cessação dos contratos com os Consórcios parceiros.

1.5.4. GESTÃO DE RISCOS

Meta 2026:

Atualizar a Matriz de Riscos da DAF, DPP e DAH, em conformidade com a metodologia estabelecida na Norma e Procedimentos de Gestão de Riscos Corporativos, e garantir o reporte adequado das informações e análises de risco à Diretoria Colegiada, ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Conselho de Administração, assegurando que os níveis estratégicos de governança estejam devidamente informados sobre a gestão de riscos da CDHU.

A área responsável pela gestão de riscos iniciou a atualização da Matriz de Riscos, tendo como ponto de partida a Diretoria Administrativo-Financeira. A atualização abrangente, que incluirá todas as diretorias, será realizada ao longo do exercício de 2025/2026.

Esse processo demonstra o compromisso da CDHU com a conformidade, gestão de riscos e controle interno, em consonância com as diretrizes definidas pela Lei Federal 13.303/2016, que estabelece normas de governança para empresas estatais.

1.5.5. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E ACESSORIA TÉCNICA

Meta 2026:

- **Estruturar e Elaborar um controle unificado para a gestão técnica dos contratos e convênios da Superintendência;**
- **Planejamento para Implantação do Controle Unificado visando o acompanhamento de resultados para definição dos indicadores de qualidade, dos cumprimentos dos prazos e das responsabilidades dos setores envolvidos.**

Meta 1 - Estruturar e Elaborar um controle unificado para a gestão técnica dos contratos e convênios da Superintendência.

Elaborar um controle único e padronizado consolidando todos os controles atualmente existentes nos setores, de modo a permitir o futuro acompanhamento do cumprimento dos prazos e da qualidade técnica e dos serviços prestados.

Formas de Verificação:

- Até abril de 2026, entrega de relatório de diagnóstico da situação existente, incluindo o mapeamento completo dos controles internos atualmente utilizados nos setores; (30% concluída);

- Até agosto de 2026, entrega de relatório contendo o plano de ação para a elaboração do controle unificado contendo a consolidação das informações dos controles internos setoriais existentes; (70% concluída acumulada);
- Até dezembro de 2026, entrega do modelo de controle unificado e padronizado, preparado para implantação em 2027. (100 % concluída).

Mínimo a ser entregue: até agosto/2026 - 70% acumulado

Máximo até Dezembro/2026 – 100% acumulado

Justificativa: a unificação dos controles internos possibilita padronização, transparência e melhor gestão dos processos, criando a base necessária para que, em 2027, seja implantado o controle unificado da Superintendência, permitindo futuramente mensurar de forma objetiva a qualidade técnica e o cumprimento dos prazos das entregas dos serviços.

Meta 2 — Planejamento para Implantação do Controle Unificado visando o acompanhamento de resultados para definição dos indicadores de qualidade, dos cumprimentos dos prazos e das responsabilidades dos setores envolvidos.

Elaborar um plano de implantação do controle unificado para acompanhamento de resultados para o uso do controle unificado a partir de 2027, visando definição dos indicadores de qualidade, dos cumprimentos dos prazos e das responsabilidades dos setores internos.

Formas de Verificação:

- Até outubro de 2026: entrega da versão preliminar do Plano de Implantação do Controle Unificado, contendo a proposta inicial do modelo do controle, bem como o esboço do cronograma de implantação e da metodologia de acompanhamento de resultados. (80% concluída);
- Até dezembro de 2026: entrega da versão final do Relatório do Plano de Implantação do Controle Unificado, incluindo o modelo consolidado do controle a ser adotado, o cronograma definitivo de implantação, metodologia de acompanhamento de resultados e a responsabilidades dos setores envolvidos visando a definição dos indicadores de qualidade, dos cumprimentos dos prazos para os ciclos seguintes. (100% concluída).

Mínimo a ser entregue: até outubro/2026 - 80% acumulado

Máximo até Dezembro/2026 – 100% acumulado

Justificativa: a elaboração do plano de implantação assegura que, em 2027, o controle unificado seja adotado de forma estruturada, com processos e responsabilidades definidos. O relatório final consolida essas diretrizes e garante as bases para um monitoramento padronizado, necessário à definição dos indicadores de qualidade técnica e cumprimento de prazos.

1.5.6. INOVAÇÃO

A) Sistema BIM – *Building Information Modeling*

Meta 2026:

- Adoção do CDE (Ambiente Comum de Dados) para gestão dos projetos, sejam em BIM ou Convencionais, incluindo fluxos automatizados de recebimento e aprovação dos documentos, de forma aderente às Normas ISO e ABNT e aos padrões da CDHU;
- Execução do Projeto Piloto de acompanhamento e fiscalização de obras baseados na metodologia BIM;
- Construção da base de poligonais de terrenos e empreendimentos da CDHU, integrando as ações das respectivas Superintendências da Diretoria de Projetos e Programas (Terras, Programas, Projetos e Regularização fundiária).

Considerando o avanço da atuação do Comitê Gestor BIM na CDHU, a meta proposta para o ano de 2026 dá continuidade as ações executadas em 2025, implantando ações estruturais que darão suporte ao processo de implantação da metodologia BIM na Companhia.

B) Regularização Fundiária

Meta 2026:

- Finalizar e publicar o Manual de Regularização Fundiária, que será parte integrante do Manual da Diretoria de Projetos e Programas (DPP), como instrumento orientador para padronização e aprimoramento dos procedimentos técnicos e administrativos;
- Concluir e validar a metodologia de monitoramento e avaliação das ações de regularização fundiária, urbanização e intervenções, com definição de indicadores, parâmetros e mecanismos de acompanhamento contínuo.

Trata-se de meta de consolidação e implementação, com foco em gestão do conhecimento, inovação institucional e aprimoramento da governança das ações de regularização fundiária.

A meta proposta para 2026 dá continuidade às ações iniciadas em 2025, voltadas à sistematização e aprimoramento dos procedimentos da Regularização Fundiária no âmbito da Diretoria de Projetos e Programas (DPP).

Durante o exercício de 2025, foram desenvolvidos os conteúdos técnicos e conceituais do Manual de Regularização Fundiária, instrumento fundamental para consolidar práticas, uniformizar rotinas e incorporar inovações procedimentais de acordo com a legislação vigente. O manual encontra-se em fase de elaboração e será parte integrante do Manual da Diretoria de Projetos e Programas, assegurando coerência e integração entre as diferentes áreas de atuação da DPP.

Paralelamente, serão iniciados os estudos para a estruturação de uma metodologia de avaliação e monitoramento das ações de regularização fundiária, urbanização e intervenções, com o objetivo de compreender de forma contínua a dinâmica populacional e territorial resultante dessas ações e seus impactos sociais e urbanísticos ao longo do tempo.

Assim, a meta de 2026 visa a consolidar e colocar em prática os produtos técnicos iniciados, por meio da finalização e publicação do Manual de Regularização Fundiária, bem como da estruturação da metodologia de monitoramento e avaliação.

Essa etapa representa o amadurecimento institucional da área, garantindo padronização, transparência e eficiência na gestão das ações de regularização fundiária conduzidas pela DPP.

C) Construção Industrializada e Offsite

Meta 2026:

Concluir a implantação das provas de conceito e homologar os respectivos sistemas.

Homologação de processos de construção industrializada modular offsite para aplicação em programas, ações e projetos governamentais com a finalidade de: (a) incentivar a inovação tecnológica, pesquisa científica, o desenvolvimento tecnológico, a engenharia não-rotineira e a extensão tecnológica em ambiente produtivo; (b) agregar a expertise, agilidade e inovação do setor privado para aumentar a capacidade de Estado de produção de unidades habitacionais regulares, seguras e com o devido padrão de qualidade. A meta proposta para o ano de 2026 dá continuidade as ações executadas em 2025, concluindo a implantação das provas de conceito e permitindo planejar as contratações definitivas.

D) Gestão da construção e pós-ocupação

Meta 2026:

Redução do prazo médio de execução das obras em 10%, buscando aumentar a eficiência da gestão por meio da otimização dos processos de planejamento, contratação e fiscalização, assegurando entregas mais ágeis, econômicas e alinhadas às necessidades da população.

A redução do prazo médio possibilita maior previsibilidade, menor custo indireto e melhor aproveitamento da mão de obra. Com ações como padronização de procedimentos, aprimoramento dos cronogramas e da gestão, a Diretoria de Engenharia e Obras pretende reduzir o prazo médio de execução em 10%, reduzindo o período médio de obras de 29 meses para 26 meses, promovendo maior transparência, qualidade do gasto público e celeridade na prestação dos serviços.

1.5.7. PLANEJAMENTO DE INVESTIMENTOS, PROGRAMAS E AÇÕES

A elaboração do plano de investimentos 2026 visa definir e organizar as ações prioritárias para a aplicação de recursos dos orçamentos anuais e do PPA 2024-2027.

O plano de Investimentos 2026 é subsídio à elaboração do orçamento empresarial e será elaborado após a LOA 2026.

Este instrumento constituirá a base para orientação das prioridades de trabalho das áreas técnicas, para as análises do Comitê Gestor do Plano de Investimentos e do Plano de Negócios da CDHU.

1.5.8. DESENVOLVIMENTO URBANO E SUSTENTABILIDADE

Diante das atuais diretrizes governamentais orientadoras do desenvolvimento urbano, habitacional, regional e territorial, evidencia-se a necessidade de remodelar e aperfeiçoar os arranjos institucionais e as formas de ação, não apenas entre a SDUH e a CDHU, mas envolvendo os demais órgãos, entidades dos três entes federativos e municípios paulistas. Dentre as formas de ação destacam-se aquelas que fomentem parcerias e contribuam para a alavancagem de investimentos privados. Neste cenário, também a CDHU assume novas e diversificadas funções, notadamente a de agente operador, técnico e apoiador do planejamento e desenvolvimento urbano, regional e territorial do Estado, compreendendo, sem se limitar, as seguintes atividades:

- a) Apoio à elaboração, implementação, monitoramento e atualização permanente do Plano Estadual de Desenvolvimento Urbano e Habitacional do Estado de São Paulo e sistemas e indicadores correlatos.
- b) Apoio à atualização dos Planos de Desenvolvimento Urbano Integrado – PDUI, para as regiões metropolitanas e aglomerações urbanas, articulados com os planos diretores municipais;
- c) Apoio aos municípios com orientações para planos diretores e demais instrumentos urbanísticos, compatibilizados aos instrumentos federais, estaduais e regionais de planejamento;
- d) Apoio à estruturação, implementação e monitoramento de projetos e operações de desenvolvimento urbano integrado, com foco nas regiões metropolitanas e aglomerações urbanas;
- e) Apoio à elaboração, implementação e monitoramento de planos de investimentos e de outros instrumentos de planejamento e financiamento necessários aos projetos de desenvolvimento urbano e de intervenção urbana e habitacional;
- f) Apoio na elaboração de projetos multissetoriais integrados que contemplem as políticas de habitação e desenvolvimento urbano;
- g) Participação e apoio, nos trabalhos desenvolvidos nas instâncias colegiadas das Agências Metropolitanas e demais órgãos da mesma natureza.
- h) Planejamento, ações e monitoramento para o desenvolvimento urbano e habitacional sustentável.

Com esse contexto, foram indicadas as seguintes metas:

A) Planos de Desenvolvimento Habitacional e Urbano

Meta 2026:

1ª Versão das bases do PDUH 2040 – Pautas Estratégicas e Diretrizes.

Foi lançado pelo Secretário de Desenvolvimento Urbano e Habitação, no Congresso de Municípios, em maio de 2023, o início dos trabalhos para elaboração das bases do Plano Estadual de Desenvolvimento e Habitação 2040, com a finalidade de atualizar as diretrizes e metas do Plano Estadual de Habitação 2011-2023, ampliando seu escopo com a visão de orientações e estratégias para o desenvolvimento urbano e regional do estado.

Em 2024 foram desenvolvidos os cadernos técnicos/temáticos que atualizam as informações e bases para esse planejamento, compreendido como processo incremental e compartilhado com demais órgãos setoriais.

Essa base também constitui referência para o processo de implementação dos PDUIs – Planos de Desenvolvimento Urbano Integrado das Regiões Metropolitanas e Aglomeração Urbana, para apoio à elaboração/atualização das diretrizes da pasta, bem como para Projetos de Desenvolvimento Urbano Integrado de relevância regional.

Em 2025 foram concluídos os cadernos regionais e realizados 9 Encontros Técnicos Regionais de apresentação dos trabalhos realizados e debate do primeiro direcionamento das diretrizes e estratégias de ação por região.

Para 2026, será elaborada a primeira versão das Bases do PDUH 2040, contendo pautas estratégicas e diretrizes gerais.

Fatores de Risco:

- Prioridades e diretrizes governamentais e da SDUH/CDHU.

B) Programa Sementes do Futuro

Meta 2026:

- Realizar o plantio de 2.000 mudas de árvores nativas;
- Engajar 8.000 participações em ações de educação ambiental no eixo de sustentabilidade;
- Implementar o plantio de 16 hortas comunitárias ou domésticas em Conjuntos Habitacionais.

Inserida no eixo de desenvolvimento urbano sustentável, esta meta busca, por meio de três frentes complementares, promover a educação ambiental, o fomento aos princípios agroecológicos e melhorar significativamente a qualidade de vida das famílias beneficiárias da Companhia.

O programa envolve o plantio estratégico de árvores nativas e hortas comunitárias ou domésticas em áreas próximas ou inseridas nos empreendimentos habitacionais, de modo a gerar benefícios como a ampliação da cobertura verde, o conforto térmico e a oferta de alimentos saudáveis. Simultaneamente, serão realizadas ações de educação ambiental, que visam conscientizar as comunidades sobre práticas sustentáveis e a importância da preservação do meio ambiente.

Alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), essa iniciativa contribui para a construção de cidades mais inclusivas e resilientes, além de contar com o pilar do fomento aos laços comunitários, buscando assim maior qualidade de vida em um tripé socioambiental.

Fatores de Risco:

- Mudanças/Interferências climáticas, como chuvas escassas ou excessivas; incêndios e outras intempéries;
- Falta de engajamento da população convidada a participar das ações de educação ambiental;
- Dificuldade ou orçamento/custos para obtenção de mudas frutíferas para o plantio.

C) Miniflorestas de Mata Atlântica

Meta 2026:

Implantar 3 mini florestas de mata atlântica em condomínios implantados pela CDHU.

Trata-se do plantio de miniflorestas de Mata Atlântica ou mudas de árvores frutíferas nativas em áreas definidas pela CDHU proporcionando a educação ambiental crítica através da criação de espaços verdes que promovem a sustentabilidade no local, fortalecem a resiliência climática e aprimoram a qualidade de vida não apenas da população beneficiária, mas também do entorno.

D) Sustentabilidade no Desenvolvimento Habitacional e Urbano

No contexto atual das mudanças climáticas e na busca da promoção do desenvolvimento urbano sustentável, a CDHU incrementa suas ações de sustentabilidade com a ampliação do monitoramento da redução da emissão de carbono e da pegada hídrica de suas intervenções, buscando implementar uma análise regional do impacto dos projetos e empreendimentos com a identificação de resultados positivos.

Meta 2026:

Incrementar o uso da ferramenta CCarbon e iniciar o da ferramenta CEHídrica .

Fatores de Risco:

- Fornecimento tempestivo e sistematização de dados pelas empresas contratadas para garantir o uso e monitoramento das informações a partir das plataformas.

2) METAS QUANTITATIVAS

As metas a seguir estão baseadas em projeções de aplicação de recursos a confirmar na definição dos orçamentos anuais, no processo de execução do PPA 2024/2027, bem como nas definições e arranjos institucionais com relação à Lei Estadual nº17.293 de 15 de outubro de 2020, para a qual está em tramitação proposta de Projeto de Lei de revogação do inciso referente à CDHU.

O cumprimento das metas quantitativas está condicionado, adicionalmente, ao enfrentamento dos desafios para a produção de moradias de qualidade, nos padrões necessários para atendimento das mais expressivas necessidades habitacionais que se apresentam no Estado, com destaque para as regiões metropolitanas e área central do município de São Paulo. A diversificação das faixas de renda de atendimento da população tem por finalidade a otimização dos subsídios aplicados e a ampliação e diversificação do público atendido, o que pode apoiar a qualificação e sustentabilidade dos territórios de ação habitacional e o melhor desempenho das funções urbanas.

Meta 2026:**Metas de produção de projetos: Desenvolvimento de projetos para 7.500 novas unidades habitacionais.**

As metas de produção de projetos foram estabelecidas considerando a publicação do Edital de Licitação 021/2024, que tem como objeto a contratação de empresas para prestação de serviços técnicos especializados para a elaboração de projetos.

Meta 2026:**Regularização Fundiária: Regularização de 18.850 domicílios em empreendimentos e núcleos com atuação da CDHU.**

A meta de regularização fundiária de 18.850 unidades habitacionais em empreendimentos da Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo – CDHU, estabelecida para o exercício de 2026, mantém-se como uma prioridade estratégica do Governo do Estado, refletindo o compromisso institucional com a promoção da justiça social e a melhoria das condições de vida da população.

A ausência da regularização fundiária e, conseqüentemente, da titulação dos imóveis aos mutuários, compromete a autonomia das famílias, limita o acesso pleno a políticas públicas e dificulta a integração dos moradores à vida urbana, perpetuando situações de vulnerabilidade social e insegurança jurídica.

A manutenção dessa meta para 2026 representa a continuidade de um processo estruturante, voltado à consolidação da regularização fundiária como política pública habitacional permanente, bem como ao seu reconhecimento como instrumento de inclusão social e garantia de direitos fundamentais.

A execução desta meta busca não apenas atender às demandas da população residente nos empreendimentos da CDHU, mas também integrar-se a um modelo de gestão territorial orientado pela sustentabilidade, pela integração urbana e pela eficiência administrativa, resultando em benefícios diretos para as famílias, para as comunidades locais e para o desenvolvimento regional. Cabe destacar como fator de risco para seu cumprimento a finalização da contratação de empresas prestadoras de serviços para essa finalidade.

Em síntese, a regularização fundiária das 18.850 unidades habitacionais constitui uma ação de alto impacto social, que contribui para o fortalecimento das políticas públicas habitacionais no Estado, para a valorização das áreas urbanas consolidadas e para a redução dos passivos fundiários da CDHU, reafirmando o papel do Estado na promoção do direito à moradia e na construção de cidades mais justas e organizadas.

Meta 2026:

Novas ações para produção de unidades habitacionais para atendimento a famílias com renda mensal entre 5 e 10 salários mínimos, de acordo com o previsto na Lei Estadual nº 12.801/2008.

Meta 2026:

Provisão de Moradias: 10.000 atendimentos em 2026 e cerca de 12 mil atendimentos em média para o horizonte dos próximos 5 anos, condicionados a uma média anual de recursos do Tesouro e/ou captações efetivadas na ordem de R\$ 3,5 bilhões/ano para investimento.

Meta 2026:

Novação de 4.500 contratos em função da nova política de financiamento e subsídio.

A implantação da nova política de financiamento e subsídios da CDHU abre a possibilidade de readequação das operações contratadas na política anterior. Nesse contexto, a companhia pretende implementar, ao longo do exercício de 2026, um programa estruturado de novação de contratos, cujo objetivo é converter financiamentos antigos para as condições atualizadas, oferecendo aos mutuários maior previsibilidade, redução de encargos e a possibilidade de escolha entre as duas modalidades atualmente disponíveis.

A novação é o ato jurídico pelo qual uma obrigação antiga é extinta e substituída por uma nova, preservando-se a relação contratual, porém sob condições distintas e mais vantajosas ao mutuário. No caso da CDHU, a novação consiste em:

- Substituir o contrato firmado na política anterior por um novo instrumento contratual estruturado segundo as diretrizes vigentes;
- Ajustar o saldo devedor ao novo modelo de cálculo;
- Aplicar o subsídio direto no valor do financiamento, reduzindo imediatamente o montante financiado;
- Permitir ao mutuário optar entre a modalidade com atualização pelo IPCA ou a modalidade de prestação fixa, ambas previstas no novo regulamento.

A novação não implica perda de direitos, mas representa um reordenamento da dívida, com condições mais claras, seguras e alinhadas à capacidade financeira da família.

Para o exercício de 2026, a CDHU estabelece como meta a implementação de um Programa de Novação de Contratos, com a conversão gradual de 4.500 contratos de financiamentos antigos para as condições da nova política de financiamento e subsídios.

A execução da meta demandará um conjunto coordenado de ações, estruturadas em etapas:

- Levantamento e qualificação da carteira elegível: identificação dos contratos aptos à novação, análise do perfil das operações, situação de adimplência e características socioeconômicas das famílias;
- Priorização dos empreendimentos e agrupamento das operações: definição de critérios objetivos para ordenar a implementação, levando em conta maturidade da carteira, riscos, demandas sociais e capacidade operacional;
- Comunicação ativa com mutuários: elaboração de estratégia de informação, orientação e chamamento, assegurando que as famílias compreendam os benefícios da novação e possam aderir de forma consciente e voluntária;
- Ajustes e padronização de rotinas administrativas, jurídicas e financeiras: criação de fluxos internos específicos, revisão de minutas contratuais, adequação de sistemas e capacitação de equipes para garantir segurança jurídica e agilidade operacional;
- Operacionalização em escala da emissão dos novos contratos: execução estruturada das novações em parceria com a Diretoria de Atendimento Habitacional, monitoramento contínuo dos resultados, acompanhamento das adesões e avaliação permanente de desempenho.

Essa meta representa um passo decisivo na consolidação da nova política de financiamento da CDHU e reforça o compromisso institucional de oferecer condições mais justas, transparentes e sustentáveis para as famílias atendidas.

Meta 2026:

Índice de satisfação do atendimento ao cidadão igual ou superior a 80% do atendimento e serviço prestados, decorrentes de notas 8 a 10, medido pela Central Alô CDHU e outros canais de atendimento que vier a ser implementados.

A pesquisa de satisfação visa identificar pontos de melhorias dos serviços e atendimentos prestados; entender as expectativas dos mutuários e cidadãos; aumentar a fidelização para busca de canais oficiais de atendimento e adotar medidas e decisões estratégica baseadas nas pesquisas realizadas.

A CDHU realiza a pesquisa de satisfação por meio da Central de Atendimento Alô CDHU, responsável por 42% dos atendimentos realizados no ano de 2024 e 32,5% no ano de 2025 (até 09/11/2025 registrou 386.049 atendimentos no CRM).

A pesquisa irá pontuar o nível de satisfação do serviço e do atendimento, por meio dos questionamentos:

- Em uma escala de 0 a 10, o motivo da sua ligação (ou de seu contato) foi esclarecido neste atendimento;
- Em uma escala de 0 a 10, como você avalia o atendimento recebido.

No ano de 2026 pretendemos expandir a pesquisa para outros canais de atendimento oficiais da Cia, mediante implementação pela área de TI.

O índice de satisfação ao cliente (ISC) considerará as notas de 8 a 10 e a meta é obter índice igual ou superior a 80%

Fatores de Risco:

- Rotatividade dos colaboradores da central de atendimento e/ou deficiência de entendimento do negócio da CDHU, podendo comprometer a prestação de serviço
- Indisponibilidade de sistema para prestação de serviço;
- Cessação do contrato de prestação de serviço da central de atendimento Al  CDHU;
- Alto n  de famílias atendidas resistirem a responder a pesquisa de satisfação dos serviços e atendimento prestados, uma vez que não   obrigatório.