

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

SUSTAINABILITY REPORT

CDHU

2016

Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo



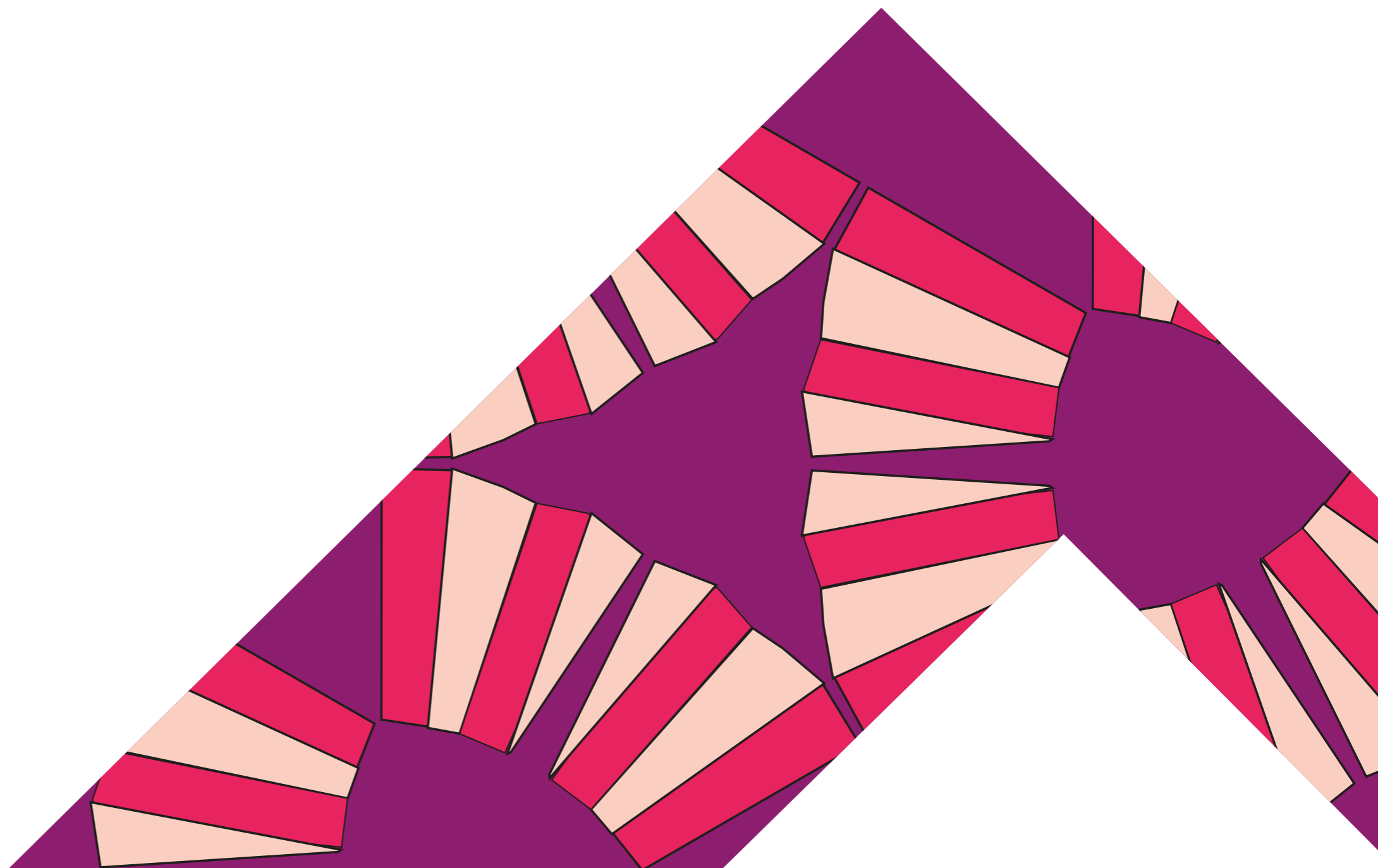
Relatório Anual 2016

Annual Report 2016



O Morar Bem, Viver Melhor é a Política Habitacional do Estado de São Paulo. Reúne todas as ações e investimentos da Habitação no Governo do Estado de São Paulo, como infraestrutura, urbanização, requalificação, acessibilidade, qualidade das construções e equipamentos, cuidados com o meio ambiente, inovações e qualidade de vida para as famílias atendidas.

Morar Bem, Viver Melhor ("Reside Well, Live Better") is the Housing Policy for the State of São Paulo. It brings together all of the Housing actions and investments of the Government of the State of São Paulo, such as infrastructure, urban development, regeneration, accessibility, quality of buildings and equipment, care for the environment, innovations and quality of life for the families served.





No decorrer desse relatório aparecem imagens com alguns dos trabalhos realizados pelo Ateliê Arte nas Cotas.

O Ateliê Arte nas Cotas articula-se com outras ações e projetos sociais da CDHU que estimulam a participação comunitária e o desenvolvimento sustentável no âmbito do Programa de Recuperação Socioambiental da Serra do Mar.

Tem o desafio de incentivar a participação da comunidade no processo de transformação, resultante das ações de urbanização dos Bairros Cotas - Cubatão/SP. Realiza projetos de intervenção artístico-urbana utilizando pintura mural e cerâmica. Com o resultado visual deste trabalho cria uma linha de produtos de estampa manual, que comercializa com base nos critérios da economia criativa e do comércio justo.

Rua do Alojamento, 160 - Fabril - Cubatão - SP
Tel: (13) 33771371 e (13) 996394428

Para saber mais: <http://on.fb.me/1Tb8sVU>

The Ateliê Arte nas Cotas coordinates with CDHU's other social actions and projects that stimulate community participation and sustainable development within the scope of the Socio-environmental Recovery Program for the Serra do Mar.

Our challenge is to encourage community participation in the transformation process resulting from the urban development work in the Cotas neighborhoods - Cubatão/SP. We carry out projects of artistic-urban intervention using mural painting and ceramics. With the visual result of this work we have created our own line of manual stamping products, which we market based on the criteria of creative economy and fair trade.

Rua do Alojamento, 160 - Fabril - Cubatão - SP
Tel: (13) 33771371 e (13) 996394428

To find out more, visit: <http://on.fb.me/1Tb8sVU>

Message From The Management	5
<i>In pursuit of excellence</i>	6
<i>A year of challenges overcome</i>	8
About The Report	11
<i>Engagement with stakeholders</i>	13
<i>Materiality</i>	14
CDHU	21
<i>The housing policy of the State of São Paulo</i>	26
<i>Strategic planning</i>	29
<i>Participation and partnerships policy</i>	30
<i>Mission, vision and values</i>	34
Governance Structure	37
<i>Control mechanisms and Compliance</i>	42
<i>Conflicts of Interest and Combating Corruption</i>	44
<i>Risk management</i>	45
Financial Performance	51
<i>Investments</i>	54
Stakeholders	59
<i>Employees</i>	60
<i>Beneficiaries of housing assistance policies</i>	66
<i>Suppliers</i>	78
Socio-Environmental Actions	83
<i>Energy</i>	84
<i>Protected areas</i>	86
Main Moments 2016	91
Content Index GRI G4	97
<i>General Standard Disclosures</i>	99
<i>Specific Standard Disclosures</i>	102
Credits	109
Corporate Information	111

Mensagem da Administração	5
<i>Em busca da excelência</i>	7
<i>Um ano de desafios superados</i>	9
Sobre o Relatório	11
<i>Engajamento com as partes interessadas</i>	13
<i>Materialidade</i>	14
A CDHU	21
<i>A Política Habitacional do Estado de São Paulo</i>	26
<i>Planejamento Estratégico</i>	29
<i>Política de participação e parcerias</i>	30
<i>Missão, Visão e Valores</i>	34
Estrutura de Governança	37
<i>Mecanismos de controle e Compliance</i>	42
<i>Conflitos de Interesses e Combate à Corrupção</i>	44
<i>Gestão de Riscos</i>	45
Desempenho Financeiro	51
<i>Investimentos</i>	54
Públicos de Relacionamento	59
<i>Funcionários</i>	60
<i>Beneficiários das políticas de atendimento habitacional</i>	66
<i>Fornecedores</i>	78
Atuação Socioambiental	83
<i>Energia</i>	84
<i>Áreas protegidas</i>	86
Destaques 2016	91
Sumário de Conteúdo da GRI G4	97
<i>Conteúdos Padrão Geral</i>	99
<i>Conteúdos Padrão Específico</i>	102
Créditos	109
Informações Corporativas	111



Mensagem da Administração

Message From The Management

In pursuit of excellence [G4-1, G4-2]

The country's economy is currently going through a delicate moment. Economic issues dominate the news and have numerous impacts on our day to day work. Despite this, the housing sector shows a tendency for faster improvement in the state of São Paulo when compared with the rest of the country, bolstered by the credibility of the State Government.

The year 2016 was challenging but we were able to meet our commitments on time and there were no stoppages to works in progress. Of course, we are not entirely removed from the country's risks. But one point that brings us great confidence is the sanitation work for our portfolio of mortgagors.

Good financial management and the pursuit of better cost management have given us the opportunity to start broader conversations and negotiations with some financial agents to find more advantageous ways to finance our works. Right now we will be able to put another 30,000 units into production through agreements with Municipalities signed in 2016, resulting in the delivery of housing units over the coming years, depending upon the availability of funding.

With this focus on efficiency we created an Innovation and Sustainability Committee in 2016 to direct us in our clean energy, reuse and water saving projects. We invest in photovoltaic energy generation and next year we will have four prototypes ready to operate in our works. The energy savings we currently achieve through the use of solar water heaters is enough to supply a city of the size of Presidente Prudente, in the interior of the state. And that is just the beginning.

It is very important to understand that, for CDHU, the worst is over. I believe that we have done our homework and have managed to cut spending that was not invested directly into housing services. We have improved our operations and our efficiency in the application of funds. We have a healthy business in our hands, prepared for a return to growth.

We remain confident in our work and in our capability. Now is a time to think continuously about creating more efficient solutions and to plan innovative ways to get projects underway. All this without setting aside the quality of our developments, or our commitment to those who rely on our work to provide them with access to a decent dwelling.

We reiterate our commitment to continue to implement the ten principles of the UN Global Compact as part of our strategy, culture and daily operations.

Marcos Penido - CEO of CDHU



Em busca da excelência [G4-1, G4-2]

A economia do país passa por um momento delicado. Os temas econômicos dominam o noticiário e impactam nosso dia a dia de diversas formas. O setor de habitação, entretanto, demonstra uma tendência de melhoria mais rápida no Estado de São Paulo em comparação ao resto do país, amparado pela credibilidade do Governo Estadual.

O ano de 2016 foi desafiador, apesar disso conseguimos manter nossos compromissos em dia e não houve paralisação de obras. Claro que não estamos desatrelados dos riscos do país. Mas um ponto que nos traz grande confiança é o trabalho de saneamento da nossa carteira de mutuários.

A boa gestão financeira e a busca pelo melhor gerenciamento de custos têm nos dado a oportunidade de iniciar conversas e negociações mais amplas com alguns agentes financeiros e assim encontrar formas mais vantajosas para o financiamento das obras. Hoje, temos condições de colocar mais 30 mil unidades em produção por meio dos convênios com Municípios assinados em 2016 e que resultarão nas entregas de unidades habitacionais nos próximos anos, conforme disponibilidade de recursos.

Ainda com foco na eficiência, em 2016, criamos um Comitê de Inovação e Sustentabilidade para nos direcionar em projetos de energia limpa, reaproveitamento e economia de água. Investimos na geração de energia fotovoltaica e, no ano que vem, já teremos quatro protótipos prontos para a operação em nossas obras. A economia de energia que já temos hoje com os aquecedores solares é suficiente para abastecer uma cidade como Presidente Prudente, no interior do Estado. E isso é só o começo.

É muito importante entendermos que, para a CDHU, o pior já passou. Acredito que fizemos nossa lição de casa e conseguimos cortar gastos que não eram investidos diretamente em atendimentos habitacionais. Melhoramos nossa operação e nossa eficiência na aplicação de recursos. Temos em mãos um negócio saudável e preparado para a retomada do crescimento.

Seguimos confiantes em nosso trabalho e em nossa capacidade. Esse é um momento de pensar de forma contínua na criação de soluções mais eficientes e planejar maneiras inovadoras de colocar projetos em andamento. Tudo sem deixar de lado a qualidade dos empreendimentos e o comprometimento com as pessoas que contam com nosso trabalho para ter acesso a uma moradia digna.

Reiteramos nossa intenção de dar continuidade à implantação dos dez princípios do Pacto Global da ONU, como parte de nossa estratégia, cultura e operações cotidianas.

Marcos Penido
Diretor Presidente da CDHU

A year of challenges overcome [G4-1, G4-2]

The year 2016 will be remembered by many people for the great challenges and turbulence faced by various sectors in our country. However, despite the strong economic downturn CDHU was able to maintain the delivery schedule of its works and in the coming years should start new housing developments that will allow renewed housing production - something that has not happened since 2015.

This was a period in which we continued to manage our receivables portfolio, with a renewed focus on reducing defaults on payments. Our efforts were rewarded because, despite a small growth in 2016, default rates declined compared to previous years. Such a result, at a time of apprehension and difficulty for low-income families, shows that ongoing dialogue and strengthening of our relationship with these stakeholders will bear ever greater fruit.

In addition, it is important to highlight three actions carried out during 2016. The first is the new housing cheque for the Feirão de Imóveis (Property Fair). With support from the state government this initiative, which already existed for public servants in São Paulo, has now been extended to families receiving the CDHU housing allowance, who can also now purchase a new property.

In another partnership between the State and Municipal Governments, the Department of Housing together with CDHU initiated the Urban Lots Program, an idea based on the logic of empowering poor families to purchase lots available on the market. This initiative aims to contribute to the recovery of the sector while directing the stock of urban lots to low-income families, with subsidies of up to 90% of the value of lot - which must have complete infrastructure and be fully licensed.

The third major step forward in 2016 was the work carried out by the Innovation and Sustainability Committee to develop a project to generate solar energy from photovoltaic panels installed on the roofs of homes and condominiums produced by CDHU. In addition to investing in the generation of clean and sustainable energy, this proposal will not only reduce costs for households, but also generate income from the surplus energy produced - a figure that can be written off from the payments made to mortgagors. We are in the process of dialogue with several energy distributors to more concretely define the operation of this process.

It was also a year in which we sought to further improve our control and accountability mechanisms. We still have a long way to go, but we are constantly looking for evolution in our governance through the implementation of systems based on the best practices in the market. I believe that open and constant dialogue with all our stakeholders - especially mortgagors and suppliers - is one of the major highlights of this push for transparency in relations.

I am sure that in 2017 we will still face numerous obstacles caused by the downturn and instability in the Brazilian economy. But I also trust that our market experience encourages us to take on new challenges and provides us with the security to keep planning, with the expectation of delivering another 30,000 housing units in the coming years.

Rodrigo Garcia

Secretary of Housing of the State of São Paulo



Um ano de desafios superados [G4-1, G4-2]

O ano de 2016 vai ficar na memória de muitas pessoas pelos grandes desafios e turbulências enfrentadas por diversos setores em nosso país. Mas, apesar de ter sido um período de forte retração econômica, a CDHU conseguiu manter seu cronograma de entregas e deve iniciar, a partir dos próximos anos, novas obras de empreendimentos habitacionais que permitirão a reposição de canteiros de produção de moradias – algo que não ocorria desde 2015.

Esse foi um período em que demos continuidade à gestão de nossa carteira de recebíveis, com foco redobrado na redução da inadimplência. Nossos esforços foram recompensados pois, apesar de um pequeno crescimento em 2016, os índices de inadimplência sofreram uma queda, quando comparados aos anos anteriores. Um resultado como este, em um momento de apreensão e dificuldade para as famílias de baixa renda, mostra que o diálogo permanente e o aperfeiçoamento de nosso relacionamento com este público trará frutos cada vez maiores.

Além disso, é importante destacarmos três ações desenvolvidas ao longo de 2016. A primeira é a novidade do cheque-moradia para o Feirão de Imóveis. Com apoio do governo do Estado, essa iniciativa, que já existia para funcionários públicos de São Paulo, foi estendida para as famílias beneficiárias do auxílio moradia da CDHU que agora também podem adquirir um imóvel novo.

Em outra parceria do Estado com as Prefeituras, a Secretaria de Habitação em conjunto com a CDHU deu início ao Programa de Lotes Urbanizados, uma ideia criada a partir de uma lógica de empoderamento das famílias carentes na aquisição dos lotes disponíveis no mercado. A iniciativa tem como objetivo contribuir com a recuperação do setor e, ao mesmo tempo, direciona os estoques de lotes urbanizados para famílias de baixa renda com subsídio de até 90% do valor do lote – que deve ter infraestrutura completa e estar licenciado.

O terceiro grande avanço de 2016 foi o trabalho do Comitê de Inovação e Sustentabilidade no desenvolvimento do projeto de geração de energia solar a partir de placas fotovoltaicas instaladas nos telhados das residências e de condomínios produzidos pela CDHU. Além de investir na geração de uma energia limpa e sustentável, esta proposta pode não só reduzir custos para as famílias, como também gerar renda a partir da energia excedente produzida - um valor que poderá ser abatido da prestação paga pelos mutuários. Hoje, estamos em processo de diálogo com diversos distribuidores de energia para definir de uma forma mais concreta o funcionamento deste processo.

Foi um ano no qual também procuramos aperfeiçoar ainda mais nossos mecanismos de controle e prestação de contas. Temos ainda um longo caminho a ser percorrido, mas buscamos de forma constante a evolução em nossa governança com a implantação de sistemas baseados nas melhores práticas do mercado. Acredito que o diálogo aberto e constante com todos os nossos públicos - especialmente mutuários e fornecedores - é um dos grandes destaques nessa busca pela transparência nas relações.

Estou certo de que, em 2017, ainda vamos enfrentar diversos obstáculos ocasionados pela retração e instabilidade da economia brasileira. Mas também confio que nossa experiência de mercado nos encoraja a assumir novos desafios e nos traz segurança para manter o planejamento, com a entrega prevista de mais 30 mil unidades habitacionais nos próximos anos.

Rodrigo Garcia

Secretário da Habitação do Estado de São Paulo



Sobre o Relatório

About The Report

Sempre em busca da transparência e clareza em suas ações, a Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo (CDHU) publica, pelo oitavo ano consecutivo, seu Relatório de Sustentabilidade de acordo com a metodologia da Global Reporting Initiative (GRI), sendo este o terceiro ano de adesão à Versão G4 “de acordo” – opção Essencial (Core). **[G4-3, G4-32]**

Publicado anualmente¹, este documento traz as principais práticas da Companhia alinhadas ao Planejamento Estratégico², assim como os resultados alcançados entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2016. Vale ressaltar que não ocorreram mudanças significativas no período coberto pelo Relatório em relação ao porte, estrutura, participação acionária ou cadeia de fornecedores da Empresa. Também não houve reformulações em relação às informações apresentadas no ano anterior sobre fusões ou aquisições, natureza do negócio, métodos de medição dos indicadores ou abrangência do reporte. **[G4-13, G4-22, G4-23, G4-28, G4-30]**

Os principais indicadores foram coletados por meio de um levantamento de informações internas envolvendo diferentes áreas da CDHU, da Secretaria da Habitação do Estado de São Paulo e com a análise de relatórios anteriores. Apresentados ao longo do texto, os dados atendem à legislação vigente e são baseados em materiais institucionais da própria Empresa.

Com a migração para a versão G4 do padrão GRI, a CDHU optou pela não realização de uma verificação externa, até que essa análise seja definida como sendo de alta materialidade pela gestão. Assim, por exemplo, para as duas opções “de acordo” da GRI (Essencial e Abrangente), há exigência de consulta aos públicos de relacionamento para definição dos aspectos materiais a serem relatados, já que suas expectativas e interesses constituem uma referência fundamental para muitas decisões no processo de elaboração do relatório. **[G4-33]**

Mesmo com esse direcionamento, a validação do conteúdo é feita pela Diretoria Executiva, mais especificamente pelo Diretor Presidente e, em seguida, apresentada ao Conselho de

*The Housing and Urban Development Company of the State of São Paulo (CDHU) always seeks transparency and clarity in its actions and publishes its Sustainability Report following the methodology of the Global Reporting Initiative (GRI) for the eighth consecutive year. This year is the third year of adherence to the G4 Version “in accordance” - Core option. **[G4-3, G4-32]***

*Published annually¹, this document describes the Company’s main practices in line with its Strategic Planning² and the results achieved between January 1 and December 31, 2016. It is worth noting that there were no significant changes to the Company’s size, structure, shareholding or supply chain in the period covered by this report. There was also no rewording of the information presented in the previous year concerning mergers or acquisitions, the nature of the business, measurement methods for indicators or the coverage of the report. **[G4-13, G4-22, G4-23, G4-28, G4-30]***

The main indicators were collected through a survey of internal information from different areas of CDHU and the State Department of Housing and analysis of previous reports. The data presented is in compliance with current legislation and based on the Company’s own institutional materials. It is presented throughout the text.

*After migration to the G4 version of the GRI standard CDHU has opted not to carry out external assurance until such Analysis is defined as being of high materiality by management. This includes, for example, for the two GRI “agreement” options (Essential and Comprehensive), there is a requirement to consult the relationship public to define the material aspects to be reported, since their expectations and interests are a fundamental reference for many decisions in the reporting process. **[G4-33]***

Even with this emphasis away from assurance the content is still validated by the Executive Board - specifically the Chief Executive Officer - and then presented to the Board of Directors³. It is worth reiterating that

*economic indicators continue to be assessed by an independent external audit. **[G4-48]***

Engagement with stakeholders

*CDHU counts on the active participation of its strategic stakeholders in order to fulfill its functions. These stakeholders include various government agencies, mortgagors (customers), employees, civil society institutions, the media, opinion leaders, and suppliers. The Company seeks to maintain a transparent relationship with each of these groups, ensured by institutional mechanisms of control and participation, such as the Ombudsman and the State Housing Board, and by strategies for disseminating information and achievements on the Company’s website and on social networks. **[G4-24, G4-25]***

*To provide permanent institutional support for these processes two multisectoral forums were set up at CDHU: a working group for preparation of the Sustainability Report, and the Innovation and Sustainability Committee. These forums consolidate an ongoing process of work to continuously improve products, services and socio-environmental sustainability. **[G4-18, G4-26]***

*The Company’s operations promote the engagement of the local community in development programs, fostering social and community organization in condominiums and social inclusion. In operations carried out in partnership with Municipalities this work is conducted complementarily and, in other cases, executed directly by CDHU through companies contracted for this purpose. All of CDHU’s interventions involve continuous social monitoring for a minimum of six months (in the horizontal projects) or one year (in the vertical projects). The main objective of these actions is to prepare the beneficiary population for the proper use of the newly acquired spaces. **[G4-26, G4-27]***

In addition, dialogue with representatives of civil society, the housing sector and public agencies - through the State Housing Board

Administração³. Vale ressaltar que os indicadores econômicos permanecem sendo avaliados por uma auditoria externa independente. **[G4-48]**

Engajamento com as partes interessadas

Para o desenvolvimento de suas ações, a CDHU conta com a participação ativa de seu público estratégico, representado por diversos órgãos do governo, mutuários (clientes), funcionários, instituições da sociedade civil, mídia, formadores de opinião e fornecedores. Com todos eles a Companhia procura manter uma relação de transparência, assegurada por mecanismos institucionais de controle e participação, como a Ouvidoria e o Conselho Estadual de Habitação, e por estratégias de divulgação de informações e realizações no site da Companhia na internet e nas redes sociais. **[G4-24, G4-25]**

Como suporte institucional permanente a essas ações foram implantados dois fóruns intersetoriais na CDHU: um grupo de trabalho para elaboração do Relatório de Sustentabilidade e o Comitê de Inovação e Sustentabilidade. Esses fóruns consolidam um processo permanente de trabalho na melhoria contínua dos produtos, serviços e da sustentabilidade social e ambiental. **[G4-18, G4-26]**

As operações da Companhia promovem o engajamento da comunidade local em programas de desenvolvimento, fomentando a organização sociocomunitária condominial e a inclusão social. Nas operações em parceria com os Municípios, esses trabalhos são desenvolvidos de forma complementar e, nos demais casos, executados diretamente pela CDHU por meio de empresas contratadas para esse fim. Todas as intervenções da CDHU contam com um acompanhamento social contínuo por um período mínimo de seis meses (nos empreendimentos horizontais) ou um ano (nos verticais). O principal objetivo dessas ações é preparar a população beneficiária para o uso adequado dos novos espaços adquiridos. **[G4-26, G4-27]**

1 Última edição publicada em abril do ano de 2016, com dados relativos ao ano de 2015 **[G4-29]**

2 Saiba mais sobre o Planejamento Estratégico da CDHU na página 29

1 Last edition published in April 2016, with data for the year 2015 **[G4-29]**

2 Learn more about CDHU’s Strategic Planning on page 29

3 GRI analyzes performance of GRI G4 – Content Index Service

3 A GRI analisa o desempenho do Sumário de Conteúdo GRI G4 – Content Index Service

Além disso, o diálogo com representantes da sociedade civil, órgãos públicos e entidades representativas do setor, por meio do Conselho Estadual de Habitação, é permanente com reuniões ordinárias ou extraordinárias, quando houver pautas relevantes a serem discutidas. Já, para engajar os funcionários na confecção do relatório, são realizadas reuniões que marcam o início dos trabalhos anuais e sua finalização, além da participação ativa no relato de indicadores. **[G4-26]**

Estabelecer uma postura de transparência e diálogo significa para a CDHU construir uma relação permanente com seu público estratégico, considerando suas especificidades e articulando todos os segmentos com envolvimento direto na estruturação e implantação dos programas e projetos habitacionais.

Pacto Global

Em dezembro de 2015, a CDHU aderiu ao Pacto Global da Rede Brasileira e confirmou, no último exercício, seu apoio aos dez princípios relacionados a direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Dessa forma, a Empresa reitera sua intenção de implantar tais princípios como parte de sua estratégia, cultura e operações cotidianas.

Materialidade

O conteúdo deste relatório observa as recomendações da versão GRI G4 e foi definido por meio de uma pesquisa eletrônica realizada em 2016 com os principais públicos impactados da Companhia, que analisaram 12 temas⁴ relacionados aos aspectos econômico, social e ambiental. Esses temas foram definidos pela equipe de coordenação, formada por representantes das diretorias de Planejamento e Fomento e Administrativo-Financeira, de acordo com relatórios de anos anteriores e

⁴ Os doze temas analisados pelos entrevistados foram: habitação social de qualidade, engajamento com as partes interessadas, eficiência no atendimento aos clientes, planejamento estratégico, desempenho econômico, inovação e qualidade em produtos e serviços, gestão de riscos da cadeia de suprimentos, transparência nas relações, garantia dos direitos humanos, desenvolvimento e valorização dos colaboradores, proteção à biodiversidade e saúde e segurança do trabalho.

- is continuous, with regular meetings as well as extraordinary meetings when there are important issues to discuss. Staff meetings were held to mark the start and finish of the annual process of producing the report in order to engage employees in the process and encourage active participation in the reporting of indicators. [G4-26]

For CDHU, adopting a stance of transparency and dialogue means constructing a permanent relationship with its strategic stakeholders, with consideration for their particularities, as well as coordinating between all segments directly involved in the structuring and implementation of housing programs and projects.

Global Compact

In December 2015, CDHU joined the Brazilian Network of the Global Compact and last year confirmed its support for the ten principles related to human rights, labor rights, the environment, and the fight against corruption. This reiterates the Company's intention to implement these principles as part of its strategy, culture and daily operations.

Materiality

The content of this report follows the recommendations of the of the GRIG4 version and was defined by means of an electronic survey of the major groups impacted by the Company in 2016, through which they analyzed 12 topics⁴ related to economic, social and environmental aspects. These topics were defined by the coordination team, made up of representatives of the Planning and Development and Administrative-Financial departments, and based on reports

⁴ *The twelve topics analyzed by the interviewees were: quality social housing, engagement with stakeholders, efficiency in customer service, strategic planning, economic performance, innovation and quality in products and services, supply chain risk management, transparency in relations, Guaranteeing human rights, development and valuing of employees, protection of biodiversity and health and safety at work.*

from previous years and the strategic guidelines of the Company. The topics were then validated by the Presidency. [G4-18]

The results of this survey - which included CDHU employees, suppliers selected for the importance of their services and representatives of civil society, the housing sector and public agencies - resulted in the identification of the seven topics and aspects presented in the Table and matrix below. [G4-27]

The economic indicators were submitted for external audit, the results of which are published on the Company's website: http://www.cdhu.sp.gov.br/a_empresa/balanco-anual-cdhu.asp (Portuguese only). [G4-33]

diretrizes estratégicas da Companhia. A validação dos mesmos foi realizada pela Presidência. **[G4-18]**

O resultado dessa pesquisa, que consultou funcionários da CDHU, fornecedores selecionados por relevância de prestação de serviços e representantes da sociedade civil, órgãos públicos e entidades representativas do setor possibilitou a identificação dos sete temas e aspectos listados, conforme quadro e matriz apresentados a seguir. **[G4-27]**

Os indicadores econômicos passaram por auditoria externa, cujos resultados estão divulgados no site da Companhia: http://www.cdhu.sp.gov.br/a_empresa/balanco-anual-cdhu.asp. **[G4-33]**

Tema Matriz de Materialidade <i>Materiality Matrix Topic</i>	Aspecto Material GRI <i>GRI Materiality Aspect</i>
Habitação Social de Qualidade <i>Quality Social Housing</i>	Impactos econômicos indiretos <i>Indirect economic impacts</i> Comunidades locais <i>Local communities</i>
Planejamento Estratégico <i>Strategic Planning</i>	Desempenho econômico <i>Economic performance</i> Presença no mercado <i>Market Presence</i>
Eficiência no Atendimento aos Clientes <i>Efficiency in Customer Service</i>	Saúde e segurança do cliente <i>Customer health and safety</i> Rotulagem de produtos e serviços <i>Labeling of products and services</i> Comunicação e marketing <i>Communication and marketing</i> Privacidade do cliente <i>Customer Privacy</i>
Saúde e Segurança no Trabalho <i>Health and Safety at Work</i>	Saúde e segurança no trabalho <i>Health and safety at work</i>
Proteção à Biodiversidade <i>Protection of Biodiversity</i>	Biodiversidade <i>Biodiversity</i>
Transparência nas Relações <i>Transparency in Relations</i>	Combate à corrupção <i>Fighting corruption</i> Políticas públicas <i>Public policy</i> Concorrência desleal <i>Unfair competition</i> Conformidade <i>Conformity</i>
Inovação e Qualidade em Produtos e Serviços <i>Innovation and Quality in Products and Services</i>	Rotulagem de produtos e serviços <i>Product labeling and services</i>

[G4-19]

Fonte: Pesquisa de Materialidade 2016

Conforme os temas abordados, cada grupo de *público impactado* selecionou elementos considerados relevantes. Os resultados estão destacados no quadro a seguir: **[G4-20, G4-21]**

Tema Material	Descrição	Públicos Impactados
Habitação Social de Qualidade	Forma de atuação da CDHU para o desenvolvimento da comunidade, por meio de investimentos em infraestrutura, geração de empregos diretos e indiretos, disponibilização de serviços, programas sociais, melhoria da qualidade de vida da comunidade.	Fornecedores
		Representantes da Sociedade Civil
Planejamento Estratégico	Identificação e planejamento das atividades consideradas estratégicas para a CDHU, incluindo seus riscos e oportunidades, obrigações e posição da empresa no mercado.	Público interno
		Fornecedores
		Representantes da Sociedade Civil
Eficiência no Atendimento aos Clientes	Forma como a CDHU garante o bom atendimento aos clientes / usuários, incluindo, informações gerais e de segurança sobre os produtos e serviços, eventuais problemas e avaliação de sua satisfação.	Representantes da Sociedade Civil
Saúde e Segurança do Trabalho	Apresentação das práticas adotadas pela CDHU para garantir saúde e segurança de seus empregados.	Público interno
		Fornecedores
Proteção à Biodiversidade	Forma como a CDHU atua na proteção à biodiversidade das suas áreas de abrangência, garantindo a preservação do meio ambiente.	Público interno
		Fornecedores
		Representantes da Sociedade Civil
Transparência nas Relações	Identificação de ações adotadas pela CDHU que garantem transparência nas suas relações internas e externas, incluindo o combate à corrupção, a conformidade de seus produtos (multas), a relação com os concorrentes, além de sua atuação em políticas públicas.	Público interno
		Fornecedores
		Representantes da Sociedade Civil
Inovação e Qualidade em Produtos e Serviços	Informações sobre produtos e serviços oferecidos e os impactos, positivos ou negativos, na sociedade.	Fornecedores
		Representantes da Sociedade Civil

Fonte: Pesquisa de Materialidade 2016

Based upon the topics presented each group selected the elements considered most relevant. The results are highlighted in the following table: **[G4-20, G4-21]**

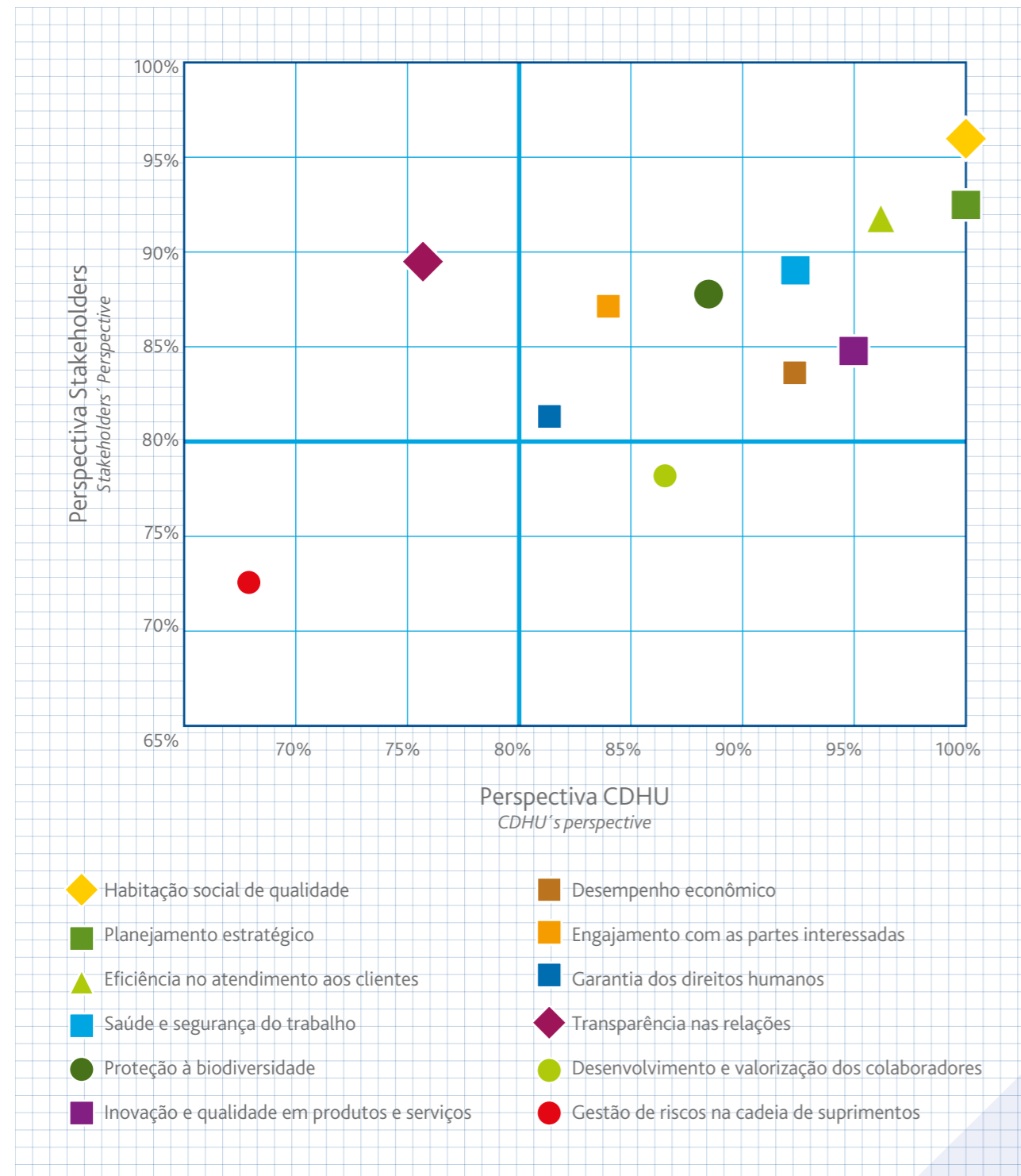
Material Topic	Description	Stakeholders Impacted
Quality Social Housing	How CDHU's operations support community development, through investments in infrastructure, generation of direct and indirect jobs, provision of services, social programs, improving the community's quality of life.	Suppliers
		Civil Society Representatives
Strategic planning	Identification and planning of activities considered strategic for CDHU, including risks and opportunities, obligations and the company's market position.	Employees
		Suppliers
		Civil Society Representatives
Efficiency in customer service	How CDHU ensures good customer/user services, including general information and safety of products and services, potential problems and assessment of satisfaction.	Civil Society Representatives
Health and Safety at work	Presentation of practices adopted by CDHU to ensure the health and safety of its employees.	Employees
		Suppliers
Protection of Biodiversity	How CDHU acts to promote the protection of biodiversity in its areas of operations, ensuring the preservation of the environment.	Employees
		Suppliers
		Civil Society Representatives
Transparency in Relations	Identification of actions taken by CDHU to ensure transparency in its internal and external relations, including combatting corruption, conformity of its products (fines), and relationships with competitors, in addition to its role in public policy.	Employees
		Suppliers
		Civil Society Representatives
Innovation and Quality in Products and Services	Information about products and services offered and their impacts on society, whether positive or negative.	Suppliers
		Civil Society Representatives

O resultado desta pesquisa com funcionários, fornecedores (selecionados por relevância na prestação de serviços) e representantes da sociedade civil, possibilitou a identificação dos principais temas e aspectos relevantes, resultando na Matriz de Materialidade apresentada a seguir.

The results of this survey of employees, suppliers (selected by importance of services provided) and representatives of civil society indicated the main significant topics and aspects, resulting in the Materiality Matrix presented below.

Matriz de Materialidade CDHU 2016/2017

CDHU Materiality Matrix 2016/2017



Fonte: Pesquisa de Materialidade 2016

For more information about the contents of this report, please visit the website or contact the Office of Housing Planning or the Accounting Management area, using the phone number (11) 2505-2000.

<http://www.cdhu.sp.gov.br/home-new/relatorio-sustentavel.asp> [G4-31; G4-37]

Para mais informações sobre os conteúdos deste relatório, acesse o site ou entre em contato com a Superintendência de Planejamento Habitacional ou a Gerência de Contabilidade pelo telefone: (11) 2505-2000.

<http://www.cdhu.sp.gov.br/home-new/relatorio-sustentavel.asp> [G4-31; G4-37]





A CDHU

CDHU

Sociedade de economia mista e com 99,9% de participação do Governo do Estado de São Paulo, a Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo (CDHU) tem sede na cidade de São Paulo e, até dezembro de 2016, empregava diretamente 891 pessoas (efetivos, estagiários e aprendizes) distribuídas em 11 Escritórios Regionais, 13 Núcleos de Atendimento Habitacional e 10 Postos de Atendimento na capital e no interior do Estado, além de três postos nos Centros de Integração da Cidadania. Em 2016, seu capital total subscrito somava mais de 12,6 bilhões de reais. [G4-3, G4-7, G4-8, G4-9]

O principal objetivo da Companhia é promover e executar programas habitacionais no Estado para o atendimento à população de baixa renda, prioritariamente na faixa de um a três salários mínimos. Vale ressaltar que, além de moradias, estão previstos no planejamento da CDHU a execução de programas de urbanização de favelas, bem como o desenvolvimento de ações de regularização urbana e melhorias habitacionais e urbanas. [G4-4]

O trabalho da CDHU reflete as diretrizes institucionais de uma Empresa que atua de forma integrada para garantir a qualidade e sustentabilidade dos negócios, priorizando o atendimento social e a saúde financeira dos negócios.

Até hoje, a CDHU já atuou em 627 Municípios do Estado, incluindo aglomerações e centros urbanos do Estado de São Paulo, em especial nas seis regiões metropolitanas: Baixada Santista, Campinas, São Paulo, Vale do Paraíba e Litoral Norte, Sorocaba e na recém-criada Região Metropolitana de Ribeirão Preto, que respondem por 77% do déficit habitacional do Estado e 78% de moradias em condições inadequadas.

The Housing and Urban Development Company of the State of São Paulo (CDHU) is a mixed capital company, with a 99.9% share held by the São Paulo State Government. Its headquarters is located in São Paulo City and in December 2016 it employed 891 people (employees, trainees and apprentices) distributed across 11 Regional Offices, 13 Housing Assistance Centers and 10 Service branches in the capital and across the state, plus three branches in Citizenship Integration Centers. In 2016, its total subscribed capital amounted to more than 12.6 billion Brazilian reais. [G4-3, G4-7, G4-8, G4-9]

The Company's principal purpose is to promote and implement housing programs in the State to assist the low income population, primarily the section earning between one and three minimum wages. It is worth highlighting that, in addition to housing, CDHU's planning also foresees the implementation of programs for urban development of favelas (the Portuguese term for slums or shanty towns), as well as actions for urban landholding regularization and housing and urban improvements. [G4-4]

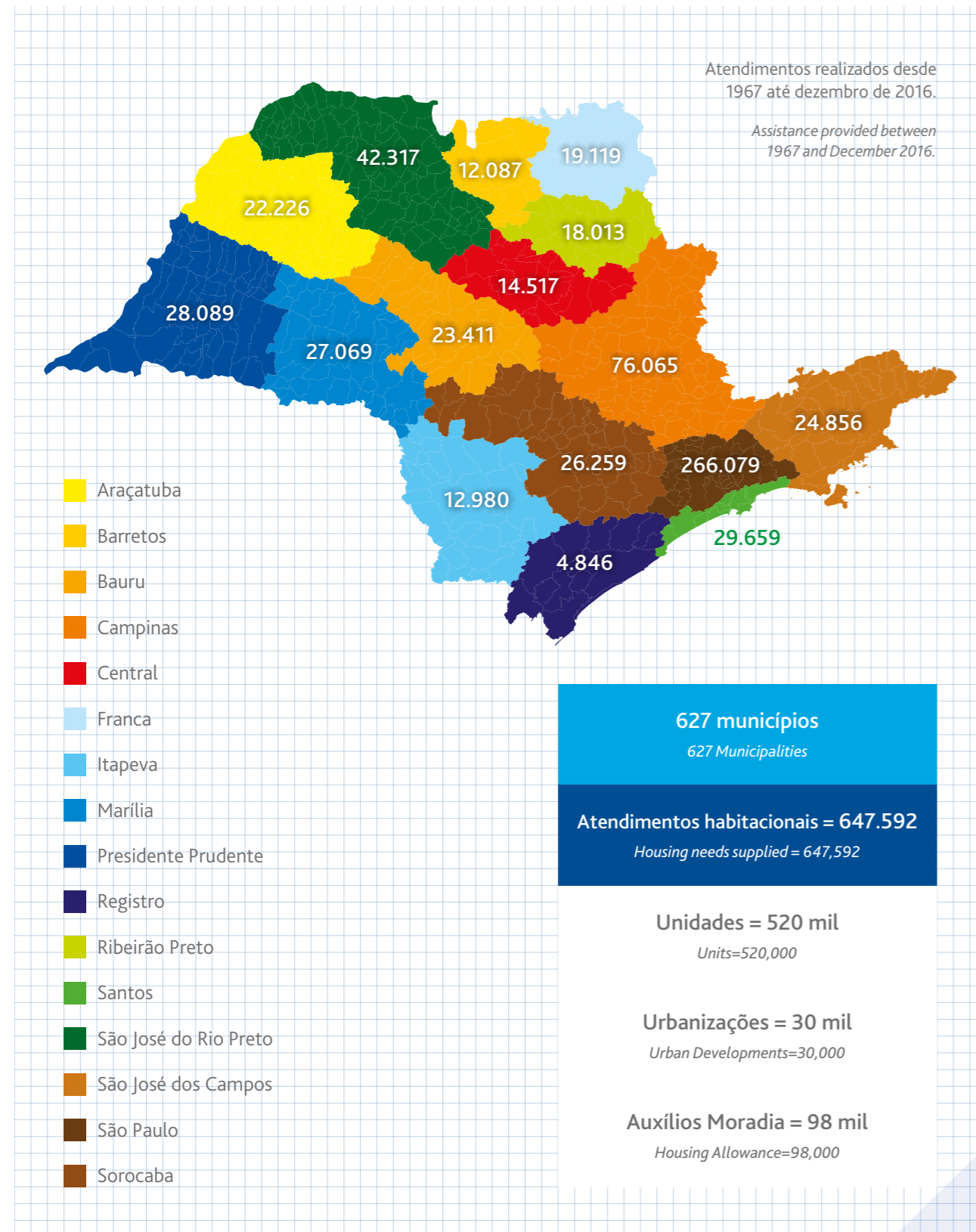
The work of CDHU reflects the institutional guidelines of a Company that acts in an integrated way to guarantee the quality and sustainability of its business, prioritizing social assistance and the financial health of the business.

To date, CDHU has operated in 627 Municipalities of the State of São Paulo, including agglomerations and urban centers, especially in the six metropolitan areas of Campinas, the Santos Region, São Paulo, Paraíba Valley and the North Coast, Sorocaba, and the recently created metropolitan region of Ribeirão Preto. Together these represent 77% of the State's housing deficit and 78% of households with inadequate conditions.



Atendimentos Habitacionais CDHU
Entregues [G4-9]

CDHU'S HOUSING SERVICES
Delivered [G4-9]

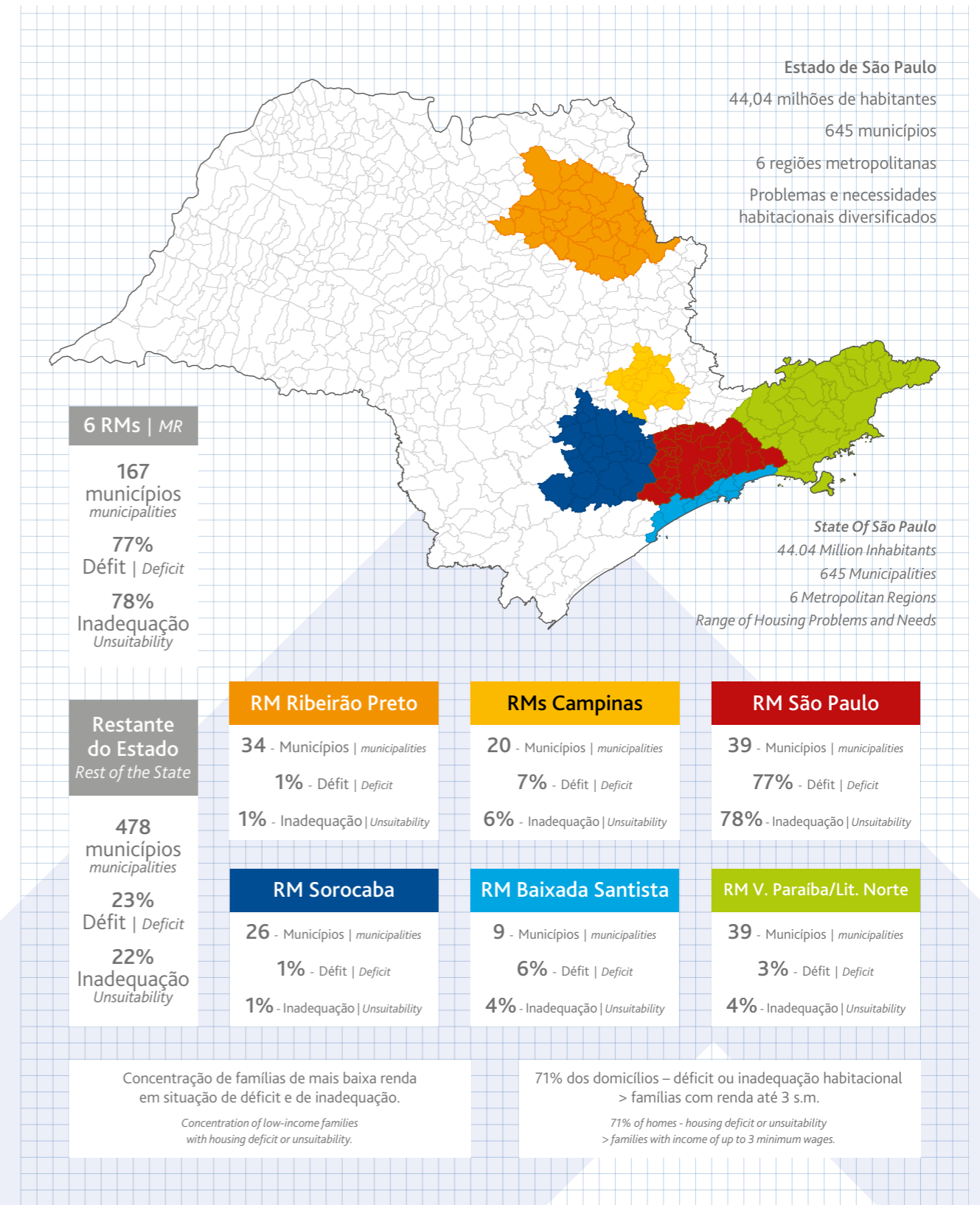


Fonte: CDHU/CGI, janeiro de 2017.

Source: CDHU/CGI, January 2017

State Housing Plan 2011-2023.
Deficit and Unsuitability in the
Metropolitan Regions

Plano Estadual de Habitação 2011-2023.
Déficit e Inadequação das Regiões
Metropolitanas



* Source: IBGE estimate, August 2015. Source: Housing Needs: Fundação Seade. Prepared by CDHU/DPF/SPH/GPH, Nov. 2016.

* Fonte: estimativa IBGE, agosto de 2015. Fonte Necessidades Habitacionais: Fundação Seade. Elaboração CDHU/DPF/SPH/GPH, nov. 2016.

Em 2016, a Companhia realizou um total de 7.327 atendimentos habitacionais. Isso corresponde a 7.034 unidades em conjuntos construídos pela companhia e entregues no ano e 293 cartas de crédito, um resultado 9% maior que 2015. **[G4-8, G4-14]**

Em função de desastres naturais em áreas públicas, de preservação permanente ou de risco, 2.015 famílias receberam pelo menos uma parcela de auxílio moradia em caráter emergencial, benefício disponibilizado até que possam retornar à moradia original ou recebam atendimento habitacional definitivo. Além disso, 12.082 famílias receberam auxílio moradia provisório devido à remoção em função de obras de urbanização e reassentamento para execução de obras públicas.

A CDHU tem ainda 22.999 mil unidades habitacionais em execução, às quais se somam 4.857 domicílios beneficiados com obras de urbanização de favelas em andamento. Em todo o Estado, 88 Municípios foram contemplados com alguma modalidade de atendimento pela Companhia em 2016.

A Política Habitacional do Estado de São Paulo

Elaborado para o período de 2012 a 2023, o desenvolvimento do Plano Estadual de Habitação do Estado de São Paulo levou em consideração um dos maiores desafios do país: as carências habitacionais e urbanas que impactam nas condições de moradia da população paulista. O atendimento a essas necessidades com o aporte de recursos estaduais está previsto nos Planos Plurianuais de Investimentos (PPAs), sendo que em 2015 foi elaborado o plano para o período 2016-2019, editado por meio da Lei Estadual Nº 16.082, de 28/12/2015. **[G4-26, G4-27]**

Os planos plurianuais são formulados de acordo com as diretrizes técnicas do Plano Estadual e as prioridades da gestão da Secretaria de Habitação e da CDHU, sendo a proposta submetida à Secretaria de Planejamento do Estado que, após ajustes conforme as diretrizes de Governo, apresenta o projeto de lei à Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. Este plano orienta o desenvolvimento das leis orçamentárias aprovadas anualmente.

*In 2016, the Company performed a total of 7,327 housing assistance services. This corresponds to 7,034 housing units in complexes built by the company and delivered during the year and 293 letters of credit, a result 9% higher than 2015. **[G4-8, G4-14]***

As a result of natural disasters in public areas, areas of permanent preservation or high risk areas, 2,015 families received at least one installment of emergency housing allowance, a benefit that is made available until they can return to their original housing or receive a permanent housing solution. In addition, 12,082 families received temporary housing allowance due to displacement as a result of urban development and resettlement for the execution of public works.

CDHU also has 22,999 housing units currently under construction, to which are added 4,857 homes benefiting from the work of urban development of favelas currently in progress. Throughout the state 88 Municipalities received some type of service from the Company in 2016.

The housing policy of the State of São Paulo

*The State Housing Plan for São Paulo was prepared for the period from 2012 to 2023 and takes into account one of the greatest challenges facing the country: housing and urban shortfalls that impact on the living conditions of the population of the state. Attendance to these needs through the contribution of state funds is provided for in the Multi-Year Investment Plans, with the plan for the period 2016-2019 elaborated in 2015 and edited under State Law No. 16,082, of 28th December 2015. **[G4-26, G4-27]***

The multi-year plans are formulated in accordance with the technical guidelines of the State Plan and the management priorities of the Department of Housing and CDHU. The proposal is submitted to the State Planning Secretariat, which, after adjusting it to the Government guidelines, presents the draft law to the Legislative Assembly of the State of São Paulo. This plan guides the

development of annually approved budget laws.

*CDHU follows Brazilian regulations and the sectorial agreements of QualiHab, a program that aims to improve the quality of housing in the State. Through the Sectorial Quality Programs it establishes qualification processes for systems and products. To constantly guarantee the quality of its projects, the Company also carries out periodic evaluations of the materials used in construction works, providing its customers with a safe and healthy product. **[G4-PR1] [G4-DMA]***

*Today, among the Company's main challenges and commitments related to housing in the State and identified by CDHU's strategic planning process, are: **[G4-15]***

- *Combating the social housing deficit and ensuring that priority demands are met at the local and regional level.*
- *Reducing unsuitable housing conditions, directly and through the mobilization of the other Government bodies and social actors in the State of São Paulo;*
- *Provision of housing assistance for low-income families through decent solutions that promote quality of life;*
- *Promotion of social inclusion and citizenship through the provision of new housing and urban regeneration, integrated into local and regional Social Policies in the State;*
- *Local development in partnership with organized civil society, through the implementation of urban and housing solutions integrated with Urban Planning for the municipality and region;*
- *Technical and institutional development of agents of Social Housing Policy;*
- *Guaranteeing stable budgetary sources for financing and subsidies, boosted by additional funding from international, federal and private funds and from its municipal counterparts.*

The Housing Policy for the State of São Paulo has advanced in recent years, based on an institutional structure that connects with the federal guidelines of the National Social Housing System (SNHIS) and with municipal agents, promoters, social movements and the productive sector.

A CDHU segue as normas brasileiras e acordos setoriais do QualiHab, programa que tem o objetivo de melhorar a qualidade das habitações do Estado e que, por meio dos Programas Setoriais de Qualidade (PSQ), estabelece processos de qualificação de sistemas e produtos. Para garantir de forma constante a qualidade de suas entregas, a Companhia ainda realiza avaliações periódicas dos materiais empregados nas obras, proporcionando a seus clientes um produto seguro e salubre. **[G4-PR1] [G4-DMA]**

Hoje, entre os principais desafios e compromissos da Companhia relativos à habitação no Estado e identificados no processo de planejamento estratégico da CDHU, estão: **[G4-15]**

- Combate ao déficit habitacional de interesse social, garantindo o atendimento às demandas prioritárias locais e regionais.
- Redução da inadequação habitacional, diretamente e por meio da mobilização dos demais órgãos de Governo e atores sociais do Estado de São Paulo.
- Atendimento habitacional às famílias de baixa renda, com soluções dignas que promovam a sua qualidade de vida.
- Inclusão social e cidadania, por meio da provisão de novas moradias e de ações de recuperação urbana, integradas às Políticas Sociais locais e regionais no Estado.
- Desenvolvimento local, em parceria com a sociedade civil organizada, com a implantação de soluções urbanas e habitacionais integradas ao Planejamento Urbano do Município e Região.
- Desenvolvimento técnico-institucional dos agentes da Política de Habitação de Interesse Social.
- Garantia de fontes orçamentárias estáveis para financiamento e subsídios, ampliadas com captações de recursos internacionais, federais, privados e de contrapartidas municipais.

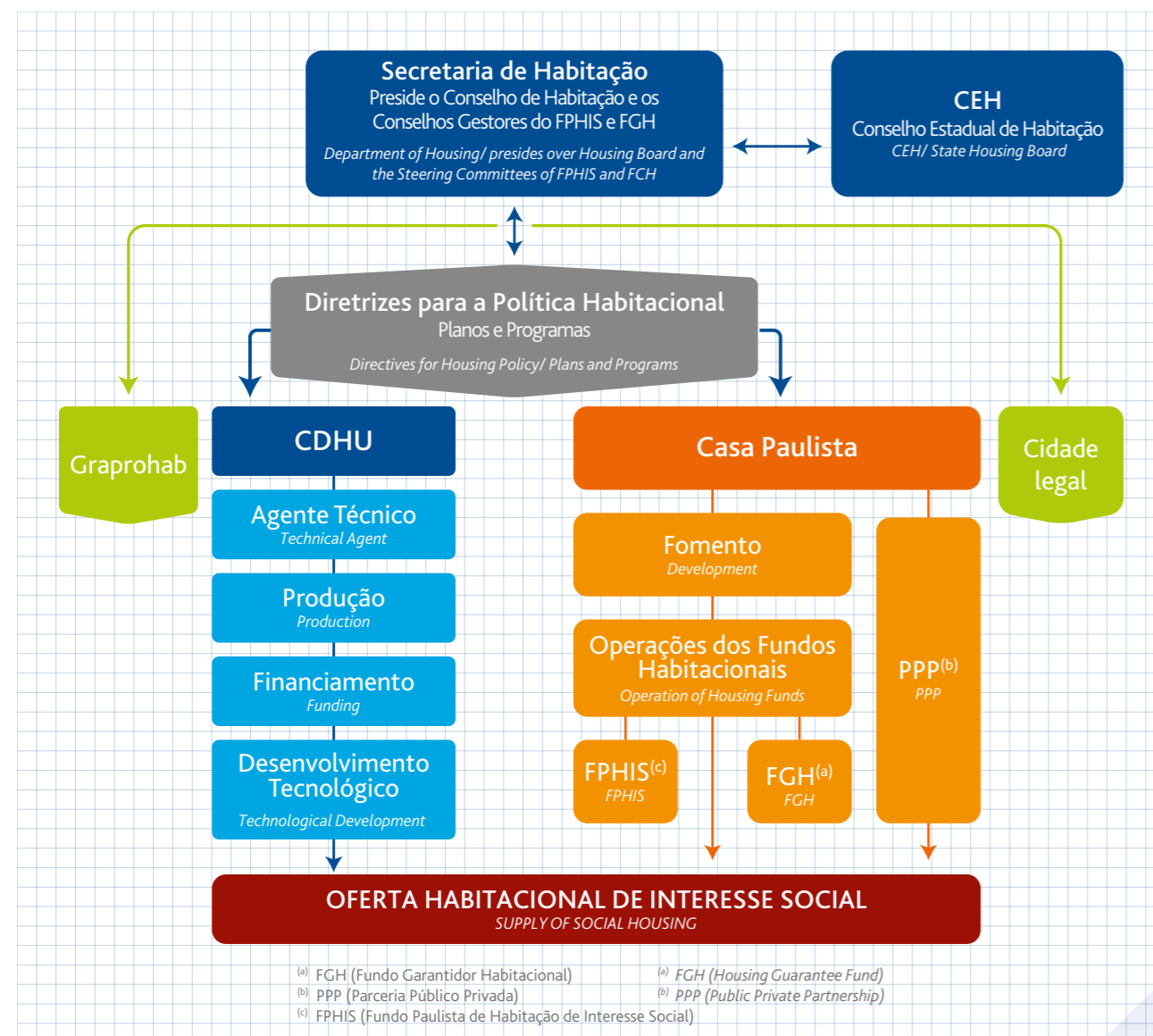
A Política de Habitação do Governo do Estado de São Paulo avançou nos últimos anos com base em uma estrutura institucional que a conecta com as diretrizes federais do Sistema Nacional de Habitação de Interesse Social (SNHIS), com agentes municipais, entidades promotoras, movimentos sociais e o setor produtivo.

Para colocar em prática programas e projetos, a Secretaria da Habitação do Estado de São Paulo tem o suporte do Conselho Estadual de Habitação, órgão consultivo que promove a discussão e o monitoramento da política estadual de habitação contando com a participação de segmentos da sociedade civil. A Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano (CDHU) é o agente técnico, de produção, financiamento e desenvolvimento tecnológico dos programas da Secretaria e a Agência Paulista de Habitação Social (Casa Paulista) é o agente de fomento.

To put programs and projects into practice the Department of Housing of the State of São Paulo has the support of the State Housing Board (CEH), a consultative body that promotes discussion and monitoring of state housing policy with the participation of segments of civil society. The Housing and Urban Development Company of the State of São Paulo (CDHU) is the agent for the technical, productive, financing and technological development aspects of the programs of the Department of Housing, while the São Paulo Social Housing Agency (Casa Paulista) is its developmental agent.

Estrutura institucional do setor habitacional

Institutional structure of the housing sector



Fonte: Plano Estadual de Habitação

Strategic planning

CDHU's Strategic Planning began in 2012, with the creation of an Executive Group responsible for managing the development of the Strategic Master Plan. The overall coordination of this group was carried out by the Office of the Chief of Staff (directly attached to the Presidency) and the technical coordination involved representatives from all of the Departments of the Company. In 2013, a Technical Support Group was established, also containing representatives of all Departments, to continue with this work based on the results presented by the Executive Group. The findings of their work were presented to the Departments and to the Board of Directors in 2014.

In the ongoing development process Working Groups have been set up with specific objectives to enhance actions related to operational management and fund-raising. In the review meetings - which are always coordinated by the Presidency and include the participation of representatives from all of the departments involved - the technical deliberations are presented and actions to be taken are indicated. From the results obtained in the monthly actions, future scenarios for action and/or the adequacy of the directions to be taken are observed. [G4-37]

Following the premises of the Strategic Planning, CDHU reassesses its market position annually, considering the main internal and external interferences, in addition to the main critical pressure points. This allows the company to identify likely trends for change, increasing its power of predictability and control over external elements, as well as the development of more robust management mechanisms.

Based on the work of the strategic planning that prepares the Company for the challenges of the next decade and on the guidelines of the State Housing Plan (PEH-SP) 2011-2023, CDHU prepared the Business Plan 2017 and the long-term strategy, updated with analysis of risks and opportunities for the next five years, and submitted them to the Board of Directors. This initiated the process of compliance with the new governance

Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico da CDHU teve início em 2012, com a instituição de um Grupo Executivo responsável por gerenciar o desenvolvimento do Plano Diretor Estratégico. A coordenação geral deste grupo ficou a cargo da Chefia de Gabinete (diretamente ligada à Presidência) e a coordenação técnica contou com representantes de todas as Diretorias. Em 2013, foi instituído um Grupo Técnico de Apoio, também com representantes de todas as Diretorias para dar continuidade aos trabalhos a partir dos resultados apresentados pelo Grupo Executivo. O resultado dos trabalhos foi apresentado às Diretorias e ao Conselho de Administração em 2014.

No processo contínuo de desenvolvimento, foram criados Grupos de Trabalho com objetivos específicos para aprimorar ações relativas à gestão operacional e à captação de recursos. Nas reuniões de balanço, sempre coordenadas pela Presidência e com a participação de representantes de todas as diretorias envolvidas, são apresentadas as deliberações técnicas e apontadas ações a serem tomadas. A partir dos resultados obtidos nas ações mensais, são observados os cenários futuros para atuação e/ou adequação de rumos. [G4-37]

Por meio das premissas do Planejamento Estratégico, anualmente a CDHU reavalia sua posição no mercado, considerando as principais interferências internas e externas, além dos principais pontos críticos de pressão. Isso permite que a empresa identifique as prováveis tendências de mudança, aumentando seu poder de previsibilidade e controle sobre os elementos externos, além do desenvolvimento de mecanismos de gestão mais robustos.

Com base nos trabalhos de planejamento estratégico que preparam a Empresa para os desafios da próxima década e tendo como referência as diretrizes do Plano Estadual de Habitação (PEH-SP) 2011-2023, a CDHU elaborou e apresentou ao Conselho de Administração o Plano de Negócios 2017 e a estratégia de longo prazo atualizada com análise de riscos e oportunidades para os próximos cinco anos, dando início ao cumprimento dos requisitos de governança estabelecidos pela Lei Federal 13.303/16. [G4-15]

Esse plano consolida o planejamento gerencial com foco estratégico, reitera a ênfase no monitoramento e avaliação orçamentária, a visão da carteira da CDHU como ativo fundamental, a importância da continuidade dos esforços para redução da inadimplência, captação de recursos, venda de ativos ociosos e o recebimento de ações judiciais, além de iniciativas voltadas ao aprimoramento da política de reassentamento habitacional, de atendimento e de subsídios.

Política de participação e parcerias [G4-16]

A atuação ativa da Companhia em diversos fóruns fortalece as possibilidades para a criação de parcerias com o Governo Federal e Municípios, assim como com organizações da sociedade civil. Essa união de esforços abre caminho para avanços de interesse do Estado, da CDHU e das comunidades beneficiárias (mutuários e entorno), aumentando a participação e a responsabilidade dos entes regionais e locais no processo da promoção de habitação social.

Sua participação em diversos conselhos e grupos, assim como o diálogo com outras instituições são essenciais para a integração da Política Habitacional e Urbana do Estado de São Paulo aos demais setores, impulsionando o desenvolvimento de ações conjuntas e a troca de informações e contribuições para a elaboração de normas e programas de interesse da sociedade.

Como participante no Sistema Nacional de Habitação, há mais de cinco anos a CDHU colabora com a disponibilização de um assessor técnico em tempo integral para atividades na sede da Associação Brasileira de Cohabs (ABC) em Brasília. Já no Conselho Estadual de Habitação, contribui com suporte e assessoramento com recursos humanos e físicos.

A Companhia também participa do Grupo de Trabalho para Prevenção e Combate aos Desastres Naturais, com foco no desenvolvimento de ações estratégicas para áreas de risco e que combate um problema que afeta quase 40% dos Municípios paulistas, principalmente nas regiões metropolitanas e Vale

requirements established by Federal Law 13303/16. [G4-15]

This plan consolidates management planning with a strategic focus and reiterates the emphasis on budget monitoring and evaluation, the vision of CDHU's portfolio as a fundamental asset, the importance of continued efforts to reduce defaults on payments, raise funds, sell idle assets, and receipt of legal actions, as well as initiatives aimed at improving policies on housing resettlement, service assistance and subsidies.

Participation and partnerships policy [G4-16]

The Company's active participation in various forums strengthens possibilities for creation of partnerships with the Federal Government and Municipalities, as well as with civil society organizations. Uniting forces clears the way to make advances that are of interest to the State, CDHU and the beneficiary communities (mortgagors and surrounding areas), increasing the participation and responsibility of regional and local entities in the process of promoting social housing.

The company's participation in various councils and groups, as well as its dialogue with other institutions, is essential to integrating the Housing and Urban Policy of the State of São Paulo with other sectors, giving impetus to the development of joint actions, exchange of information and contributions for the elaboration of regulations and programs of interest to society.

As a participant in the National Housing System, over the past five years CDHU has collaborated by providing a full-time technical advisor for activities at the headquarters of the Brazilian Association of Cohabs (ABC) in Brasília. It also provides support and advisory contributions to the State Housing Board through human and physical resources.

The Company is also a member of the Working Group on Prevention and Combat of Natural Disasters, which focuses on the development

of strategic actions for risk areas and that combats a problem that affects almost 40% of the Municipalities of São Paulo, mainly in the metropolitan regions and Vale do Ribeira. The actions are developed in partnership with the Municipalities and have the support of the Civil Defense, the Geological Institute (IG) and the Institute of Technological Research (IPT).

In 2016 a set of workshops was developed with the Santos Region Metropolitan Agency (AGEM) and the Municipalities participating in the Thematic Housing Chamber of the Development Council for the Santos Metropolitan Region (CONDESB) to qualify the housing diagnosis in the metropolitan regions, incorporating territorial information on housing needs that guide the definition of programs and lines of action. The workshops helped to structure variables and concepts for the characterization of precarious settlements, with information to be inserted into the Metropolitan Information System under the management of Emplasa.

The main associations and organizations in which CDHU participates include:

- *Steering Committee of the São Paulo State Social Housing Fund (CGFPHIS)*
- *State Housing Board (CEH)*
- *São Paulo Municipal Housing Board (CMH)*
- *Operating Committee for Defesa das Águas/M'Boi Mirim (ODDA)*
- *Executive Group and Operational management of Defesa das Águas M'Boi Mirim (OIDA)*
- *Upper Tietê River Basin Committee (CBH-AT)*
- *Sorocaba and Middle Tietê River Basin Committee (CBH-SMT)*
- *Steering Committee for the State Policy on Climate Change (PEMC)*
- *Advisory Board of the Metropolitan Financing and Investment Fund (FUMEFI)*
- *Development Council of the Santos Area Metropolitan Region (CONDESB)*
- *Development Council of the Metropolitan Region of Sorocaba*
- *Development Council of the Metropolitan Region of Campinas*

do Ribeira. As ações são desenvolvidas em parceria com os Municípios e tem o apoio da Defesa Civil, do Instituto Geológico (IG) e do Instituto de Pesquisas Tecnológicas (IPT).

Já para qualificar o diagnóstico habitacional nas regiões metropolitanas, incorporando informações territoriais de necessidades habitacionais que orientem a definição de programas e linhas de ação, em 2016 foi desenvolvido com a Agência Metropolitana da Baixada Santista (AGEM) e os Municípios participantes da Câmara Temática de Habitação do Conselho de Desenvolvimento da Região Metropolitana da Baixada Santista (CONDESB), um conjunto de oficinas que ajudaram na estruturação de variáveis e conceitos para caracterização de assentamentos precários com informações a serem inseridas no Sistema de Informações Metropolitanas, sob gestão da Emplasa.

Entre as principais associações e organizações de que a CDHU participa, estão:

- Conselho Gestor do Fundo Paulista de Habitação de Interesse Social (CGFPHIS)
- Conselho Estadual de Habitação (CEH)
- Conselho Municipal de Habitação de São Paulo (CMH)
- Comitê de Operação de Defesa das Águas/ M'Boi Mirim (ODDA)
- Grupo Executivo e Gestão da Operação de Defesa das Águas M'Boi Mirim (OIDA)
- Comitê da Bacia Hidrográfica do Alto Tietê (CBH-AT)
- Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio Sorocaba e Médio Tietê (CBH-SMT)
- Comitê Gestor da Política Estadual de Mudanças Climáticas (PEMC)
- Conselho de Orientação do Fundo Metropolitan de Financiamento e Investimento (FUMEFI)
- Conselho de Desenvolvimento da Região Metropolitana da Baixada Santista (CONDESB)
- Conselho de Desenvolvimento da Região Metropolitana de Sorocaba

- Conselho de Desenvolvimento da Região Metropolitana de Campinas
- Conselho de Desenvolvimento da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte
- Conselho de Desenvolvimento da Aglomeração Urbana de Jundiaí
- Conselho de Desenvolvimento da Aglomeração Urbana de Piracicaba
- Conselho Estadual de Saneamento (CONESAN)
- Conselho do Patrimônio Imobiliário (CPI)
- Conselho Estadual de Assistência Social (CONSEAS)
- Conselho Estadual do Idoso (CEI)
- Comitê Estadual para Refugiados (CER)
- Comitê Intersetorial de Assuntos Indígenas (CIAI)

Crescimento sustentável

Entre as ações de qualidade e sustentabilidade promovidas pela Política Habitacional da CDHU e da Secretaria de Habitação estão o desenvolvimento de ações relacionadas à Política de Mudanças Climáticas (PEMC) e o Programa Estadual de Construção Civil Sustentável no âmbito da habitação social.

Como citado, a Companhia também aderiu aos princípios do Pacto Global em 2015 e, em 2016, participou da elaboração do Relatório “Época 360 graus” e “Construção Sustentável”, coordenado pela Secretaria do Meio Ambiente do Estado de São Paulo. Além disso, participa de diversos conselhos e associações ligados à habitação de interesse social nas esferas Federal, Estadual e Municipal.

- *Development Council of the Metropolitan Region of Paraíba Valley and the North Coast*
- *Development Council of the Urban Agglomeration of Jundiaí*
- *Development Council of the Urban Agglomeration of Piracicaba*
- *State Sanitation Board (CONESAN)*
- *Council for Real Estate Assets (CPI)*
- *State Council for Social Assistance (CONSEAS)*
- *State Council for the Elderly (CEI)*
- *State Committee for Refugees (REC)*
- *Multisectoral Committee on Indigenous Issues (CIAI)*

Sustainable growth

Among the quality and sustainability actions promoted by the housing policy of CDHU and the Department of Housing are actions related to the Climate Change Policy (PEMC) and State Sustainable Civil Construction Program in the social housing arena.

As mentioned, the Company also adhered to the principles of the Global Compact in 2015 and in 2016 participated in the elaboration of the reports “Época 360 graus” and “Construção Sustentável” (“Sustainable Construction”), coordinated by the Environment Secretariat of the State of São Paulo. In addition, it participates in several councils and associations related to social housing at Federal, State and Municipal levels.

O papel da CDHU como agente técnico, financeiro e garantidor da PPP da área central

A CDHU tem desempenhado um importante papel de suporte à Secretaria da Habitação na implantação das Parcerias Público-Privadas voltadas à construção de conjuntos habitacionais de interesse social (HIS) e conjuntos habitacionais de mercado popular (HMP) na região central da cidade de São Paulo. Entre as principais atividades de apoio estão:

Garantia Subsidiária da Contraprestação Pecuniária: nos termos do contrato firmado entre a Secretaria da Habitação e a concessionária (PPP Habitacional SP Lote 1 S/A), foi constituída uma Garantia Subsidiária a ser prestada pela CDHU, complementar à Garantia Real prestada pela Companhia Paulista de Parcerias (CPP).

Apoio à seleção e habilitação das famílias: o contrato da PPP prevê a destinação de unidades a famílias indicadas por entidades sem fins lucrativos habilitadas pela CDHU por meio de um edital publicado em novembro de 2010.

Atuação como Agente Financeiro da PPP: em um convênio firmado com o Estado de São Paulo (por meio da Secretaria da Habitação), a CDHU está apta a atuar no financiamento de parte da demanda indicada pelo Poder Concedente que não preencher os critérios para contratação de operação de crédito junto ao Sistema Financeiro de Habitação, respeitando os limites de atendimento estabelecidos no contrato da PPP. Neste contexto, a CDHU concedeu financiamento a 13 famílias atendidas no Conjunto Habitacional São Caetano, primeiro empreendimento entregue no âmbito da PPP, com 126 unidades.

Transferência de terrenos: considerando que o contrato da PPP estabelece que o Poder Concedente deve viabilizar os terrenos necessários para implantação de 100% das unidades em habitação de interesse social (HIS), e que a CDHU dispõe de áreas em dimensões e condições adequadas para este fim, foi estabelecida uma parceria para a transferência de terrenos da Companhia, destinados à construção de parte das unidades previstas no contrato. Esta ação já contempla o terreno do Conjunto Habitacional São Caetano, entregue em dezembro de 2016, e um terreno situado na Alameda Glete, cujas obras encontram-se em execução.

The role of CDHU as the technical and financial agent and guarantor of the central area PPP

CDHU has played an important role in supporting the Department of Housing in the implementation of Public-Private Partnerships for construction of social housing and housing complexes for the popular market in the central region of the city of São Paulo. Among the main supporting activities are:

Subsidiary Guarantee of Pecuniary Compensation: under the terms of the contract signed between the Department of Housing and the concessionaire (PPP Habitacional SP Lot 1 S/A) a Subsidiary Guarantee was constituted to be provided by CDHU, complementary to the Real Guarantee provided by the São Paulo Partnerships Company (Companhia Paulista de Parcerias - CPP).

Support for selection and authorization of families: the PPP contract provides for the allocation of units to families referred by nonprofit entities authorized by CDHU through a notice published in November 2010.

Acting as a Financial Agent for the PPP: in an agreement signed with the State of São Paulo (through the Department of Housing), CDHU is eligible to finance part of the demand indicated by the Granting Authority or that does not meet the criteria for contracting of a credit operation with the Housing Finance System, respecting the service limits established in the PPP agreement. In this context, CDHU provided funding for 13 families assisted in the São Caetano Housing Complex, the first project delivered by the PPP, with 126 units.

Transfer of land: considering that the PPP agreement states that the Granting Authority should provide the land required for the implementation of 100% of the social housing units and that CDHU possesses areas of appropriate dimensions and conditions for this purpose, a partnership was established for the transfer of the Company's land, intended for the construction of part of the units provided for in the agreement. This action already includes the São Caetano Housing Complex, delivered in December 2016, and a plot of land in Alameda Glete, where works are underway.

Missão, Visão e Valores

A definição da Missão, Visão e Valores da CDHU é resultado do processo de Planejamento Estratégico da Companhia, desenvolvido com a participação de grupos instituídos pela presidência e formados por diretores, superintendentes, gerentes, líderes e funcionários designados conforme os temas propostos. São eles que desenvolvem as políticas a partir de estratégias econômicas, sociais e ambientais definidas pela Diretoria Plena da organização, alinhadas aos seus conselhos de administração e fiscal e ouvidos os públicos de relacionamento. **[G4-34, G4-36, G4-42]**

Mission, vision and values

*The definition of the Mission, Vision and Values of CDHU is a result of the Company's Strategic Planning process, developed with the participation of groups established by the Presidency and formed by directors, supervisors, managers, leaders and employees appointed according to the proposed topics. They develop policies based upon the economic, social and environmental strategies defined by the organization's full Executive Board, in line with the Board of Directors and Fiscal Council and with the consultation of stakeholders. **[G4-34, G4-36, G4-42]***

CDHU's main Mission is to meet demands for social housing, with a focus on reducing inequality and the housing deficit in the State. Therefore, three dimensions are considered:

- Social: inclusive social actions to meet the needs of more socially vulnerable families, resulting in an improved quality of life.*
- Economic: supply of housing solutions, ensuring access to funding and subsidies compatible with the payment capacity of families while also respecting the economic and financial balance of the Company.*
- Quality and Sustainability: to make properties viable through quality projects, infrastructure and integration into the town/city, ensuring proper use and maintenance and respecting the conditions of habitability, accessibility, conviviality and urban and environmental quality.*

In addition, CDHU develops projects with the vision of offering social housing solutions to low-income families in the state of São Paulo, following the Guidelines of the Housing Policy for the State of São Paulo and with a focus on serving more socially vulnerable families, ensuring access to financing and subsidies compatible with the families' ability to pay and making properties viable through projects for quality, infrastructure and integration to the town/city.

Guaranteeing sustainability, valuing people in their diversity and dignity, socio-environmental responsibility, care in dealings with all human beings and with the tangible and intangible assets of the system, transparency, and respect for the public interest and all stakeholders. These are the values that guide CDHU in achieving its Mission and Vision for the Future with its various partners.

Como principal Missão, a CDHU busca promover o atendimento às demandas habitacionais de interesse social, com foco na redução da desigualdade e do déficit habitacional do Estado. Para tanto, são consideradas três dimensões:

- Social: ação social inclusiva, para o atendimento às famílias de maior vulnerabilidade social, resultando na melhoria da qualidade de vida.
- Econômica: oferta de soluções habitacionais, garantindo o acesso ao financiamento e a subsídios compatíveis com a capacidade de pagamento das famílias, respeitando o equilíbrio econômico-financeiro da Companhia.
- Qualidade e Sustentabilidade: viabilização de imóvel urbano, com projetos de qualidade, dotados de toda infraestrutura e integrados à cidade; garantia de solução de moradia, que propicie o uso e manutenção adequados nas condições de habitabilidade, acessibilidade, sociabilidade e qualidade urbana e ambiental.

Além disso, a CDHU desenvolve projetos com a visão de oferecer soluções habitacionais de interesse social às famílias de baixa renda no território paulista, seguindo Diretrizes da Política Habitacional do Estado de São Paulo e com foco em atender a famílias com maior vulnerabilidade social, garantir acesso ao financiamento e subsídios compatíveis com a capacidade de pagamento das famílias e viabilizar imóveis com projetos de qualidade, infraestrutura e integrados à cidade.

Garantia da sustentabilidade, valorização das pessoas em sua diversidade e dignidade, responsabilidade socioambiental, zelo no trato com todos os seres humanos, com os bens materiais e imateriais do sistema, transparência e respeito ao interesse público e todas as partes interessadas. Esses são os Valores que norteiam a CDHU na concretização de sua Missão e Visão de Futuro com seus diversos parceiros.



Estrutura de Governança

Governance Structure

Ao longo de sua história, a CDHU vem trabalhando de forma contínua para consolidar e aprimorar seus processos de Governança Corporativa, *Compliance* e Transparência, considerando primordial a manutenção de um relacionamento aberto com todas as suas partes interessadas. Para fortalecer ainda mais essas ações, o diretor-presidente atua e exerce liderança em debates e discussões sobre as ações da Companhia por meio da participação em comitês e atuação direta com os responsáveis pelo atendimento habitacional do Estado de São Paulo. **[G4-36, G4-43]**

A CDHU reconhece que sua atuação deve ser marcada pela transparência, atitude primordial na Administração Pública. Por isso trabalha de forma constante para aperfeiçoar e divulgar sua postura e práticas perante a sociedade.

Hoje, a governança da CDHU está estruturada por meio de um corpo diretivo do qual fazem parte a presidência e cinco diretorias, além de superintendências e gerências, com funções específicas relacionadas às suas áreas de atuação. Todo o processo de seleção e nomeação para cargos de confiança, incluindo o mais alto órgão de governança, acontece com foco nos requisitos de competência para o exercício das atividades. **[G4-34, G4-35]**

Cabe à Assembleia Geral eleger o Conselho de Administração e designar o seu presidente, não podendo a escolha recair sobre diretor-presidente da Companhia que também tenha sido eleito conselheiro. A assembleia é presidida preferencialmente pelo presidente do Conselho de Administração, reunindo-se anualmente e extraordinariamente quando necessário. **[G4-40]**

*Throughout its history CDHU has worked continuously to consolidate and improve its Corporate Governance, Compliance and Transparency processes, considering the maintenance of an open relationship with all of its stakeholders as being of primary importance. To further strengthen these actions, the Chief Executive Officer takes part in and leads debates and discussions about the Company's actions through participation in committees and direct action with those responsible for the housing service of the State of São Paulo. **[G4-36, G4-43]***

CDHU recognizes that its performance must be marked by transparency, an attitude of paramount importance in Public Administration. That is why it works constantly to improve and disseminate this attitude and related practices in relations with society.

*Today, CDHU's governance structure is based around the senior management, which includes the presidency and five departments with their corresponding supervisory and management areas, with specific functions related to its areas of activity. The whole process of selection and appointment to positions of trust, including to the highest governance body, takes place with a focus on requirements of competency for the exercise of activities. **[G4-34, G4-35]***

*It is the responsibility of the General Meeting to elect the Board of Directors and appoint its Chairman, with the Chief Executive Officer of the Company not permitted to take this role if elected to the Board. The meeting is preferably presided over by the Chairman of the Board of Directors and meets annually and extraordinarily when necessary. **[G4-40]***

Clarity and transparency [G4-44]

In 2016, CDHU implemented a new self-assessment model for the performance of the highest governance body, a role performed by the Company's Chief Executive Officer. With the central objective of reviewing and analyzing their contribution to achieving the established objectives, the executive evaluated their own performance in relation to five macro topics: strategy, leadership, people management, results indicators and relationships with external stakeholders.*

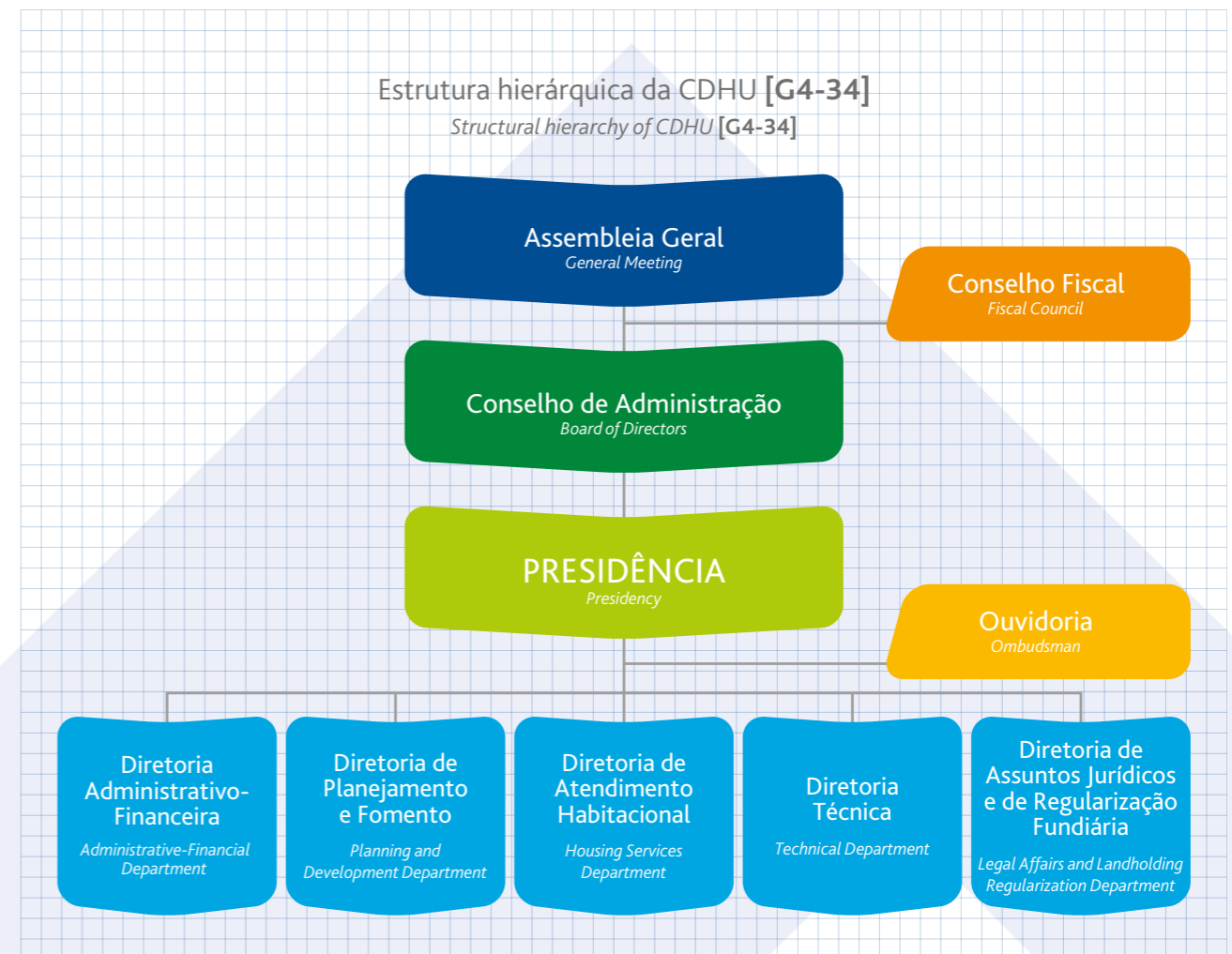
The result of this self-assessment was considered and endorsed at the meeting of the Board of Directors at the end of the year.

* Using a methodology developed by IBGC - Brazilian Institute of Corporate Governance

Clareza e transparência [G4-44]

Em 2016, a CDHU implantou um novo modelo de auto-avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança*, papel exercido pelo Diretor Presidente da Companhia. Com o objetivo central de rever e analisar sua contribuição para alcançar os objetivos estabelecidos, o executivo avaliou sua atuação em cinco macrotemas: estratégia, liderança, gestão de pessoas, indicadores de resultado e relacionamento com públicos externos. O resultado dessa auto-avaliação foi apreciado e referendado na reunião do Conselho de Administração do final do exercício.

* Utilizada metodologia desenvolvida pelo IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa



Fonte: Estatuto Social

*Each level of operations has its own specific attributions within the Company: **[G4-36, G4-38, G4-39]***

Cada nível de atuação tem suas atribuições específicas dentro da Companhia: **[G4-36, G4-38, G4-39]**

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.
Conselho de Administração	Tem a responsabilidade de aprovar o Planejamento Estratégico com as diretrizes de ação, metas, resultados e índices de avaliação de desempenho. Também aprova orçamentos, programas anuais e plurianuais, acompanha a execução dos planos, programas, projetos e orçamentos, além de definir objetivos e prioridades de políticas públicas compatíveis com a área de atuação da Companhia e o seu objeto social. O Conselho é composto por no mínimo três e no máximo 12 membros eleitos pela Assembleia Geral, com mandato de dois anos a contar da data da eleição, com reeleição permitida. O diretor-presidente da Companhia pode fazer parte do Conselho (mediante eleição da Assembleia Geral), mas não pode presidi-lo caso tenha sido eleito conselheiro.
Conselho Fiscal	Composto por no mínimo três e no máximo cinco membros efetivos e igual número de suplentes, eleitos anualmente pela Assembleia Geral ordinária. De funcionamento permanente o Conselho, além das atribuições previstas em Lei, manifesta-se sobre a proposta de escolha ou destituição dos auditores independentes (antes da sua submissão ao Conselho de Administração) e acompanha os trabalhos realizados por esses auditores.
Presidência	Atua estrategicamente, tendo como prioridade promover a estruturação executiva da Companhia e designar ou destituir pessoas para as funções de confiança nos cargos executivos. Toda e qualquer alteração na estrutura organizacional ou funcional da CDHU é formalizada e oficializada pelo diretor-presidente.
Diretorias	<p>Atuam de forma estratégica e representam a mais alta instância decisória e de planejamento em conjunto com a presidência. Entre suas atribuições básicas estão a formulação de políticas e diretrizes, avaliações sistemáticas das necessidades ou tendências sob sua gestão e gerenciamento das atividades de sua área. A Diretoria se reúne ordinariamente pelo menos duas vezes ao mês (além de convocações extraordinárias pelo diretor-presidente ou outros diretores) e é composta por no mínimo dois e no máximo seis membros, entre eles o diretor-presidente, todos com mandato unificado de dois anos, permitida a reeleição:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diretoria Administrativo-Financeira: administra os recursos financeiros da Companhia, os compromissos, as despesas e os contratos de empréstimos. • Diretoria de Planejamento e Fomento: desenvolve, em conjunto com as demais diretorias, a visão estratégica da CDHU para a execução do planejamento empresarial, por meio da gestão integrada de processos. • Diretoria de Atendimento Habitacional: gerencia e planeja atividades relativas ao sorteio e entrega de unidades habitacionais, programando e promovendo a participação e a realização dos eventos para tais atos. Também realiza a articulação com os órgãos governamentais envolvidos, coordenando os trabalhos de organização social, condominial, sustentabilidade socioeconômica e ambiental com a população a ser atendida pelos empreendimentos. • Diretoria Técnica: propõe e implanta políticas e diretrizes gerais e de produção para o desenvolvimento e melhoria dos projetos, dirigindo os trabalhos voltados ao planejamento e controle das obras em execução para assegurar os padrões estabelecidos em contratos e projetos. • Diretoria de Assuntos Jurídicos e de Regularização Fundiária: promove, em conjunto com as demais diretorias, ações educativas e preventivas de conflitos, além da defesa jurídica, judicial e extrajudicial da CDHU. Responsável pela elaboração de pareceres e prestação de consultorias técnico-jurídica aos demais órgãos da Companhia.

General Assembly	responsible for electing the Board of Directors, establishing the total number of positions within the ceiling provided for in the bylaws and appointing its Chairman.
Board of Directors	responsible for approval of the Strategic Planning with guidelines for action, targets, results and performance assessment indexes. It also approves budgets and annual and multi-year programs, monitors the execution of plans, programs, projects and budgets, and defines the objectives and priorities of public policies compatible with the Company's area of activity and its corporate purpose. The Board is composed of a minimum of three and a maximum of 12 members, elected by the General Meeting, with a term of office of two years from the date of election and with re-election permitted. The Company's Chief Executive Officer may serve on the Board (by election of the General Meeting), but may not chair it if elected.
Fiscal Council	composed of at least three and up to five members, with an equal number of alternates, elected annually by the General Meeting. The Board is permanent and, in addition to the attributions provided for in Law, adopts a position with regards to proposals to contract or remove the independent auditors (prior to their submission to the Board of Directors) and monitors the work performed by these auditors.
Presidency	operates strategically, giving priority to promoting the executive structure of the Company and appointing or removing people to positions of trust in executive positions. Any and all changes to the organizational or functional structure of CDHU are formalized and made official by the Chief Executive Officer.
Departments and Executive Board	<p>act strategically and represent the highest decision-making and planning bodies, alongside the presidency. Among their basic attributions are the formulation of policies and guidelines, systematic assessments of needs or trends under their management and management of activities related to their area of operations. The Executive Board ordinarily meets at least twice a month (in addition to extraordinary summonses convened by the Chief Executive Officer or other executive officers) and is composed of at least two and at most six members, including the Chief Executive Officer, all with a unified term of office of two Years, with re-election permitted:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrative-Financial Department: manages the Company's financial resources, commitments, expenses and loan agreements. • Planning and Development Department: develops the strategic vision for CDHU, with the participation of the other Departments, and with the aim of executing the business planning through integrated management of processes. • Housing Services Department: manages and plans activities related to the random allocation process and delivery of housing units, scheduling and coordinating participation and the performance of these activities. It also articulates with the government bodies involved, coordinating the work of social and condominium organization and socio-economic and environmental sustainability with the population to be served by the housing developments. • Technical Department: proposes and implements policies and general and production guidelines for the development and improvement of projects, overseeing planning and control of works in progress, with the aim of ensuring compliance with the standards established in contracts and projects. • Legal Affairs and Landholding Regularization Department: promotes, together with other departments, educational and conflict prevention activities, as well as conducting the legal, judicial and extrajudicial defense of CDHU. Responsible for preparing legal/technical opinions and providing technical and legal advice to the other areas of the Company.

Além dos diretores executivos e demais membros de sua estrutura de governança, a CDHU também conta com o apoio técnico de Comitês e Grupos de Trabalho devidamente constituídos e designados por atos do presidente. Entre eles estão o Comitê de Orçamento, que elabora propostas de priorização de investimentos e despesas, o Comitê de Acompanhamento e Entrega de Unidades Habitacionais, que organiza as informações pertinentes às entregas dos empreendimentos, o Grupo de Apoio à implantação das medidas previstas em legislações específicas sobre segurança contra incêndios nas edificações e áreas de risco e a instituição do Programa Estadual de Prevenção de Desastres Naturais e de Redução de Riscos Geológicos (PDN).

Como citado, a CDHU é regida pela Lei 13.303/16, que estabelece mecanismos para aumentar a transparência e práticas de governança nas estatais. A lei também coloca regras de divulgação de informações, práticas de gestão de risco, códigos de conduta, formas de fiscalização pelo Estado e pela sociedade, define como devem ser constituídos os conselhos e os requisitos mínimos para nomeação de dirigentes.

A remuneração do mais alto órgão de governança, assim como dos executivos seniores da empresa é fixa, definida pelo Conselho de Defesa dos Capitais do Estado (CODEC). **[G4-51]**

Mecanismos de controle e Compliance

Em 2014, a CDHU criou a Superintendência de Controladoria Geral, que atualmente conta com a Gerência de Monitoramento de Resultados e Normatização e a Gerência de Auditoria Interna e Compliance. Casos considerados críticos são apresentados às gerências das áreas e, se necessário, levados para a alta direção, sendo que todas as manifestações são registradas e acompanhadas pela área de Ouvidoria da Empresa. Caso haja necessidade, o diretor-presidente pode solicitar a abertura de Sindicância ou um Processo Administrativo Disciplinar. **[G4-49]**

In addition to the executive officers and other members of its governance structure, CDHU also receives technical support from its Committees and Working Groups, duly constituted and designated by acts of the CEO. These include the Budget Committee, which draws up proposals for prioritization of investments and expenditure; the Committee for Monitoring and Delivery of Housing Units, which organizes information relevant to the delivery of the projects; and the Support Group for the implementation of the measures foreseen in specific legislation on fire safety in buildings and at-risk areas and the establishment of the State Program for Prevention of Natural Disasters and Reduction of Geological Hazards.

As previously mentioned, CDHU is governed by Law 13,303/16, which establishes mechanisms to enhance transparency and governance practices in state-owned companies. The law also places rules on information disclosure, risk management practices, codes of conduct, methods of supervision by the state and society and defines how Boards should be constituted and the minimum requirements for appointment of directors.

The highest governance body and senior executives of the company receive fixed remuneration, as defined by the State Capital Defense Council (CODEC). **[G4-51]**

Control mechanisms and Compliance

*In 2014, CDHU created a Comptroller General's Office, which currently includes the Results and Standardization Monitoring Management area and the Internal Audit and Compliance Management area. Cases considered as critical are presented to the respective management areas and, if necessary, passed on to senior management, with all events being recorded and monitored by the Company's Ombudsman. If necessary the CEO may request the opening of an Inquiry or an Administrative Disciplinary Process. **[G4-49]***

*In 2016, four Commissions of Inquiry were constituted and in one of the cases examined the CEO decided to open an Administrative Disciplinary Process, upon the recommendation of one of the Commissions. The critical concerns during the year were mainly related to issues such as tendering, contracting, contract management or human resources management, all of which were handled at meetings of the Full Executive Board. **[G4-50]***

The Ombudsman and the Citizen Information Service (SIC) **[G4-27, G4-49]**

The Ombudsman of CDHU receives, analyzes and distributes all communications from users to the responsible areas for appropriate processing. Cases considered serious, complex or involving more than one department are forwarded to the CEO and other executive officers for joint resolution at executive board meetings.

The Ombudsman is supervised by the Court of Auditors of the State of São Paulo, the State Prosecutor and the Comptroller General of the State Government, through its Housing Section. It also receives and processes requests recorded and forwarded by the Civil Government House of the State of São Paulo. These demands can originate from Municipal Governments, City Councils or the citizens themselves, with all information collected then returned to the Civil House to send to the interested parties.

The Ombudsman can be reached at:

Rua Boa Vista, 170 - 8th Floor,
Block 4.
CEP: 01014-930 - São Paulo (SP)
Opening hours: Monday to Friday,
9am to 12.30pm and 2pm to 5pm.

Phone: (11) 2505-2863
Fax: (11) 2505-2864

For more information, visit cdhu.sp.gov.br > Atendimento e Serviços > Ouvidoria (Portuguese only)

Em 2016, foram constituídas quatro Comissões de Sindicância e, em um dos casos examinados, o diretor-presidente determinou a abertura de Processo Administrativo Disciplinar, por recomendação de uma das Comissões. As preocupações críticas do ano foram relacionadas principalmente a assuntos como licitação, contratação, gestão de contratos ou gestão de pessoas, sendo todas tratadas em reunião de Diretoria Plena. **[G4-50]**

Ouvidoria e Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) **[G4-27, G4-49]**

A Ouvidoria da CDHU recebe, analisa e distribui às áreas responsáveis todas as manifestações de usuários para a devida resposta. Os casos considerados graves, complexos ou que envolvam mais de uma diretoria são encaminhados ao Presidente e demais diretores para que se encontre uma solução conjunta em reunião de diretoria.

Fiscalizada pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, pelo Ministério Público Estadual e pela Corregedoria Geral da Administração do Governo do Estado, por meio da sua Setorial Habitação, a Ouvidoria também recebe e dá andamento a demandas registradas e encaminhadas pela Casa Civil do Governo do Estado de São Paulo. Essas demandas podem ser originadas de Prefeituras, Câmaras Municipais ou dos próprios cidadãos, sendo que todas as informações apuradas retornam à Casa Civil para o envio aos interessados.

A Ouvidoria funciona no seguinte endereço:

Rua Boa Vista, 170 – 8º andar, Bloco 4.
CEP: 01014-930 – São Paulo (SP)

Atendimento: de 2ª a 6ª feira,
das 9h às 12h30 e das 14h às 17h.
Telefone: (11) 2505-2863 - Fax: (11) 2505-2864



Para mais informações, acesse cdhu.sp.gov.br > Atendimento e Serviços > Ouvidoria

A Companhia também conta com o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). O Serviço foi instituído pela Lei de Acesso à Informação, Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e regulamentado pelo Decreto Estadual nº 58.052, de 16 de maio de 2012. Trata-se de um canal onde é possível solicitar documentos e dados relativos aos Órgãos e Secretarias da Administração Pública Paulista. Durante o exercício de 2016, foram registradas e atendidas, pela CDHU, 168 solicitações.



Para saber mais sobre o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), acesse sic.sp.gov.br

Conflitos de Interesses e Combate à Corrupção

A CDHU estabeleceu diretrizes para elaboração de regulamento específico com o objetivo de prevenir e monitorar casos de corrupção relacionados ao seu negócio, sendo fundamental que seus funcionários zelem pelos interesses da Companhia e não estabeleçam qualquer tipo de relação ou atividade que venha interferir em sua posição, desempenho ou que caracterize conflito de interesses, tanto interna quanto externamente. Eventuais casos são levados ao conhecimento do diretor-presidente pelos diretores das áreas supostamente envolvidas e são tratados pela diretoria, podendo culminar em abertura de averiguação interna.

[G4-41, G4-SO5] [G4-DMA]

Em 2016, não foram registrados casos relativos a conflitos de interesse na CDHU tampouco foram confirmados casos de corrupção. **[G4-50, G4-SO5]**

The Company also relies on the Citizen Information Service. The Service was established by the Access to Information Act, through Federal Law No. 12,527, of November 18, 2011, and regulated by State Decree No. 58052 of May 16, 2012. It is a communication channel permitting requests for documents and data relating to the Agencies and Departments of the Public Administration of São Paulo. During the year 2016, 168 requests were received and responded to by CDHU.



To learn more about the Citizen Information Service (SIC), visit sic.sp.gov.br

Conflicts of Interest and Combating Corruption

*CDHU has established guidelines for the elaboration of specific regulations in order to prevent and monitor cases of corruption related to its business. It is essential that its employees look after the Company's interests and do not establish any relationship or activity that may interfere with their position or performance or that constitutes conflicts of interest, both internally and externally. Possible cases are brought to the attention of the CEO by the executive officers of the areas allegedly involved and are dealt with by the executive board. This may result in the opening of an internal investigation. **[G4-41, G4-SO5] [G4-DMA]***

*In 2016, no cases of conflicts of interest in the CDHU were registered, nor were cases of corruption confirmed. **[G4-50, G4-SO5]***

New Code of Conduct [G4-56, G4-57, G4-58]

In May 2016, CDHU established an interdisciplinary Working Group to draw up its new Code of Conduct. The main objective of the new code is to clearly reinforce and reflect the principles and values of the Company as a business management tool and working tool for all executives and employees.

During the deployment process a Communication Channel will be set up for Inquiries and/or Grievances, in addition to the existing channels (Ombudsman and Citizen Information Service). Together these elements will strengthen the Anti-Corruption Policy of the Company.*

The new Code will be deployed along with the "Standard and Procedure for Professional Conduct" and "Standard and Procedure for Application of Disciplinary Sanctions". Training for all staff is scheduled for 2017.

*In 2016, the Code was approved by the Full Executive Board, in compliance with the guidelines of Law 13,303/16. Also this year, the business plan and assessment** of the CEO were presented to the Board of Directors.*

* The provisions of specific legislation were also considered, such as Law No. 10,294/99 on the Protection and Defense of the State Public Service User; State Decree No. 60,428/14, approving the Code of Ethics of the State Public Administration and Law No. 13,303/16, which deals with the legal status of the Public Company, the Joint Stock Company and their Subsidiaries.

** Using a methodology developed by IBGC - Brazilian Institute of Corporate Governance.

Risk management [G4-2, G4-45, G4-46, G4-47]

At CDHU, risk management is understood as a shared responsibility between the various different areas of the company and is linked to the processes of planning, monitoring and management. Mapping takes place every year alongside the requirements of the audits of external controllers. During the drafting process for the Multi-Year Plan, in addition to the specific objectives, products and targets of the Company, the risk factors that may impact on the implementation of these goals are also defined.

Novo Código de Conduta [G4-56, G4-57, G4-58]

Em maio de 2016, a CDHU constituiu um Grupo de Trabalho interdisciplinar para a elaboração do seu novo Código de Conduta. Esse novo código tem como objetivo principal reforçar e refletir de forma clara os princípios e valores da Companhia, sendo mais um instrumento de gestão empresarial e ferramenta de trabalho para todos os dirigentes e funcionários.

Ao longo do seu processo de implantação será instituído um Canal de Comunicação para Consulta e/ou Denúncia, além dos já existentes (Ouvidoria e SIC). Juntos, estes elementos fortalecerão a Política Anticorrupção da Companhia*.

O novo Código será implantado juntamente com a "Norma e Procedimento de Conduta Profissional" e a "Norma e Procedimento para Aplicação de Sanções Disciplinares". Uma capacitação para todos os funcionários está programada para 2017.

Em 2016, o Código foi aprovado pela Diretoria Plena em atendimento às diretrizes da Lei 13.303/16. Também neste exercício, foi apresentado o plano de negócios e avaliação** do presidente ao Conselho de Administração.

* Foi considerado, também, o disposto em legislações específicas, tais como na Lei nº 10.294/99, sobre a Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado; no Decreto Estadual nº 60.428/14, que aprova o Código de Ética da Administração Pública Estadual e na Lei nº 13.303/16, que trata do Estatuto Jurídico da Empresa Pública, da Sociedade de Economia Mista e de suas Subsidiárias.

** Utilizada metodologia desenvolvida pelo IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa.

Gestão de Riscos

[G4-2, G4-45, G4-46, G4-47]

Na CDHU, a gestão de riscos é entendida como responsabilidade compartilhada entre as diversas áreas e vinculada ao processo de planejamento, monitoramento e gestão, sendo que um mapeamento é realizado todos os anos junto com as demandas das auditorias dos controladores externos. Assim, durante o processo de elaboração do Plano Plurianual (PPA), além dos objetivos específicos, produtos e metas da Companhia, também são definidos os fatores de risco que podem impactar na execução desses objetivos.

Tais fatores são considerados como referência no monitoramento dos indicadores do PPA e são monitorados de forma contínua, com base em informações enviadas à Diretoria de Planejamento pelas diretorias executivas envolvidas: Técnica, de Atendimento Habitacional, de Assuntos Jurídicos e Regularização Fundiária.

Além dos processos internos de planejamento estratégico, auditorias externas e relatórios/indicadores de gestão da sustentabilidade, a CDHU está sujeita a auditorias e controles de órgãos reguladores internos (Secretaria da Fazenda, Secretaria do Planejamento) e externos (Tribunal de Contas e auditores de agentes financeiros). Para tanto, elabora relatórios e controles específicos sobre temas e questões selecionados, dos quais podem ser destacados a título de exemplo:

- Relatórios de Auditoria do Tribunal de Contas do Estado com a identificação das recomendações que permitirão desenvolvimento de um plano de trabalho para proposição de melhorias nos processos da Companhia.
- Elaboração de relatórios mensais de demonstração do resultado de desempenho das atividades da Companhia, submetidos aos Conselhos de Administração e Fiscal e aos Diretores.
- Painel de monitoramento das fontes de recursos e respectivas aplicações que permite acompanhar a execução financeira, com base no plano de contas da Companhia, e destaca as principais variações do mês selecionado, bem como um demonstrativo gráfico da evolução mensal e apontamentos dos principais desvios, debatido e acompanhado pelo Comitê de Orçamento e respectivos grupos de trabalho.

A CDHU também presta apoio à auditoria da Secretaria da Fazenda (SEFAZ) para elaboração do controle interno, cujo objetivo é propiciar melhores resultados na gestão em atendimento ao princípio de eficiência e à qualidade dos serviços. Nesse caso, a Companhia contribui na recepção, instalação e organização das solicitações dos auditores e encaminhamento dos documentos necessários. São analisados os seguintes riscos inerentes ao seu negócio:

Such factors are considered as a reference in monitoring the Multi-Year Plan indicators and are monitored continuously, based on information sent to the Planning Department by the executive departments involved: Technical; Housing Services; and Legal Affairs and Land Regularization.

In addition to the internal processes of strategic planning, external audits and reports/indicators of sustainability management, CDHU is subject to audits and controls from internal (Department of Finance, Department of Planning) and external (Court of Auditors and auditors of financial agents) regulators. Therefore, the company prepares reports and specific controls for selected topics and issues, highlighting as examples:

Audit reports from the State Court of Auditors with the identification of recommendations allowing development of a work plan to propose improvements to the Company's processes.

Elaboration of monthly reports demonstrating the performance results of the Company's activities, submitted to the Board of Directors, Fiscal Council and Executives.

Monitoring panel for sources of funding and their respective applications, permitting the tracking of the financial performance based on the Company's chart of accounts. Also highlights the main changes during the selected month, as well as a graphic demonstration of the monthly evolution and notes on major deviations, debated and monitored by the Budget Committee and its working groups.

CDHU also supports the audit of the Department of Finance (SEFAZ) for preparation of internal controls, which aims to provide better results in management, in compliance with the principle of efficiency and quality of services. In this case, the Company contributes with the reception, installation and organization of requests from auditors and forwarding of the necessary documents. The following risks inherent to its business are analyzed:

Financial risks

As the funding for CDHU's operations is allocated from the state's budget (approved annually by Law) and the target public for housing assistance consists of the low-income population it is clear that scenarios of recession and rising inflation rates can affect the Company's business model. This may occur through reduction in the state's revenues, reduction of budget allocations for CDHU's operations or increases in defaults on payments due to the loss of income among mortgagors.

Risk of occupations

Invasions of public and private areas make state housing and urban planning unfeasible. Furthermore, illegal occupation of housing units generates losses through expenditure on repairs and restoration of housing before allocation to the duly registered and selected beneficiary.

Risks Inherent to Housing Programs

Issues related to housing programs may interfere with CDHU's operations, e.g. operational regulations, establishment of new procedures for the implementation of the Company's activities, multisector and/or intergovernmental integration, gaps or restrictions in the laws and legal procedures, and the discontinuation of release of funds or contingencies.

Risks inherent to emergency demands

Every year the State of São Paulo has faced situations of emergency and/or disaster, mainly due to improper land use and challenging weather conditions. As the Department of Housing, through CDHU, can be called upon by Municipalities to support them in the payment of Temporary Housing Allowance and Definitive Housing solutions for families affected by these public calamities, through State Decrees 56,664 and 56,665, there is always the risk of increased financial expenditure for the Department of Housing.

Riscos Financeiros

Como os recursos destinados às operações da CDHU são provenientes das dotações orçamentárias do Estado (aprovadas anualmente em Lei) e o público-alvo do atendimento habitacional é composto pela população de baixa renda, fica evidente que cenários de recessão e de elevação dos índices inflacionários podem afetar o modelo de negócio da Companhia, seja pela redução das receitas do Estado, redução das dotações orçamentárias destinadas às operações da CDHU ou aumento da inadimplência devido à perda de renda dos mutuários.

Riscos de invasões

Invasões de áreas públicas e privadas inviabilizam o planejamento habitacional e urbano do Estado. Além disso, invasões das unidades habitacionais geram prejuízos com reformas e recomposição da habitabilidade para destinação ao beneficiário devidamente inscrito e selecionado.

Riscos inerentes aos Programas Habitacionais

Questões relacionadas aos programas habitacionais interferem nas operações da CDHU, como a regulamentação operacional, o estabelecimento de novos procedimentos para execução das ações da Companhia, a integração intersetorial e/ou intergovernamental, as lacunas ou restrições da legislação e nos procedimentos jurídicos, a descontinuidade da liberação de recursos ou seu contingenciamento.

Riscos inerentes às demandas emergenciais

Todos os anos o Estado de São Paulo tem enfrentado situações de emergência e/ou calamidade pública devido, principalmente, à ocupação indevida do solo e às intempéries climáticas. Como a Secretaria da Habitação, por meio da CDHU, por conta dos Decretos Estaduais 56.664 e 56.665, pode ser acionada pelos Municípios para apoiá-los no pagamento de Auxílio Moradia Provisório e no Atendimento Habitacional Definitivo das famílias afetadas por essas calamidades públicas, existe sempre o risco do aumento do dispêndio financeiro da Secretaria da Habitação.

Fatores de risco avaliados pelo Plano Plurianual 2016-2019

Risk factors assessed for the Multi-Year Plan 2016-2019

Fator de Risco	Detalhamento	Gravidade	
		Provisão de moradias ¹ <i>Provision of housing¹</i>	Regularização fundiária ² <i>Landholding regularization²</i>
Administrativo <i>Administrative</i>	Deficiências na regulamentação operacional e no estabelecimento de procedimentos adequados à execução das ações em todas as suas dimensões. <i>Deficiencies in operational regulations and in the establishment of appropriate procedures for performance of actions in all dimensions.</i>	Média <i>Medium</i>	Alta <i>High</i>
Institucional <i>Institutional</i>	Deficiências na integração intersetorial e/ou intergovernamental com relação a condicionantes ou meios para viabilização das ações. <i>Deficiencies in multisectoral and/or intergovernmental integration with respect to determinants or means for enabling actions.</i>	Média <i>Medium</i>	Alta <i>High</i>
Judicial/Legal <i>Judicial/Legal</i>	Lacunas ou restrições da legislação e de procedimentos jurídicos ou de sua aplicação para realização das intervenções e/ou intercorrências durante sua execução. <i>Gaps or constraints in legislation and in legal procedures or their application in interventions and/or complications during execution.</i>	Alta <i>High</i>	Alta <i>High</i>
Orçamentário <i>Budgetary</i>	Descontinuidade da liberação de recursos, ou contingenciamento <i>Discontinuity in the release of funding, or contingency</i>	Alta <i>High</i>	Alta <i>High</i>

1 Provisão de moradias, urbanização de favelas e assentamentos precários, requalificação habitacional e urbana e inclusão social
Provision of housing, urban development of favelas and precarious settlements, and housing and urban regeneration and social inclusion

2 Regularização fundiária de interesse habitacional
Landholding regularization of housing interest

Fonte: Plano Plurianual 2016-2017

Já em habitação sustentável e recuperação ambiental na Serra do Mar e litoral paulista, os fatores de risco são definidos pela Secretaria do Meio Ambiente. Em saneamento ambiental em mananciais de interesse regional, a descontinuidade no fluxo de recursos financeiros e na disponibilidade de recursos humanos é o fator de risco relatado.

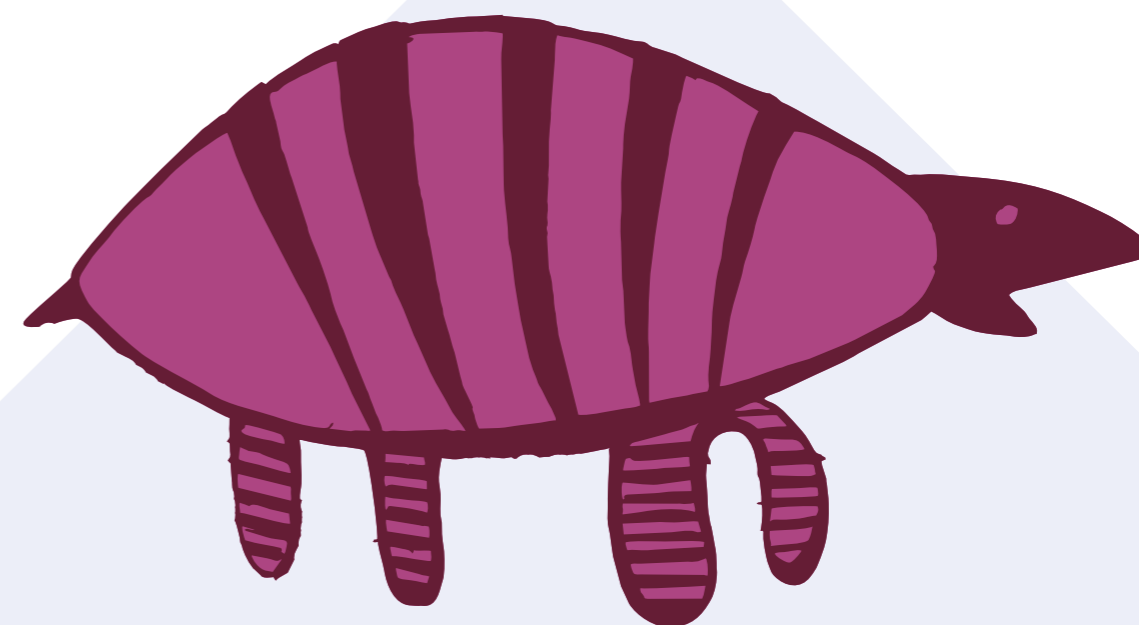
Com o objetivo de minimizar riscos relacionados à segurança da informação, a CDHU implantou um novo projeto de rede, que mantém uma alta disponibilidade, desempenho e segurança do

For sustainable housing and environmental restoration in the Serra do Mar and the São Paulo coast, the risk factors are defined by the Department of the Environment. In the area of environmental sanitation in watersheds of regional interest the reported risk factor was the discontinuity in the flow of financial resources and the availability of human resources.

In order to minimize risks related to information security, CDHU implemented a new network design that maintains high

availability, performance and safety in this environment. The solution involves the replacement of the network assets (switches), security firewall and content filter, adopting the best and most advanced solutions available in the market, as well as the replacement of vertical cabling for OM4 standard optical cables. In addition, various different mechanisms are used to ensure the best information security practices, including the DataCenter, which was restructured in 2015 with new and redundant network equipment and the systems environments and database, which were segmented into three environments: development, approval and production. A Changes Management Committee was also created, which holds weekly meetings at which all requests are reviewed and approved. [G4-PR8] [G4-DMA]

ambiente. A solução é composta pela substituição dos ativos de redes (*switches*), segurança *firewall* e filtro de conteúdo, adotando as melhores e mais modernas soluções disponíveis no mercado, bem como, a substituição do cabeamento vertical por cabos ópticos padrão OM4. Além disso, diversos mecanismos são utilizados para garantir as melhores práticas de segurança da informação, como o *DataCenter*, que foi reestruturado em 2015, com equipamentos de rede novos e redundantes e os ambientes de sistemas e banco de dados, que foram segmentados em três ambientes, sendo: desenvolvimento, homologação e produção. Também foi criado um Comitê de Gestão de Mudanças, que conta com reuniões semanais, onde todas as solicitações são analisadas e aprovadas. [G4-PR8] [G4-DMA]





Desempenho Financeiro

Financial Performance



A CDHU aplica recursos públicos para fins sociais, investindo grande parte de sua receita no desenvolvimento de projetos habitacionais que beneficiam famílias e comunidades de baixa renda ou em situação de risco, seguindo as diretrizes do Governo do Estado de São Paulo no que diz respeito às políticas para viabilizar formas de atendimento habitacional.

Além da construção de moradias, a Companhia também promove importantes ações de desenvolvimento urbano e atua na regularização fundiária de empreendimentos e recuperação ambiental de diversas áreas. Sem fins lucrativos, a CDHU, tem como principal fonte de recursos o aporte de capital do Tesouro do Estado, por meio de ações vinculadas à execução de seu programa de investimentos. O limite anual para recebimento de assistência financeira do Governo é estabelecido pela Lei de Diretrizes Orçamentárias do Estado de São Paulo, sendo gerenciado de acordo com o cronograma de obras previstas no Orçamento Empresarial da Companhia.

Como uma entidade de economia mista, a CDHU trabalha com recursos provenientes de sua carteira de mutuários e aportes do seu acionista majoritário, a Fazenda Pública do Estado de São Paulo. Mediante aportes de capital ou por intermédio de financiamentos bancários, a Companhia tem por finalidade executar programas habitacionais em todo o território do Estado, voltados para o atendimento da população de baixa renda; intervir no desenvolvimento urbano das cidades, de acordo com as diretrizes da Secretaria da Habitação e acompanhar, fiscalizar e controlar o cumprimento de obrigações contratuais pelos adquirentes de lotes e habitações financiadas pela Companhia. Dessa forma, os prejuízos verificados no exercício são em grande parte decorrentes da diretriz de atendimento da Política Habitacional do Estado de São Paulo - conceder subsídios às famílias com baixa renda familiar, beneficiárias do atendimento habitacional realizado pela Companhia. **[G4-EC1, G4-EC4] [G4-DMA]**

CDHU applies public resources for social purposes, investing much of its revenue in the development of housing projects that benefit low-income or at-risk families and communities, following the guidelines of the São Paulo State Government with regard to policies that enable various forms of housing assistance.

In addition to housing construction, the Company also promotes important urban development actions, and acts to regularize landholdings at its developments and to support the environmental recuperation of diverse areas. CDHU is a not-for-profit organization, with its main source of funding coming from capital contributions of the State Treasury, through actions linked to the implementation of its investment program. The annual limit for receipt of financial assistance from the Government is established by the Budget Guidelines Law for the State of São Paulo and is managed according to the schedule of works set out in the Company's Corporate Budget.

*As a mixed-economy entity, CDHU works with funds from its portfolio of mortgagors and inputs from its majority shareholder, the Treasury of the State of São Paulo. Using capital contributions or bank loans the Company's aims are: to execute housing programs throughout the territory of the State, targeting the low-income population; intervene in the urban development of cities, according to the guidelines of the Department of Housing; and track, monitor and control the fulfillment of contractual obligations by the buyers of lots and houses financed by the Company. Therefore, the losses incurred during the fiscal year are largely attributable to the directives of the Housing Policy for the State of São Paulo - which provides subsidies for these families as beneficiaries of the housing services provided by the Company. **[G4-EC1, G4-EC4] [G4-DMA]***

Direct Economic Value Generated and Distributed **[G4-EC1]**

Valor Econômico Gerado e Distribuído **[G4-EC1]**

	(em R\$ mil) (R\$ thousand)
Valor Econômico Direto Gerado (EVG) Direct economic value generated (EVG)	1.126.673
Receitas Revenue	1.126.673
Valor Econômico Distribuído (EVD) Economic Value Distributed (EVD)	2.105.702
Custos operacionais Operational costs	1.341.604
Salários e Benefícios de Empregados Salaries and Employee Benefits	180.126
Pagamentos para provedores de capital Payments to capital providers	0
Pagamentos ao Governo Payments to Government	672
Investimentos na Comunidade Investment in the Community	202.992
Outros (bônus nas prestações) Other (bonus in installments)	380.306
Valor Econômico Retido (Valor econômico direto gerado menos valor econômico distribuído) Economic Value Retained (Direct economic value generated less economic value distributed)	- 979.029

Fonte: Registros Contábeis e Fluxo de Caixa

Fontes de recursos [G4-EC4]
Source of Resources [G4-EC4]

Recursos do Governo Estadual (aporte de capital) <i>Funding from State Government (capital inflow)</i>	R\$ 739.568
Recursos do Governo Federal (PAC / FNHIS) - por meio da Secretaria de Habitação <i>Funding from Federal Government (PAC/FNHIS) - through the Department of Housing</i>	R\$ 12.159
Recursos da Secretaria de Habitação (incluindo recursos do BID) <i>Funding from the Department of Housing (including IDB funding)</i>	R\$ 178.605
Recursos do BID - por meio da Secretaria de Habitação <i>Funding from IDB - through the Department of Housing</i>	R\$ 57.665

Fonte: Registros Contábeis e Fluxo de Caixa

Investimentos

Para garantir o pleno funcionamento dos empreendimentos habitacionais desenvolvidos pela Companhia, a CDHU também realiza importantes investimentos em infraestrutura como redes de água e esgotos, redes elétricas, drenagem, pavimentação, muros de arrimo, fechamentos e cercamentos, paisagismo, redes de gás e telefonia, entre outros, bem como em melhorias dos conjuntos habitacionais.

O impacto da implantação dessa infraestrutura é sempre benéfico e hoje esses investimentos chegam a 25,5% do custo total do empreendimento, incluindo também os custos necessários à regularização e manutenção, efetuados através de convênios com as Prefeituras Municipais. Considerando o investimento total previsto de R\$ 945 milhões para obras em andamento no orçamento 2017, teremos R\$ 240 milhões em investimentos de infraestrutura, regularização e manutenção. Desses R\$ 240 milhões, aproximadamente R\$ 100 milhões serão gastos em contratos específicos para obras e serviços de infraestrutura e paisagismo. [G4-EC7] [G4-DMA]

Investments

To ensure that the housing projects developed by the Company are full functioning, CDHU also makes important investments in infrastructure, including water and sewerage systems, electrical networks, drainage, paving, retaining walls, locks and fencing, landscaping, gas and telephone networks, as well as improvements to housing complexes.

The impact of the implementation of this infrastructure is always beneficial and today these investments amount to 25.5% of the total cost of the project, also including the costs necessary for legal regularization and maintenance, carried out through agreements with Municipal Governments. Considering the total planned investment of R\$ 945 million for works in progress in the 2017 budget, R\$ 240 million will go to infrastructure, regularization and maintenance investments. Of this R\$ 240 million, approximately R\$ 100 million will be spent on specific contracts for infrastructure and landscaping works and services. [G4-EC7] [G4-DMA]

In recent years, CDHU has worked to improve the use of these resources by working closely with public utilities and Municipal Governments, so that they provide part of this infrastructure.

Nos últimos anos, a CDHU tem trabalhado para aprimorar o uso desses recursos por meio de um trabalho próximo com as concessionárias de serviços públicos e as Prefeituras Municipais, para que estes executem uma parcela desta infraestrutura.

Investimentos em infraestrutura e serviços em 2016 [G4-EC7]
Investments in infrastructure and services in 2016 [G4-EC7]

Ligados à compensação ambiental <i>Related to environmental compensation</i>	R\$ 6.106.397,51
Demais situações <i>Other situations</i>	R\$ 76.716.968,75
Total	R\$ 82.823.366,26

Fonte: Orçamento Anual 2016

The impact of the implementation of this infrastructure is always beneficial, especially if we consider that by bringing in public network infrastructure to its enterprises, where before there was nothing, CDHU is indirectly benefiting the entire neighborhood, which is able to take advantage of these public services. In addition to improving the quality of life for much of the low-income population of the State this work also brings positive economic impacts, such as direct and indirect jobs in the construction chain, rehabilitation of precarious settlements and improvement of urban and housing conditions.

Furthermore, the volume of subsidies transferred to the families increases their disposable income for consumption and ensures decent and affordable housing.

In 2016, CDHU invested R\$ 2.1 billion in its housing actions, generating a total of 30,500 direct jobs and 18,300 indirect jobs from the works delivered and in progress during the period. A further 72,600 induced jobs were created as a result of the increase in income generated by the significant generation of direct and indirect jobs. The total volume of subsidies provided through benefits during the year was R\$ 442.5 million, benefiting 138,560 families.

A implantação dessa infraestrutura sempre traz benefícios principalmente considerando que ao levar uma rede pública de infraestrutura, antes inexistente, a seus empreendimentos, a CDHU beneficia indiretamente toda a vizinhança, que passa a usufruir desses serviços públicos. Além de melhorar a qualidade de vida de grande parte da população de baixa renda do Estado, esse trabalho também traz impactos econômicos positivos, como empregos diretos e indiretos na cadeia da construção civil, a recuperação de assentamentos precários e a melhoria das condições urbanas e de moradia.

Também, destaca-se o volume de subsídios transferidos às famílias, aumentando sua renda disponível para o consumo e garantindo moradia digna e acessível.

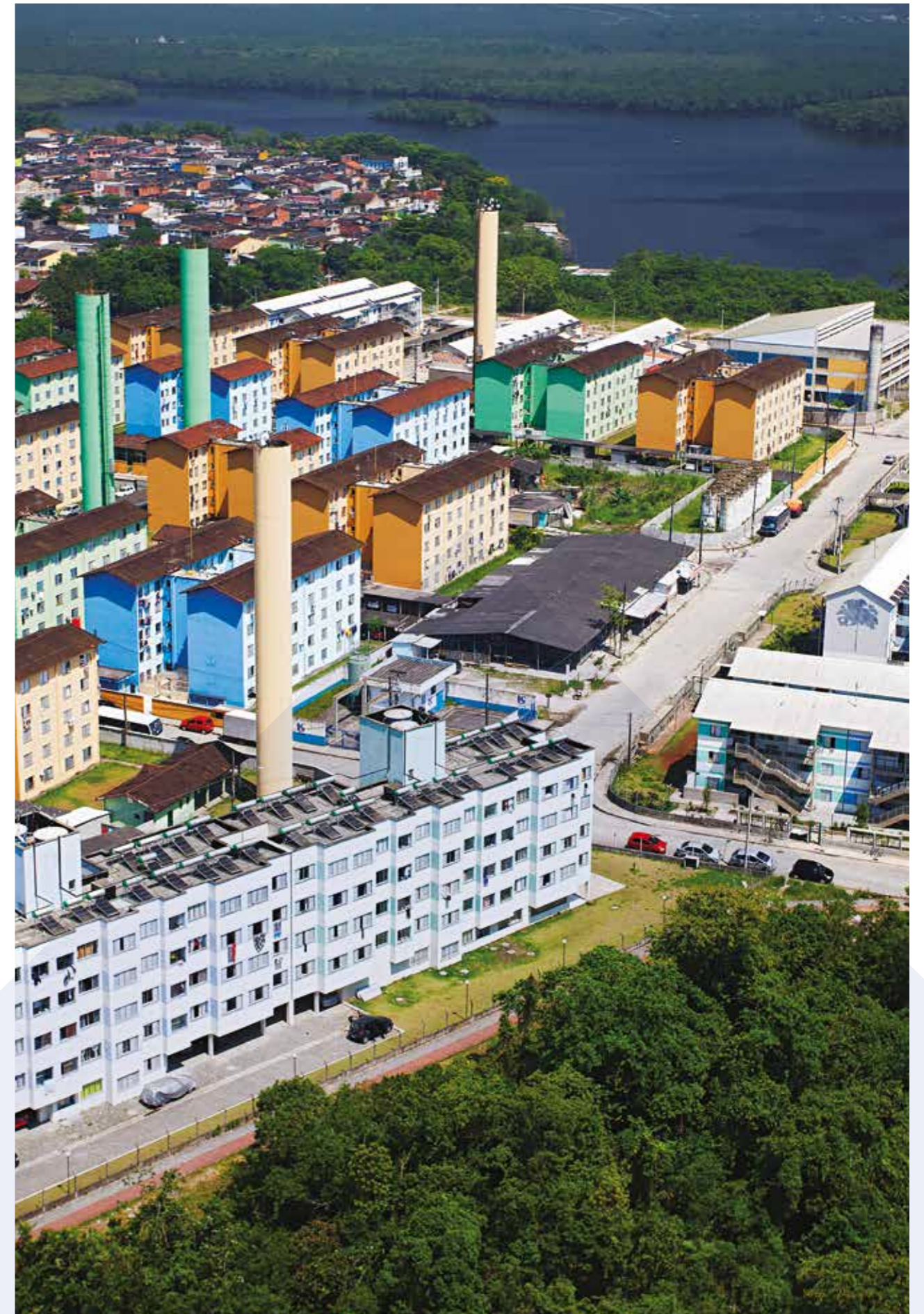
Em 2016, a CDHU investiu em suas ações habitacionais R\$ 2,1 bilhões, gerando, nas obras entregues e em andamento no período, um total de 30,5 mil empregos diretos, 18,3 mil empregos indiretos e 72,6 mil empregos induzidos, em virtude do aumento da renda gerada pela expressiva geração de empregos diretos e indiretos. Já o volume de subsídios aplicados nas prestações durante o ano que, pela redução das despesas familiares com moradia, permitem que as famílias tenham acesso a outros produtos também de necessidade básica, gerando impacto

econômico nas economias locais, foi de R\$ 442,5 milhões (incluindo auxílio moradia), beneficiando 138.560 famílias.

Além disso, como impacto econômico positivo derivado da combinação de atendimentos habitacionais com investimentos de outros setoriais, sobretudo transporte e saneamento, ampliando o alcance social das políticas implantadas pelos órgãos parceiros, foram viabilizados 1.113 unidades habitacionais para reassentamento de famílias em convênios com a Dersa/ Companhia Paulista de Trens Metropolitanos/Secretaria de Transportes Metropolitanos, 274 vinculadas à convênio com a Secretaria de Saneamento e Recursos Hídricos, e 5.520 unidades em convênios com Municípios (São Paulo, São Bernardo do Campo, Santos), para reassentamentos em função de obras de urbanização em assentamentos precários. [G4-EC8] [G4-DMA]

By reducing household expenditure on housing, this allows families to have access to other basic products, generating economic impacts in the local economies.

Further positive economic impact also result from the combination of housing assistance with investments from other sectors, especially transportation and sanitation, expanding the social reach of the policies implemented by the partner agencies. As a result, 1,113 housing units were enabled for the resettlement of families through agreements with Dersa / São Paulo Metropolitan Trains Company- CPTM/Metropolitan Transport Department, 274 were linked to an agreement with the Sanitation and Water Resources Department and 5,520 units are through agreements with Municipalities (São Paulo São Bernardo do Campo, Santos) for resettlement as a result of urban development works in precarious settlements. [G4-EC8] [G4-DMA]





Públicos de Relacionamento

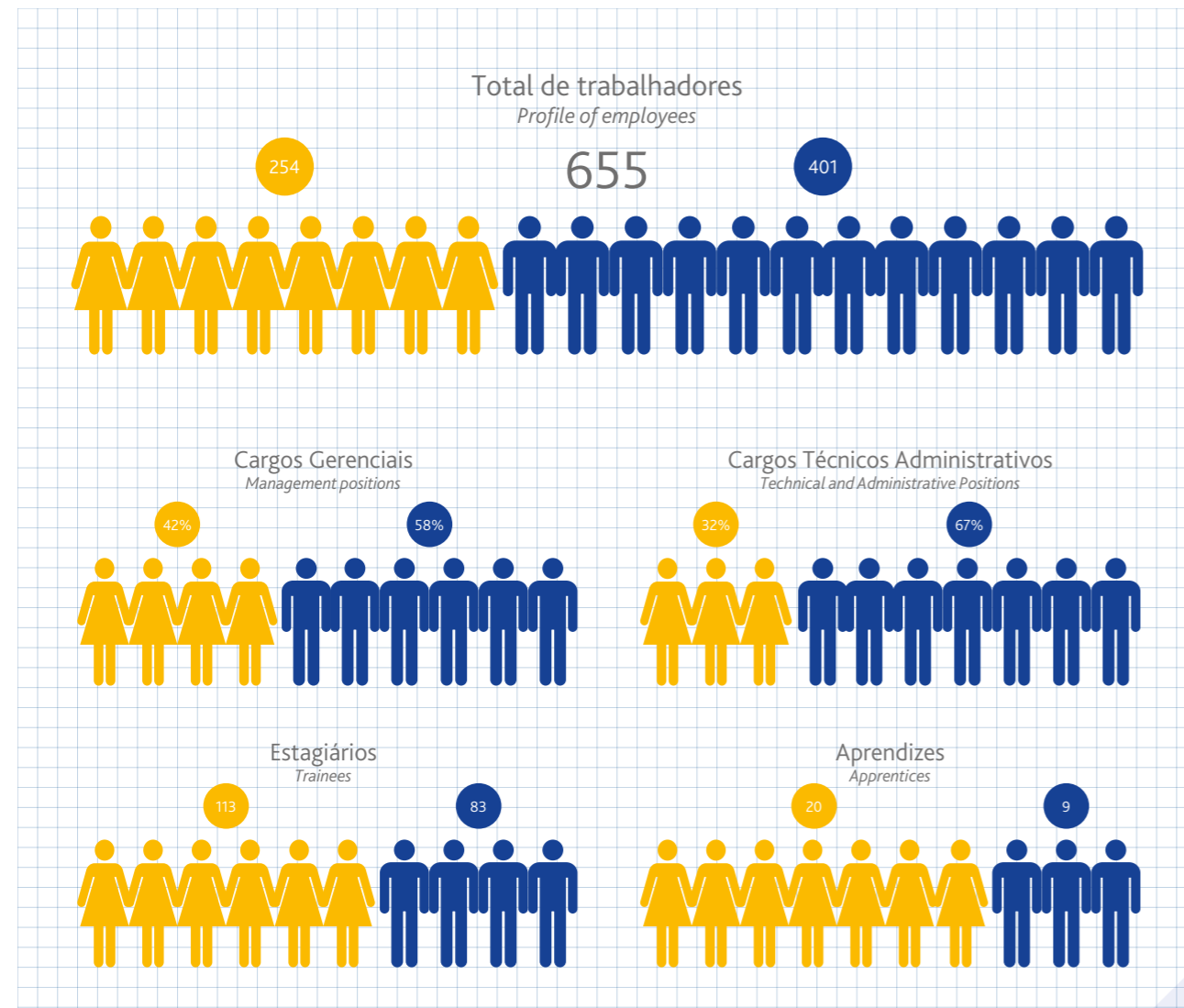
Stakeholders



Funcionários

Formada por uma equipe de 655 profissionais efetivados por meio de concurso público⁵, todos aqueles que fazem parte do dia a dia de trabalho realizado pela CDHU têm a consciência de como suas ações contribuem para melhorar a vida de milhares de pessoas no Estado de São Paulo. Todas as contratações são de prazo indeterminado, seguem as normas da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e abrangem Acordos de Negociação Coletiva. [G4-10, G4-LA12] [G4-DMA]

Composição do Corpo de Funcionários [G4-LA12]



Fonte: registros da Superintendência de Gestão de Pessoas

⁵ O último concurso público foi realizado em 2002. Desde 2006 não ocorrem contratações por prazo indeterminado de empregados de carreira.

Employees

The staff of CDHU consists of a team of 655 employees hired through public service entrance exams⁵. All those who participate in the daily work carried out by CDHU are aware of how their actions contribute to improve the lives of thousands of people in São Paulo State. All contracts are for an indeterminate period, follow the rules of the Consolidation of Labor Laws (CLT) and are covered by Collective Bargaining Agreements. [G4-10, G4-LA12] [G4-DMA]

Composition of Staff [G4-LA12]

⁵ The last public entrance exam was held in 2002. There have been no new career employees hired on open-ended contracts since 2006

Breakdown of Employees per Employee Category [G4-LA12]

	Cargos gerenciais Management positions	Cargos Técnicos Administrativos Technical and Administrative Positions
Índios Indigenous	0%	0%
Negros Black	2.29%	8.48%
Pardos Mixed-race	3.45%	15.12%
Amarelos Asian	8.04%	5.53%
Pessoas com Deficiência People with Disabilities	2.30%	5.90%

	Acima de 50 anos Over 50 years	De 30 a 50 anos 30 to 50 years	Abaixo de 30 anos Below 30 years
	473	182	0

Fonte: registros da Superintendência de Gestão de Pessoas

The benefits offered by CDHU include life insurance, medical and dental assistance, lunch allowance, supplemental social security assistance in cases of absence due to occupational illness or accident, day-care assistance, funeral assistance and maternity and paternity leave. Other optional benefits include food and transport vouchers. [G4-LA2] [G4-DMA]

In 2016, all professionals who took maternity or paternity leave returned to work. Of the current staff 2 women and 1 man used this type of leave. [G4-LA3] [G4-DMA]

Remuneration

CDHU's remuneration policy was established by the Jobs and Salaries Plan, which sets a salary range for each professional category according to a pay scale developed based on specific criteria and market research performed by specialized consultants. The Plan also sets out general rules for evolution

Discriminação dos Empregados por Categoria Funcional [G4-LA12]

Entre os benefícios oferecidos pela CDHU estão seguro de vida, assistência médica, assistência odontológica, vale-refeição, complementação de auxílio previdenciário nos casos de afastamento por doença ou acidente do trabalho, auxílio-creche, auxílio-funeral, licença maternidade e paternidade. Outros benefícios são optativos como o vale-alimentação e o vale transporte. [G4-LA2] [G4-DMA]



Em 2016, todos os profissionais que saíram de licença-maternidade ou paternidade retornaram ao trabalho. No quadro atual, 2 mulheres e 1 homens usufruíram desse tipo de licença. [G4-LA3] [G4-DMA]

Remuneração

A política de remuneração da CDHU foi estabelecida por meio de um Plano de Cargos e Salários, que define uma faixa salarial para cada categoria profissional de acordo com tabela desenvolvida a partir de critérios específicos e pesquisa de mercado efetuada por empresas de consultoria especializadas. Nesse plano também

são estabelecidas as regras gerais para evolução dentro de cada carreira. **[G4-52, G4-53, G4-LA13] [G4-DMA]**

within each career. **[G4-52, G4-53, G4-LA13] [G4-DMA]**

Salário base e remuneração de mulheres em relação aos homens [G4-LA13] <i>Basic salary and remuneration of women compared to men [G4-LA13]</i>		
	Diretoria <i>Executive Officers</i>	R\$ 20.590,00
Gerencial (Superintendentes + Gerentes) <i>Management (Supervisors + Managers)</i>	R\$ 12.249,18	R\$ 11.237,50
Técnico / Administrativo <i>Technical/Administrative</i>	R\$ 4.694,80	R\$ 4.233,64

Fonte: Tabela Salarial de Empregados

Para garantir uma política de remuneração transparente, justa e correta, a área de Gestão de Pessoas da CDHU trabalhou em parceria com a equipe de consultores da Fundação Getúlio Vargas (FGV) e também contou com a participação de um comitê de empregados, constituído por meio de Ato do Presidente, considerando os formadores de opinião da CDHU das mais diversas formações e áreas da Companhia. **[G4-52]**

To ensure a transparent, fair and correct remuneration policy, CDHU's Human Resources Management area worked with a team of consultants from the Getúlio Vargas Foundation (FGV) and a committee of employees, constituted by an Act of the CEO, considering CDHU's opinion makers from the most diverse backgrounds and areas of the company. **[G4-52]**

O grupo atuou em todo o processo de estruturação salarial, na política de enquadramento e evolução funcional - trabalho que posteriormente foi submetido à aprovação da Diretoria Plena e do Conselho de Administração da Companhia, seguindo para análise e validação dos órgãos governamentais competentes vinculados à Secretaria da Fazenda e à Comissão de Política Salarial.

The group worked on the entire salary structuring process, the framework policy and functional evolution policy - work that was later submitted to the Full Executive Board and the Board of Directors, followed by analysis and validation by the relevant government agencies linked to the Department of Finance and the Salary Policy Commission.

Vale ressaltar que não existe distinção de salários entre gêneros no momento das designações e contratações, sendo que todos são submetidos às mesmas regras do Plano de Cargos e Salários em relação às progressões salariais. **[G4-LA13] [G4-DMA]**





It is noteworthy that there is no difference in pay between genders at the time of assignment and hiring, all are subject to the same rules from the Jobs and Salaries Plan in relation to salary progression. **[G4-LA13] [G4-DMA]**

A Empresa não adota a vinculação das remunerações ao Salário Mínimo de referência. Toda a tabela salarial estabelecida por meio do Plano de Cargos e Salários é corrigida pelos índices de reajustes anuais concedidos por meio do Acordo Coletivo de

The company does not adopt the official minimum wage as a reference for remuneration of employees. The entire pay scale established by the Jobs and Salaries Plan is corrected by the salary readjustment indexes granted by the Collective Bargaining Agreement on the base date, in May of each

year. The increase in 2016 was 10.04%. **[G4-EC5, G4-EC6] [G4-DMA]**

Trabalho na data base, em maio de cada ano. O reajuste em 2016 foi de 10,04%. **[G4-EC5, G4-EC6] [G4-DMA]**

Comparativo com o salário mínimo local [G4-EC5] <i>Comparison with the local minimum wage [G4-EC5]</i>		
Parcela dos funcionários cuja remuneração é baseada em salários sujeitos às regras do salário mínimo <i>Share of employees whose pay is based on wages subject to minimum wage rules</i>		0%
Proporção do menor salário praticado pela Empresa em relação ao salário mínimo <i>Proportion of the lowest wage practiced by the company in relation to the minimum wage</i>		239%
Proporção do menor salário praticado pela Empresa em relação ao salário mínimo <i>Proportion of the lowest wage practiced by the company in relation to the minimum wage</i>		210%
Salário mais baixo da organização <i>Lowest wage paid by the organization</i>		R\$2.099,38
Salário mais baixo da organização <i>Lowest wage paid by the organization</i>		R\$2.391,16
Salário mínimo local estabelecido oficialmente pelo Governo <i>Local minimum wage officially established by the Government</i>		R\$1.000,00

Fonte: Tabela Salarial de Empregados e Salário Mínimo Local

The pay of the highest paid individual in the organization (CEO) is defined by the State Council for Capital Defense, subordinate to the Treasury Department the State of São Paulo. In 2016, there was no increase in their income. The ratio between the annual value for the highest-paid individual and the average annual compensation of all employees is 0.36%. CDHU does not have a specific pension plan fund. **[G4-54, G4-55, G4-EC3] [G4-DMA]**

Já a remuneração do profissional mais bem pago da organização (diretor-presidente) é definida pelo Conselho de Defesa dos Capitais do Estado, subordinado à Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo. Em 2016, não houve aumento dessa remuneração e a proporção entre o valor anual do indivíduo mais bem pago e a remuneração média anual de todos os funcionários é de 0,36%. A CDHU não possui um fundo específico para um plano de pensão. **[G4-54, G4-55, G4-EC3] [G4-DMA]**

Training and development

For CDHU, investing in the development and growth of its team of professionals is fundamental to ensuring an ever better service to the low-income population. Through a prepared and motivated team the Company enhances its ability to develop projects and leverage resources to improve housing and infrastructure quality in the State.

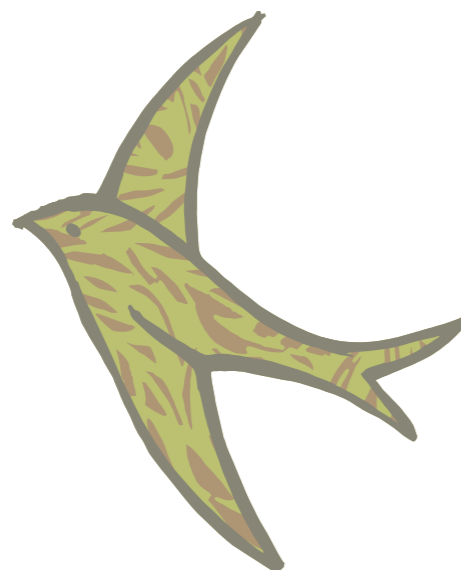
Treinamento e desenvolvimento

Para a CDHU, investir no desenvolvimento e no crescimento dos profissionais que fazem parte de sua equipe é algo fundamental para garantir um atendimento cada vez melhor às necessidades da população de baixa renda. Por meio de uma equipe preparada e motivada, a Companhia aprimora sua capacidade de desenvolver projetos e aproveitar recursos para a melhoria da qualidade habitacional e de infraestrutura do Estado.

Desde 2011, a CDHU possui um Programa de Treinamento, Desenvolvimento e Formação Continuada, que periodicamente promove ações internas de capacitação para assegurar maior produtividade e adequação dos conhecimentos da equipe ao negócio da Empresa. Baseado em quatro grupos do conhecimento - Liderança, Negócio, Cultura Organizacional e Gestão do Conhecimento - o programa ajuda a suprir lacunas de aprendizagem e a melhorar os pontos de excelência por meio de produtos específicos para operacionalizar as ações, abordando temas relacionados a um ou mais grupos do conhecimento como: **[G4-LA10, G4-SO4] [G4-DMA]**

- CDHU Saber Bem: voltado à gestão do conhecimento.
- CDHU Atualiza: trata do desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais.
- CDHU Diversidade: foco no fomento do respeito, acolhimento e valorização das diferenças.
- VivaBem CDHU: busca a disseminação de práticas de qualidade de vida dos colaboradores.

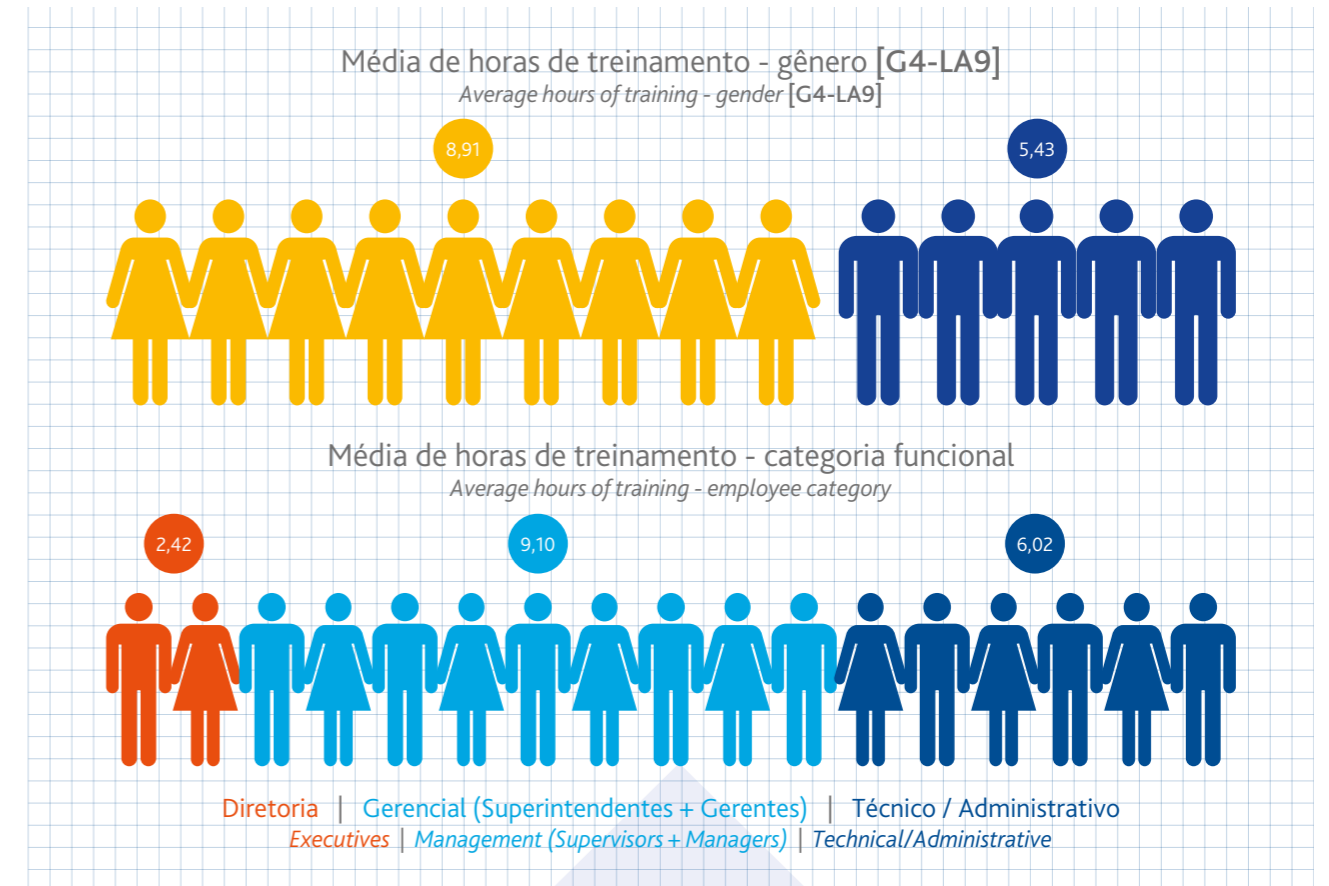
Nomomento, não há um programa formal para o desenvolvimento de funcionários em andamento. Por outro lado, a Empresa busca atender *ad hoc* às demandas para atualização profissional de todas as áreas e, em paralelo, a área de Treinamento proporciona eventos para capacitação, desenvolvimento e atualização do corpo funcional. A gestão das atividades é feita pela Gerência de Captação, Desenvolvimento e Relações Humanas. **[G4-LA9] [G4-DMA]**



*Since 2011, CDHU has had a Training, Development and Continuous Education Program, which promotes periodic internal training to ensure greater productivity and adapt employee expertise to the Company's business. Based on four knowledge groups - Leadership, Business, Organizational Culture and Knowledge Management - the program helps fill gaps in learning and improve the points of excellence through specific products to operationalize these actions, addressing issues related to one or more groups of knowledge, such as: **[G4-LA10, G4-SO4] [G4-DMA]***

- CDHU Saber Bem: aimed at knowledge management.
- CDHU Atualiza: deals with the development of technical and behavioral skills.
- CDHU Diversidade: focus on fostering respect, acceptance and appreciation of differences.
- VivaBem CDHU: seeks to disseminate quality of life practices for employees.

*There is currently no formal program for employee development. On the other hand, the Company seeks to meet the demands for professional development from all areas and, in parallel, the Training area provides events for the training, development and updating of the staff. The management of these activities is carried out by the Uptake, Development and Human Relations Management area. **[G4-LA9] [G4-DMA]***



Fonte: Registros do Núcleo de Capacitação e Treinamento

*The methodology developed in 2014 for performance assessments has suffered from problems and difficulties related to support for the assessment tool. It will now be the object of a study, resulting in the drafting of a new proposed methodology for application in the coming years. **[G4-LA11] [G4-DMA]***

Health and safety

*CDHU's employees do not engage in any occupational activities with high incidence or high risk of illness. Even so, the company runs an Occupational Health Control Program, which is focused on prevention, screening and early diagnosis of health problems related to work, as well as the Environmental Risk Prevention Program, to ensure appropriate conditions in the working environment. **[G4-LA7] [G4-DMA]***

The company also provides professionals in the areas of psychology and social work to provide care and support to employees, in order to assist in maintaining or restoring health and quality of life. These services

Em relação às análises de desempenho, a metodologia elaborada em 2014, devido a problemas e dificuldades relacionadas ao suporte na ferramenta de avaliação, será objeto de estudo e elaboração de proposta de nova metodologia para aplicação nos próximos períodos. **[G4-LA11] [G4-DMA]**

Saúde e segurança

Os profissionais da CDHU não tomam parte em nenhuma atividade ocupacional com alta incidência ou alto risco de doenças. Mesmo assim, a Empresa possui o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), que tem caráter de prevenção, rastreamento e diagnóstico precoce dos agravos à saúde relacionados ao trabalho, bem como a Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), garantindo as condições adequadas do ambiente de trabalho. **[G4-LA7] [G4-DMA]**

A Companhia também dispõe de profissionais da área de psicologia e serviço social, que prestam atendimento e acompanhamento aos funcionários, com o objetivo de auxiliar na manutenção ou no restabelecimento da saúde e qualidade de

vida. O atendimento é feito por psicóloga e assistente social, e os serviços de aconselhamento e internação realizados a partir de uma avaliação preliminar na qual o colaborador é encaminhado ao médico especialista. Além disso, dentro do Projeto Viva Bem CDHU, ao longo do ano são oferecidas palestras que tratam de temas voltados para a qualidade de vida, abordando as sete dimensões da saúde: física, emocional, profissional, financeira, social, espiritual e intelectual.

Já os acordos entre a CDHU e os sindicatos abrangem aspectos de segurança e saúde, incluindo uso obrigatório de equipamentos de segurança, condições sanitárias e profissionais adequadas para o exercício da função, treinamentos em segurança do trabalho, proteção coletiva e individual e adaptação do empregado acidentado ou portador de doença ocupacional. **[G4-LA8] [G4-DMA]**

A Empresa conta ainda com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), grupo formado por empregados de diferentes áreas da Companhia e que está ligado ao Núcleo de Atendimento Social, Segurança e Medicina do Trabalho. Entre as ações de prevenção, em 2016 a CIPA promoveu a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (Sipat), incluindo palestras e campanhas sobre colesterol e glicemia, campanhas intervencionistas em Tabagismo, DST/AIDS, Trabalho em equipe e Ação de Brigadistas. **[G4-LA5] [G4-DMA]**

Em 2016, a taxa geral de lesões⁶ ficou em 0,15, uma redução em relação ao ano anterior (total de 2). Já a taxa geral de absenteísmo⁷ também teve uma queda de 10,31 em 2015 para 9,98 em 2016, sendo 9,44 para mulheres e 10,53 para homens. **[G4-LA6] [G4-DMA]**

Beneficiários das políticas de atendimento habitacional

Oferecer moradia de qualidade para famílias de baixa renda e uma melhor infraestrutura urbana em seus projetos de habitação popular no Estado de São Paulo é o trabalho que move a CDHU.

⁶ Frequência de lesões em relação ao tempo total trabalhado pelo total de empregados no período coberto pelo relatório

⁷ Percentual do número real de dias perdidos em relação ao total de dias programados para serem trabalhados pelos empregados

are performed by a psychologist and social worker, and counseling and inpatient services are offered after a preliminary assessment in which the employee is sent to a medical specialist. In addition, the Viva Bem CDHU Project offers lectures throughout the year on topics related to quality of life, addressing the seven dimensions of health: physical, emotional, professional, financial, social, spiritual and intellectual.

The agreements between CDHU and the unions cover various aspects of safety and health, including the compulsory use of safety equipment, sanitary conditions, use of properly trained professionals to fulfill each function, occupational safety training, collective and individual protection, and adaptation services for injured employees or those suffering from work-related illnesses. **[G4-LA8] [G4-DMA]**

The Company also possesses an Internal Accident Prevention Commission (CIPA), made up of a group of employees from different areas of the Company and which is connected to the Center for Social Care and Occupational Health and Safety. Among the preventive actions promoted by the CIPA in 2016 was the Internal Accident Prevention Week (Sipat), which including lectures and campaigns on cholesterol and blood glucose levels, interventionist campaigns on smoking and STDs/AIDS and Teamwork and Voluntary Fire Brigade actions. **[G4-LA5] [G4-DMA]**

In 2016, the overall injury rate⁶ was 0.15, a reduction on the previous year (two in total). The overall rate of absenteeism⁷ also fell from 10.31 in 2015 to 9.98 in 2016: 9.44 for women and 10.53 for men. **[G4-LA6] [G4-DMA]**

Beneficiaries of housing assistance policies

Providing quality housing for low-income families and a better urban infrastructure in its public housing projects in the State of São Paulo is the work that drives CDHU. The company has a close relationship with its

⁶ Frequency of injuries relative to the total time worked by the total workforce in the reporting period

⁷ Percentage of the actual number of days lost in relation to the total days scheduled to be worked by employees

mortgagors through various customer service channels and Service Centers, Citizenship Integration Centers (CIC), and its Regional Offices and Housing Assistance Centers in major regional centers of the state.

In early October 2016, CDHU implemented a pilot project for Customer Relationship Management (CRM), which permits the recording of all manifestations from mortgagors (information, reports, complaints, requests for contractual changes, agreements or information, etc.). The process also focuses on providing personal assistance at the regional office in the capital, which should be extended gradually to all regional offices across the state, service centers and Government document offices (Poupatempo). **[G4-PR8] [G4-DMA]**

CRM Records

Tipo de ocorrência Type of occurrence	Resolvidas, solucionadas ou finalizadas Resolved, settled or finalized	Ativas ou em andamento Active or in progress	Improcedentes Unfounded	Parcialmente solucionadas Partially resolved	Total de ocorrências Total occurrences
Solicitação de serviços Request for services	12.146	1.296			13.442
Informação Information	658	152	196	4.162	5.168
Reclamação Complaint	17	36			53
Sugestão Suggestion	14	2			16
Outros Others	2	2			4
Elogio Praise				3	3
				Total	18.686

Source: CRM records from October to December 2016

Also as part of this work to strengthen relationships and to ensure full adaptation and the best use of housing assistance, CDHU instigates meetings between technical

A Companhia possui uma relação próxima com seus mutuários por meio de diversos canais e pelos Postos de Atendimento, Centros de Integração da Cidadania (CIC), e Núcleos Regionais e de Atendimento Habitacional nos grandes centros regionais do Estado.

No início de outubro de 2016, a CDHU implantou o piloto do projeto de Gerenciamento de Relacionamento com Clientes (CRM), que permite o registro de todas as solicitações de mutuários (informações, denúncias, queixas, solicitações de alterações, acordos ou informações contratuais, etc.). O processo ainda se concentra no atendimento presencial na regional da capital e deverá ser ampliado gradativamente para atender todas as regionais no interior do Estado, postos de atendimento e Poupatempo. **[G4-PR8] [G4-DMA]**

Registros do CRM

Fonte: registros do CRM de outubro a dezembro de 2016

Também como parte desse trabalho de relacionamento e para garantir a plena adaptação e o melhor aproveitamento do atendimento habitacional, a CDHU realiza um trabalho que

envolve encontros entre as equipes técnicas e a população, tanto para orientação quanto ao uso, conservação, regras de convivência e administração condominial em novos imóveis quanto para apoio às famílias beneficiadas por obras de urbanização. [G4-SO1] [G4-DMA]

Trabalho Técnico Social nas Obras de Urbanização [G4-SO1]

Formar uma rede de agentes multiplicadores motivados para atuar como representantes e facilitadores do diálogo entre a comunidade e a CDHU – esse é o principal objetivo do trabalho técnico e social nas obras de urbanização da Companhia. Para isso, são escolhidos representantes territoriais eleitos pelos moradores de sua quadra ou vizinhança, que participam do Curso de Agentes Comunitários de Urbanização por um período médio de seis meses com oficinas distribuídas entre os seguintes módulos: urbanização e protagonismo comunitário; memória, cidadania e comunicação social; promoção humana e transformação socioambiental; desenvolvimento local sustentável e autonomia comunitária.

Além disso, a equipe social da CDHU desenvolve diversas ações de organização comunitária e desenvolvimento local com base em cinco linhas de ação:

1. Comunicação Comunitária

Ações com foco na construção de canais de comunicação entre CDHU e moradores para a divulgação de informações sobre o programa de intervenção urbana em curso. Esse trabalho é conduzido com a formação dos próprios moradores para a criação de mídias mobilizadoras como rádio e jornal comunitário, com a produção de conteúdos onde a própria população tem coautoria na comunicação. Além das ações institucionais, a Comunicação Comunitária também funciona como um canal de difusão da cultura local.

2. Trabalho e Renda

Projeto técnico social que fortalece a organização comunitária para que a população busque parcerias de capacitação profissional

teams and the population. The aim of these meetings is to provide guidance on the use and conservation of new buildings, explain rules of coexistence and condominium management and to support families benefited by urban development works. [G4-SO1] [G4-DMA]

Social Work in Urban Development Projects [G4-SO1]

The main objective of the technical and social work in the Company's urban development projects is to form a network of motivated multipliers to act as representatives and facilitators of dialogue between the community and CDHU. To achieve this, territorial representatives are elected by the residents of each block or neighborhood to participate in the Community Agents for Urban Development Course for an average period of six months, with workshops covering the following modules: urban development and community leadership; memory, citizenship and social communication; human development and socio-environmental transformation; sustainable local development and community autonomy.

In addition, the social team at CDHU develops various actions to promote community organization and local development based on five lines of action:

1. Community Communication

Actions focused on building communication channels between CDHU and residents for the dissemination of information about the urban intervention program in progress. This work is conducted through the training of the residents themselves for the creation of mobilizing media like community radio and newspapers, with production of content through which the population itself co-authors communication. In addition to institutional actions, Community Communication also works as a broadcast channel for local culture.

2. Work and Income

Social project that strengthens community organization so that the population can seek

partnerships to provide professional training and the adoption of sector policies relating to the world of work with public and private agencies. Highlights among the initiatives already implemented include:

- Economic Solidarity and Local Development Center (Nesdel): activities include technical training and provision of food services based on the principles of solidarity economy. It currently includes the productive group "Entrepreneurs of the Serra do Mar", which stimulates entrepreneurship and cultural appreciation of the local cuisine.*
- Art Education: projects with an emphasis on technical training of the population for the exercise of cultural practices, encouraging local talent to perform urban art interventions in public spaces and on the facades of houses. Among the main projects underway are Arte nas Cotas and Arte em Pimentas that promote urban art in the Serra do Mar Project and at Guarulhos C - Pimentas. In addition to intervening in public spaces, these projects also include workshops where open drawing, stencil, painting and mosaic workshops are held, as well as several specific courses. Today, the project already has an established visual identity and its members undertake partnerships with SESC, the Municipality of Cubatão, Instituto Elos and other agencies and institutions for the promotion, publicizing and even marketing of their products.*
- Viveiro Escola (School Tree Nursery): training projects for environmental agents and environmental awareness activities to preserve and restore ecosystems in the target areas of the interventions of the Pantanal Project. As part of this initiative, the Viva Cota Project offers training courses for Environmental Community Agents, with the aim of maintaining completed public squares through work parties carrying out planting and cleaning activities, involving children, young people and adults living in areas of the Serra do Mar Project.*

3. Institutional Presence in the field and social care

CDHU installs offices in the target areas of the interventions of urban development projects to facilitate public access to the institution and to promote the interaction

e políticas setoriais pertinentes ao mundo do trabalho com órgãos públicos e privados. Entre as iniciativas já implantadas, destacam-se:

- **Núcleo de Economia Solidária e Desenvolvimento Local (Nesdel):** as atividades incluem capacitações técnicas e prestação de serviços de alimentação com base nos princípios da economia solidária. Atualmente, conta com o grupo produtivo as "Empreendedoras da Serra do Mar", que estimulam o empreendedorismo e a valorização cultural da gastronomia local.
- **Arte-educação:** projetos com ênfase na capacitação técnica da população para o exercício de práticas culturais, incentivando talentos locais para a execução de intervenções de arte urbana nos espaços públicos e fachadas das casas. Entre os principais projetos em andamento estão o Arte nas Cotas e Arte em Pimentas, que promovem a arte urbana no Projeto Serra do Mar e Guarulhos C – Pimentas. Além de intervir nos espaços públicos, esses projetos também possuem ateliês onde são desenvolvidas oficinas abertas de técnicas de desenho, estêncil, pintura e mosaico, além de diversos cursos específicos. Hoje, o projeto já possui uma identidade visual consolidada e seus integrantes realizam parcerias com o SESC, a Prefeitura Municipal de Cubatão, Instituto Elos, entre outros órgãos e instituições na promoção, divulgação e até mesmo comercialização de seus produtos.
- **Viveiro Escola:** projetos de formação de agentes ambientais e atividades de sensibilização ambiental para conservar e recuperar os ecossistemas das áreas alvo das intervenções do Projeto Pantanal. Dentro dessa iniciativa, o Projeto Cota Viva oferece cursos de formação de Agentes Comunitários Ambientais para atuarem na manutenção de praças já concluídas com mutirões de plantio e limpeza, envolvendo crianças, jovens e adultos que residem nas áreas do Projeto Serra do Mar.

3. Presença institucional em campo e atendimento social

A CDHU instala escritórios nas áreas alvo das intervenções dos projetos de urbanização para facilitar o acesso da população à instituição, além de promover a interação das equipes técnicas

responsáveis pela execução dos programas com os moradores e facilitar o atendimento das famílias por meio dos atendimentos Individuais Programados (AIP).

4. Pós-urbanização

Após a conclusão das obras de urbanização, é necessária a construção de uma nova relação de identidade do morador com o ambiente transformado. O trabalho social de pós-urbanização é essencial para que aqueles que antes eram vistos como invasores e responsáveis pela degradação do território, passem a ser os novos indutores de seu uso público.

Um exemplo é o Turismo de Base Comunitária realizado no programa da Serra do Mar. Neste projeto, foi necessário um trabalho de construção de uma nova relação da população dos Bairros Cota com a área ambientalmente protegida e a manutenção dos novos espaços livres. O trabalho social está centralizado no turismo de base comunitária e foca na renovação da relação entre os moradores destas áreas e o Parque Estadual da Serra do Mar (Núcleo Itutinga-Pilões).

A iniciativa é uma ação conjunta da equipe técnica social com especialistas da Universidade Estadual Paulista e prevê a formação de agentes comunitários para promover a sustentabilidade da intervenção e a gestão do território habitado pelos moradores.

5. Suporte à regularização fundiária

A etapa final dos projetos de urbanização de favelas consiste na regularização dos lotes urbanizados, que garantem a segurança na posse das famílias que residem no local. A equipe técnica social promove o trabalho de esclarecimento e engajamento por meio de pesquisa diagnóstica, distribuição de material impresso sobre o assunto e encontros coletivos e individuais.

of the technical teams responsible for implementing programs with residents and facilitate the attendance of families through Scheduled Private Consultations.

4. Post-urbanization

Upon completion of the urban development works it is necessary to construct a new identity for the relationship between the resident and the changed environment. Post-urbanization social work is essential so that those who were once seen as invaders, and responsible for the degradation of the territory, become the new fomenters of public use.

An example is the Community-Based Tourism carried out in the Serra do Mar program. For this project it was necessary to forge a new relationship between the population of the Cota Neighborhoods, the environmentally protected area and the maintenance of new free spaces. Social work is centered on community-based tourism and focuses on the renewal of the relationship between the residents of these areas and the Serra do Mar State Park (Itutinga-Pilões Nucleus).

The initiative is a joint action between the social work team and experts from Paulista State University and foresees the training of community agents to promote the sustainability of the intervention and the management of the territory inhabited by the locals.

5. Support for landholding regularization

The final stage of the urban development of favelas projects consists of the legal regularization of the developed plots, which guarantees the security of the resident families' landholdings. The social work team promotes the work of clarification and engagement through diagnostic research, distribution of printed materials on the subject and collective and individual meetings.

Art to expand horizons

For seven years the Arte nas Cotas Studio has made the lives of residents of the Cota neighborhoods in the Serra do Mar (Cubatão) more colorful. Part of the social-environmental recovery program for the region, through CDHU the project conducts art education work and involves local people in practices that revitalize the urban space. Using mosaic, drawing, painting and stencil techniques these apprentice artists spread colors and designs of their own creation across the facades of houses and neighboring squares.

Located in the Fabril de Cubatão neighborhood, the main objective of Arte nas Cotas is the training of the residents and the expansion of their horizons through art. With a fixed group of about 15 people - which today have become multipliers in the community - during these seven years more than three thousand students have passed through the project, which offers debates and practical classes in various artistic techniques that can open doors to new ways of generating income.

Beyond teaching techniques, the Arte nas Cotas project stimulates the creative potential of its participants. All designs and the entire project of combining colors and styles are developed by the participants - a personal work that brings even greater value to a final product of colors, forms and experiences.

Today, in addition to painting houses and renovating squares and walls in the Cota neighborhoods, the group also uses its creative potential to develop a line of stationery, clothing and domestic items. The sale of these products helps to generate income for the studio and to keep the project running.

Arte para expandir horizontes

Há sete anos o Ateliê Arte nas Cotas vem deixando a vida dos moradores dos bairros Cota na Serra do Mar (Cubatão) mais colorida. Parte do programa de recuperação socioambiental da região, por meio da CDHU, o projeto realiza trabalhos de arte educação e envolve a população local em práticas para a revitalização do espaço urbano. Usando as técnicas de mosaico, desenho, pintura e estêncil, esses aprendizes de artistas espalham cores e desenhos criados por eles nas fachadas das casas e nas praças do entorno.

Localizado no bairro Fabril de Cubatão, o principal objetivo do Arte nas Cotas é a formação dos moradores e a ampliação de seus horizontes por meio da arte. Com um grupo fixo de aproximadamente 15 pessoas - que hoje já se tornaram multiplicadores na comunidade - nesses sete anos mais de três mil alunos já passaram pelo projeto que envolve debates e aulas práticas em diversas técnicas artísticas que podem abrir portas para novas formas de geração de renda.

Mas, muito além de ensinar técnicas, o projeto Arte nas Cotas estimula o potencial criativo de seus participantes. Todos os desenhos e todo o projeto de combinação de cores e estilos são desenvolvidos pelos participantes - um trabalho pessoal que traz ainda mais valor para um produto final de cores, formas e experiências.

Hoje, além da pintura de casas, reforma de praças e muros dos bairros Cota, o grupo também usa seu potencial criativo para desenvolver uma linha de papelaria, vestuário e itens para casa. A venda desses produtos ajuda a gerar renda para o ateliê e mantém o projeto em funcionamento.

Orientação social pós-ocupação em novos empreendimentos [G4-PR3]

Para garantir que todos os novos moradores tenham uma adaptação rápida e tranquila aos conjuntos habitacionais, a CDHU distribui manuais e guias informativos para orientar - de uma forma didática e com uma linguagem acessível - as famílias em relação ao uso, conservação, manutenção e melhorias, dando apoio nas questões relacionadas à nova vida em um condomínio. Além disso, um trabalho de orientação das famílias sobre suas obrigações e direitos nos condomínios é realizado pela equipe de pós-ocupação da CDHU. [G4-PR3] [G4-DMA]

No Manual do Usuário, entregue pelas construtoras, são tratadas as características das unidades habitacionais, como plantas, materiais utilizados, tubulações de água, gás e telefonia, iluminação de emergência, sistema de combate à incêndio e instalações elétricas, entre outros.

Além disso, a Companhia também distribui o CDHU Orienta, informativo no formato de revista em quadrinhos que trata dos seguintes assuntos:

- Lixo doméstico: recomendações sobre os cuidados e descarte do lixo doméstico
- Passo a passo: como instalar um fogão com segurança
- Uso do gás: os botijões são proibidos dentro do apartamento
- Estacionamento: as vagas, além de serem coletivas, não são fixas
- Manual do elevador: regras e explicações sobre o funcionamento do elevador

Já o Manual do Morador é elaborado para orientar os habitantes dos conjuntos quanto ao uso e manutenção dos apartamentos e dos espaços comuns existentes no condomínio. O Manual de Conservação e Melhorias indica o uso correto das instalações (apartamentos e áreas comuns) e dá dicas sobre a boa organização, manutenção e conservação condominial.

O Guia de Comércio e Serviços traz informações sobre a inserção do conjunto habitacional no bairro. Nesse guia está a localização de escolas, postos de saúde, linhas de ônibus, serviços próximos

Post-occupation social guidance in new developments [G4-PR3]

To ensure that all new residents experience a quick and smooth adjustment to the housing complexes, CDHU distributes manuals and information booklets - presented didactically and in accessible language - to guide families regarding the use, conservation, maintenance and improvements and provide support on issues related to new life in a condominium. In addition, the work of advising families about their obligations and rights in the condominium is performed by CDHU's post-occupation team. [G4-PR3] [G4-DMA]

The User Manual, delivered by the building contractors, discusses the features of the housing units, such as floor plans, materials used, water pipes, gas and telephone, emergency lighting, the fire-fighting system and electrical installations, etc.

In addition, the Company also distributes CDHU Orienta, an informative booklet in comic-strip format that covers the following subjects:

- Domestic waste: recommendations for the treatment and disposal of household waste
- Step by step: how to safely install a stove
- Use of gas: the gas bottles are prohibited inside the apartment
- Parking: spaces, as well as being communal, are not fixed
- Lift Manual: rules and explanations about the functioning of the lift

The Residents Manual is designed to assist the inhabitants of the complexes in the use and maintenance of the apartments and the communal spaces existing in the condominium. The Conservation and Improvement Manual describes the correct use of the facilities (apartments and common areas) and gives tips on good condominium organization, maintenance and conservation.

The Trades and Services Guide provides information about the location of the housing complex in the neighborhood. This guide includes the location of schools, health centers, bus lines, nearby services such as supermarkets, pharmacies and banks; a map with the location of the complex and entities

providing assistance in the areas of safety and health of children and the elderly; and sports and leisure centers.

The Condominium Managers Manual is intended only for the elected representative and contains basic guidelines such as internal rules, how and when to call an Ordinary and Extraordinary General Meeting, civil and labor legislation, election of the governing body, budget forecasting, how to choose and hire an administrator and security for the condominium, among other aspects of condominium management.

The delivery of these materials takes place at different times, with the User's Manual and the Trade and Services Manual handed over at the inspection and handing over of the keys of the units and the others at the preparatory meetings for the Installation of the condominium. The Condominium Managers Manual is handed over at the election of the governing body during the Ordinary General Meeting. All content in the manuals is the subject of presentation and clarification at meetings with the residents.

The assessment survey carried out during the initial and final phases of the work is now implemented alongside half-yearly monitoring. This process is accomplished through written and photographic records that illustrate and confirm the actions and their results, as well as copies of attendance lists, minutes and other documents recording the participation of the target population in these actions.

At the end of each project developed by CDHU a survey of the Post-Occupancy Work of Social and Condominium Organization is also carried out. This survey evaluates the social organization, condominium organization and whether there were improvements in communication, coexistence and the use of communal space. It also takes into account items such as Environmental and Patrimonial Education, during which the group assesses the cleaning of common areas, selective collection of waste and cooking oil, cleaning of water tanks, maintenance of sewage boxes, improvements to communal areas and conservation of green areas, etc. [G4-PR7, G4-PR8] [G4-DMA]

como supermercados, farmácias, bancos; mapa com a localização do conjunto e de entidades que prestam atendimentos voltados à segurança e à saúde da criança e dos idosos e centros esportivos e de lazer.

O Manual do Síndico é destinado somente ao representante eleito e contém orientações básicas como o regulamento interno, como e quando convocar uma Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária, legislação civil, trabalhista, eleição do corpo diretivo, previsão orçamentária, como escolher e contratar uma administradora e segurança do condomínio, entre outros aspectos relativos à gestão condominial.

A entrega desses materiais é feita em diferentes ocasiões, sendo o Manual do Usuário e o de Comércio e Serviços na vistoria e entrega das chaves das unidades e os demais nas reuniões preparatórias para a Instalação do Condomínio. O Manual do Síndico é entregue na eleição do corpo diretivo, durante a Assembleia Geral Ordinária. Todos os conteúdos dos manuais são objeto de apresentação e esclarecimentos nas reuniões com os moradores.

Vale ressaltar que a pesquisa de avaliação aplicada na fase inicial e final do trabalho passou a ser realizada com um monitoramento semestral. Esse processo é realizado por meio de registros escritos e fotográficos que ilustram e comprovam as ações e seus resultados, bem como cópias das listas de presença, atas e outros documentos de registro de participação da população alvo nestas ações.

Ao final de cada projeto desenvolvido pela CDHU, também é realizada a pesquisa do Trabalho de Pós Ocupação de Organização Social e Condominial. Essa pesquisa avalia a organização social, condominial e se houve melhora na comunicação, na convivência e na utilização do espaço comum. São também levados em conta itens como Educação Ambiental e Patrimonial, onde o grupo avalia a limpeza das áreas comuns, a coleta seletiva do lixo e do óleo de cozinha, limpeza das caixas d'água, manutenção das caixas de esgoto, melhorias nas áreas coletivas e conservação das áreas verdes, entre outros. [G4-PR7, G4-PR8] [G4-DMA]

Em 2016, os principais resultados desse trabalho complementar de orientação social e gestão condominial foram:

- Administração Condominial profissionalizada, atingindo o total de 11.675 famílias beneficiadas.
- Responsabilização jurídica, administrativa e financeira de cotas condominiais, tarifas de concessionárias e abastecimento de gás pelos condomínios instalados. Total de 16 condomínios instituídos e de 897 condomínios administrados.
- Realização de 149 assembleias com moradores de 60 empreendimentos.
- Obtenção de sete CNPJ de condomínios.
- Realização de 2.328 atendimentos a condôminos para redução das taxas de inadimplência.
- Conscientização dos síndicos e corpos diretivos sobre suas responsabilidades jurídicas, administrativas e financeiras por meio de 199 Cursos de Capacitação de Corpo Diretivo Condominial.
- Realização de 13 eventos para 1.300 jovens e crianças (sendo 450 alunos permanentes das escolinhas de futsal/futebol e 850 torneios pontuais) por meio da CDHU Esporte, Lazer e Cidadania.
- Realização de 13 cursos em Carretas (com 555 alunos certificados), 2 cursos Via Rápida Expresso e Econômico (30 alunos certificados) e 1 curso Formação Inicial Continuada (19 alunos certificados), por meio do Via Rápida Emprego.
- Inauguração da 1ª Feira Bom Preço do Agricultor no Conjunto Habitacional Guaianazes A, além da capacitação em plantio de 12 moradores e entrega de um módulo de estufa para o Conjunto Habitacional Guaianazes A24.
- Cinco cursos realizados nos Conjuntos Habitacionais da CDHU (Capital e Interior) com 74 alunos certificados, por meio da Superintendência do Trabalho Artesanal nas Comunidades - SUTACO.

In 2016, the major results of this complementary work of social guidance and condominium management were:

- *Professionalized Condominium administration, benefitting a total of 11,675 families.*
- *Legal, administrative and financial responsibility for condominium quotas, utility tariffs and gas supply assumed by the installed condominiums. A total number of 16 condominiums instituted and 897 condominiums administered.*
- *Holding of 149 general meetings with residents of 60 projects.*
- *Obtaining of seven CNPJs for condominiums.*
- *Completion of 2,328 visits to condominiums to reduce default rates.*
- *Raising awareness among condominium managers and governing bodies of their legal, administrative and financial responsibilities through 199 Condominium Management Training Courses.*
- *13 events held for 1,300 young people and children (including 450 permanent students of the futsal/soccer schools and 850 one-off tournaments) through the CDHU Sport, Leisure and Citizenship (Esporte, Lazer e Cidadania) program.*
- *13 courses held in Carretas (with 555 students certified), 2 courses with Via Rápida Expresso e Econômico (30 students certified) and 1 Continuing Initial Training course (19 students certified), through Via Rápida Emprego.*
- *Inauguration of the 1st Bom Preço do Agricultor (Fair Price for the Farmer) Fair in the Guaianazes A Housing Complex, in addition to the training of 12 residents in planting and the delivery of a polytunnel module to the Guaianazes A24 Housing Complex.*
- *Five courses held in CDHU's Housing Complexes (Capital and Interior) with 74 students certified, through Superintendência do Trabalho Artesanal nas Comunidades - SUTACO.*

Communication and relationship channels:

Ombudsman
Institutional channel able to receive and process requests for information, complaints and reports.

Contact Us
Email service for mortgagors to register their inquiries and receive responses by email.

Citizen Information System
Institutional channel to provide information for CDHU's mortgagor customers and stakeholders in general.



For more information about these channels, visit cdhu.sp.gov.br > Atendimento e Serviços > Fale Conosco (Portuguese only).

Canais de comunicação e relacionamento:

Ouvidoria
Canal institucional apto a receber e atender solicitações de informações, queixas e denúncias.

Fale Conosco
Atendimento por e-mail de mutuários que registram suas solicitações e recebem respostas por e-mail.

Sistema de Informações ao Cidadão (SIC)
Canal institucional para acesso aos clientes mutuários da CDHU e interessados em geral para prestar informações



Para mais informações sobre os canais, acesse cdhu.sp.gov.br > Atendimento e Serviços > Fale Conosco

Provision of services to the population in resettlement projects [G4-14]

The Department of Housing and CDHU play an important role in the resettlement policy in the State of São Paulo. This role is fulfilled in at least four areas, all accompanied by social work:

Temporary Housing Allowance and Emergency Housing Allowance

In last year, 2,015 families benefitted from at least one installment of the emergency housing allowance. In addition, 12,082 families received temporary housing allowance because of removal from their homes due to urban development works and resettlement for the execution of public works.

Atendimento à população nos projetos de reassentamento habitacional [G4-14]

A Secretaria de Habitação e a CDHU têm um importante papel na política de reassentamento habitacional no Estado de São Paulo. Esse papel se desdobra em, no mínimo, quatro vertentes, todas acompanhadas de trabalho social:

Auxílio Moradia Provisório (AMP) e Auxílio Moradia Emergencial (AME)

No último ano, foram acompanhadas 2.015 famílias, beneficiadas com pelo menos uma parcela do auxílio-moradia emergencial. Além disso, 12.082 famílias receberam auxílio-moradia provisório devido à remoção em função de obras de urbanização e reassentamento para execução de obras públicas.

Benefício - origem dos recursos <i>Benefits - source of funding</i>	Beneficiários <i>Beneficiaries</i>
Auxílio Moradia Provisório (AMP) – CDHU/Secretaria da Habitação/Casa Paulista <i>Temporary Housing Allowance - CDHU/Department of Housing/Casa Paulista</i>	9.631
Auxílio Moradia Provisório (AMP) – Parceiros <i>Temporary Housing Allowance – Partners</i>	2.451
Auxílio Moradia Emergencial (AME) – Secretaria da Habitação <i>Emergency Housing Allowance – Department of Housing</i>	2.015
Total	14.097

Fonte: CDHU/DAH, 11/01/2017.

Em 2016, 58% (8.203) dos auxílios-moradia (emergencial e provisórios) foram concedidos a famílias da capital, 33% (4.610) a famílias de outros Municípios da região metropolitana de São Paulo e 9% (1.284) do interior. Além disso, 76% das concessões de auxílios-moradia estão em vigência há mais de três anos e 43% (6.034) das famílias têm origem da demanda em intervenções urbanas da própria CDHU.

Atendimento para famílias residentes em áreas de risco e aglomerações informais (favelas)

A CDHU destina, caso necessário, o total de unidades produzidas, sem sorteio (Lei Estadual nº 13094/2008), para moradores destas áreas. Para a dispensa do sorteio, devem ser atendidas as seguintes recomendações:

- A localização das moradias a serem removidas deve estar obrigatoriamente em área pública ou Área de Proteção Permanente (APP).
- As moradias a serem erradicadas devem estar obrigatoriamente situadas em áreas contínuas no Município, não podendo ser indicadas moradias dispersas.
- A caracterização de risco deve considerar sempre a localização das moradias e não o Estado físico do imóvel.
- A caracterização de assentamento irregular deve considerar a existência de aglomerado carente de serviços públicos essenciais e dispostos, em geral, de forma desordenada e densa.

Source: CDHU/DAH, 01/11/2017.

In 2016, 58% (8,203) of housing allowance (emergency and temporary) was granted to families in the capital, 33% (4,610) to families in other Municipalities in Greater São Paulo and 9% (1,284) in the interior. In addition, 76% of housing allowance concessions have been in effect for more than three years and 43% (6,034) of demand comes from households displaced by urban interventions of CDHU itself.

Services provided to families living in risk areas and informal settlements (favelas)

If necessary, CDHU hands over all of the units produced to residents of these areas, without random allocation draws (State Law No. 13094/2008). To dispense with the draw the following recommendations must be met:

- *The location of the homes to be removed must be in public areas or Permanent Protection Areas (APP).*
- *The houses to be demolished must be located in contiguous areas in the Municipality, dispersed housing cannot be selected.*
- *The characterization of risk should always consider the location of the houses and not the physical state of the buildings.*
- *The characterization of irregular settlements should consider the existence of settlements lacking in essential public services and with a generally disorderly and densely assembled distribution.*

Support for public structural works

These interventions are increasingly significant in the scope of CDHU's overall operations and involve careful social management during the removal and resettlement of vulnerable families. During the year 2016, the social work took place directly through CDHU in nine projects, through five agreements (partnerships to provide service to public works) and through two Governmental socio-environmental programs, totaling 16 projects.

Urban development of favelas

The social work in favelas, precarious settlements and other occupations aims to support and facilitate the planning and implementation of integrated or specific public interventions involving urban regeneration projects with direct intervention by CDHU, environmental recovery in Government programs and agreements with other bodies for the implementation of urban mobility, housing and sanitation projects.

Other actions

Other activities in progress involving the Department of Housing and CDHU include:

- *Participation in the State Program for Prevention of Natural Erosion and Reduction of Geological Hazards to avoid, reduce and manage risk situations. The program seeks to provide housing solutions through the Civil Defense's preventive plans and contingency plans; mapping of areas at risk of landslides, flooding and erosion; municipal risk reduction plans, training seminars for Municipal Civil Defense agents; monitoring of rainfall and river levels; and Department of housing programs for hazardous areas.*
- *Establishment of a support group for the implementation of safety measures against fire in buildings and hazardous areas.*
- *Participation in the Família Paulista Program, an initiative of the Department for Social Development, involving four main areas: housing, education,*

Apoio a obras públicas estruturantes

Essas intervenções são cada vez mais expressivas no escopo de trabalho da CDHU e requerem uma gestão social cuidadosa para remoção e reassentamento de famílias vulneráveis. Durante o ano de 2016, as ações do trabalho técnico social desenvolveram-se em nove projetos de atuação direta da CDHU, cinco convênios (parcerias para atendimento de obras públicas) e dois programas socioambientais de Governo, totalizando 16 projetos.

Urbanização de favelas

O trabalho técnico social em favelas, assentamentos precários e outras ocupações tem como objetivo subsidiar e viabilizar o planejamento e a execução de intervenções públicas integradas ou específicas, envolvendo projetos de requalificação urbana com intervenção direta da CDHU, recuperação ambiental em programas de Governo e convênios com outros órgãos para implantação de projetos de mobilidade urbana, habitação e saneamento.

Outras ações

Outras ações em andamento envolvendo a Secretaria da Habitação e a CDHU são:

- Participação do Programa Estadual de Prevenção de Desastres Naturais e de Redução de Riscos Geológicos para evitar, reduzir e gerenciar situações de risco. O programa busca oferecer soluções habitacionais por meio de planos preventivos de Defesa Civil e planos de contingência; mapeamento de áreas de risco a escorregamento, inundações e erosão; planos municipais de redução de risco, seminários de capacitação de agentes municipais de Defesa Civil; monitoramento pluviométrico e fluviométrico; programas da Secretaria de Habitação para áreas de risco.
- Constituição de um grupo de apoio para implantação de medidas de segurança contra incêndio nas edificações e áreas de risco.
- Participação no Programa Família Paulista, uma iniciativa da Secretaria de Desenvolvimento Social, envolvendo quatro

grandes eixos: habitação, educação, saúde, trabalho e renda, para o enfrentamento da extrema pobreza e auxílio na melhora dos Índices de Desenvolvimento Humano (IDH) do Estado.

Ainda sobre a política de reassentamento habitacional está em estudo a implantação de diretrizes e procedimentos de modo a estabelecer as condições, critérios e etapas destes projetos.

Fornecedores

Todos os fornecedores responsáveis pelas obras da Companhia são contratados por meio de licitações, de acordo com a Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993. Podem participar dessas licitações empresas brasileiras (consideradas fornecedores locais), independentemente da sua localização, desde que sigam todas as cláusulas referentes aos direitos humanos praticadas pela CDHU. Vale ressaltar que a Empresa não estabelece tratamento diferenciado, ou seja, não realiza qualquer espécie de restrição a participação de fornecedores no processo licitatório para aquisição de bens e serviços, pois seu foco está na melhor proposta para atingir o interesse público. **[G4-EC9] [G4-DMA]**

Apesar de não identificar operações e fornecedores com risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo, a CDHU reforça uma atuação responsável em sua cadeia produtiva ao inserir cláusulas relacionadas ao tema em todos os contratos de execução de obras e serviços. **[G4-HR6] [G4-DMA]**

Em 2016, foram firmados 89 contratos nessas categorias, incluindo cláusulas que coíbem o trabalho infantil, a prestação de serviço em descompasso com as normas relativas à segurança e à medicina do trabalho, as práticas discriminatórias que visam impedir admissão ou permanência da mulher ou do homem no emprego, as práticas maculadoras do exercício do direito à maternidade e o preconceito de qualquer natureza (raça, cor, sexo ou Estado civil). **[G4-HR1, G4-HR5] [G4-DMA]**

Além disso, empresas que possuam débitos inadimplentes perante a Justiça do Trabalho não podem prestar serviços ou fornecer materiais para a Companhia, que obriga, por meio dos contratos, que seus fornecedores atendam a esta exigência.

health, and employment and income, to confront extreme poverty and assist in the improvement of the Human Development Index (HDI) in the state.

Also in relation to the resettlement policy, the implementation of guidelines and procedures to establish the conditions, criteria and stages of these projects is currently the subject of study.

Suppliers

*All suppliers responsible for the works of the Company are hired through bidding processes, in accordance with Federal Law No. 8666 of June 21, 1993. These tenders are open to Brazilian companies (considered local suppliers), regardless of their location, as long as they comply with all of the clauses relating to human rights practiced by CDHU. Therefore, it is worth mentioning that the Company does not practice special treatment, i.e., the Company cannot place any kind of restriction on the participation of suppliers in the bidding process for procurement of goods and services because its focus must remain on the proposal that best suits the public interest. **[G4-EC9] [G4-DMA]***

*Although it does not identify operations and suppliers with a significant risk of incidents of forced or compulsory labor, CDHU reinforces responsible behavior in its supply chain by inserting clauses related to this subject in all contracts for the execution of works and provision of services. **[G4-HR6] [G4-DMA]***

*In 2016, 89 contracts were signed in these categories, including clauses that prohibit the use of child labor, provision of services out of step with regulations on occupational health and safety, discriminatory practices intended to prevent employment of women or men, practices derogatory to the right to maternity, or prejudice of any kind (race, color, gender or marital status). **[G4-HR1, G4-HR5] [G4-DMA]***

Furthermore, companies that have unpaid debts before the Labor Courts cannot be

contracted by the Company, which requires in its contracts that suppliers meet this requirement.

*The chain of suppliers serving CDHU can be broken down into three areas of activities: **[G4-12]***

- Suppliers whose activities are directly related to the planning and execution of urban development works or housing units and other complementary works and services. The chain includes project planners, construction contractors, supervisory and management companies, and companies specialized in the development of diagnostics, technical reports and physical and financial monitoring systems. Contracts with these suppliers represented 56% of the total number and 78% of the total value of existing contracts.*
- Suppliers whose actions are directly related to the management of housing services, i.e. who are responsible for planning and providing technical and social support for families before, during and after the execution of works. These companies support the organization and management of the condominium; perform changes and banking services necessary for the payment of welfare benefits. This group represents 2% of the total number of contracts and 3% of the contract value in the current instruments.*
- Suppliers whose activities are necessary for the implementation of the Company's various housing assistance programs. These include supply of office materials; lease of properties for administrative purposes; cleaning, maintenance and security of facilities; and administration of employee benefits (medical and dental care, life insurance, transport vouchers, etc.), among others. It involves a significant number of contracts (42% of existing instruments), but only 19% of total spending on suppliers.*

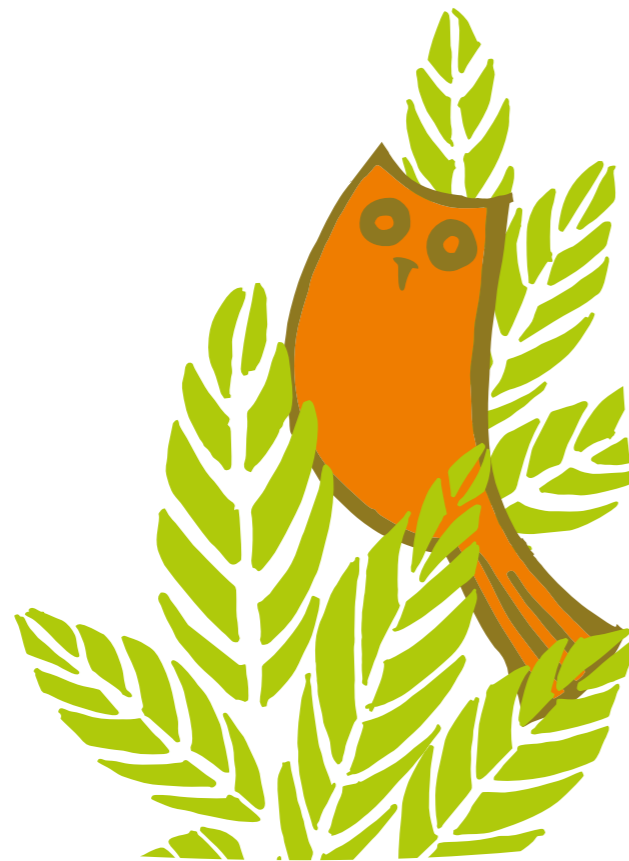
A cadeia de fornecedores da CDHU é diferenciada para três conjuntos de atividades: **[G4-12]**

- Fornecedores com atividades diretamente relacionadas ao planejamento e à execução de obras de urbanização ou de unidades habitacionais e outras obras e serviços complementares. A cadeia inclui projetistas, empreiteiras, fiscalizadoras e gerenciadoras, além de empresas especializadas na elaboração de diagnósticos, laudos técnicos e sistemas de monitoramento físico e financeiro. Com estes fornecedores foram firmados 56% dos contratos que representam 78% do valor total dos instrumentos vigentes.
- Fornecedores com ações diretamente relacionadas à gestão do atendimento habitacional, responsáveis pelo planejamento e acompanhamento técnico-social das famílias antes, durante e após a execução de obras. Essas empresas apoiam a organização e gestão do condomínio, realizam mudanças e serviços bancários necessários ao pagamento de benefícios assistenciais. Representam 2% do total de contratos e 3% do valor contratado nos instrumentos vigentes.
- Fornecedores cujas atividades são necessárias à execução dos diferentes programas de atendimento habitacional da Companhia incluindo fornecedores de material de escritório e outros insumos, locação de imóveis para fins administrativos, serviços de limpeza, manutenção e segurança das instalações administrativas e gestão de benefícios dos colaboradores (assistência médica e odontológica, seguro de vida, vale transporte etc.), entre outros. Envolve número significativo de contratos, 42% dos instrumentos vigentes, mas cujo valor representa apenas 19% do total.

Composição da Cadeia de Fornecimento da CDHU [G4-12]
 Profile of CDHU's Supply Chain [G4-12]

Número de contratos novos no ano de 2016 <i>Number of new contracts in the year 2016</i>	89
Número de contratos firmados antes do ano de 2016 que ainda estão em vigência <i>Number of contracts signed before the year 2016 that are still in force</i>	346
Valor total dos contratos firmados em 2016 <i>Total value of contracts signed in 2016</i>	R\$ 184.244.327,02
Valor total dos contratos firmados antes do ano de 2016, mas que ainda estão em vigência <i>Total value of contracts signed before the year 2016, but that are still in force</i>	R\$ 2.057.899.648,05

Fonte: Relação de contratos assinados entre 1/1/2011 e 31/12/2016 (planilha excel) e Relatório de aditivos de contratos firmados entre 1/1/2011 e 31/12/2016 (arquivo pdf)





Atuação Socioambiental

Socio-Environmental Actions

Obras de urbanização e construção de empreendimentos habitacionais geram alterações e impactos na paisagem e no meio ambiente. Por isso, a CDHU atua conforme seu Manual de Projetos, que estabelece diretrizes e procedimentos para todas as obras. O objetivo é garantir que todos os processos atendam práticas de economia e recursos com o alinhamento de todos os agentes envolvidos na implantação dos projetos.

Entre os principais compromissos assumidos pela CDHU estão:

- Promover o uso racional dos recursos naturais e selecionar materiais adequados ao ambiente.
- Minimizar a geração de resíduos de obras.
- Adotar a concepção de espaços e instalações prediais flexíveis para reformas futuras, sempre que possível.
- Adotar soluções arquitetônicas que favoreçam a iluminação e a ventilação natural.
- Utilizar energia proveniente de fontes renováveis.
- Preservar a vegetação.
- Promover a arborização urbana.
- Regulamentar e tornar mais ágeis os trâmites de licenciamento ambiental.

Energia [G4-EN7]

Sempre em busca de soluções que tragam economia e qualidade de vida para seus clientes, desde 2009 a CDHU instala em seus empreendimentos aquecedores solares de água em busca da redução do consumo de energia elétrica - especialmente a demanda de energia nos horários de pico. Até outubro de 2016, a Companhia já havia instalado 61.409 sistemas de aquecimento (seja por meio de recursos próprios ou de convênios com concessionárias de serviços públicos). Ao fim de 2017, esse número deve chegar a 71.783 instalações, totalizando um investimento aproximado de R\$ 105 milhões e uma economia projetada de 13.500 MWh/mês.

Também em 2016, a Companhia deu início ao monitoramento de gastos de energia elétrica dos empreendimentos por meio da análise de contas fornecidas pelas concessionárias. Essa

Urban development works and housing construction projects generate changes and impacts on the landscape and the environment. As a result CDHU acts according to its Project Manual, which establishes guidelines and procedures for all works. The goal is to ensure that all processes comply with practices of economy of resources, with the alignment of all agents involved in the project implementation. Among the main commitments made by CDHU are:

- *Promote the rational use of natural resources and select materials that are suitable for the environment.*
- *Minimize waste generated by works.*
- *Adopt the design of spaces and buildings that remain flexible for future reforms, whenever possible.*
- *Adopt architectural solutions that favor natural lighting and ventilation.*
- *Use energy from renewable sources.*
- *Preserve the vegetation.*
- *Promote urban tree planting.*
- *Regulate and speed up environmental licensing procedures.*

Energy [G4-EN7]

CDHU is always looking for solutions that bring savings and quality of life for its customers. Since 2009 CDHU has installed solar water heaters in its developments to reduce electricity consumption - especially energy demand at peak times. By October 2016, the Company had installed 61,409 heating systems (either through its own resources or agreements with public utilities). By the end of 2017 this number should reach 71,783 installations, a total investment of approximately R\$ 105 million with predicted savings of 13,500 MWh/month.

Also in 2016, the Company initiated the monitoring of electricity costs at its developments by analyzing bills provided by the utilities companies. This preliminary evaluation of projects located in the north

of the State indicates savings of around 15% between the periods before and after installing solar heaters. The next step, already in preparation, is the expansion of the database to include indicators from other regions of the State. [G4-EN7] [G4-DMA]

avaliação preliminar de empreendimentos localizados no norte do Estado indicam economias da ordem de 15% entre o período sem o aquecedor solar e após a instalação. O próximo passo, já em preparação, é a ampliação dessa base de dados, incluindo indicadores das demais regiões do Estado. [G4-EN7] [G4-DMA]

Total de energia reduzida com aquecimento solar de água <i>Total % of energy savings with solar water heating</i>	15%
Unidades empreendimentos unifamiliares* com aquecimento solar de água <i>% of units in detached developments* with solar water heating</i>	100%
Unidades empreendimentos plurifamiliares* com aquecimento solar de água <i>% units in multi-family developments* with solar water heating</i>	2%

* Entregues durante o exercício de 2016 | *Delivered during the year 2016*

Fonte: aplicativo GEM

In addition to installing solar water heating CDHU is beginning to install pilot projects for photovoltaic power generation and plans to expand its use in 2017. The project involves a partnership with electric utilities and the Department of Energy and Mines of the State of São Paulo. This will provide more effective service in multi-family housing units where the installation of solar water heaters is expensive and technically complicated.

Além da implantação de aquecimento solar de água, a CDHU iniciou em 2016 a implantação de projetos-piloto de geração de energia fotovoltaica e planeja ampliar seu uso já em 2017. O projeto conta com a parceria das concessionárias de energia elétrica e da Secretaria de Energia e Mineração do Estado de São Paulo. A ação vai proporcionar o atendimento às unidades habitacionais multifamiliares de forma mais eficaz, já que a instalação dos aquecedores solares nessa tipologia é cara e tecnicamente complicada.



Áreas protegidas

O Manual de Projetos da CDHU prioriza a utilização de espécies nativas nos projetos de arborização urbana ou condominiais, com abertura para espécies adaptadas e frutíferas. Nos projetos de recuperação de áreas de proteção permanente, a heterogeneidade proposta atende a Resolução S.M.A. 08/2007, que fixa a orientação para o reflorestamento heterogêneo de áreas degradadas.

A Avaliação de Impactos Ambientais é realizada quando necessário, de acordo com a legislação, em especial nas intervenções em áreas com fragilidades. Nesses casos, são contratados profissionais específicos, com competência para a realização dos mesmos. **[G4-EN27] [G4-DMA]**

A CDHU atua de forma diversificada em situações com interface com áreas de habitat protegido ou restaurado. **[G4-EN13] [G4-DMA]**

Empreendimentos novos que atendem a exigência da legislação de destinação de 20% de área verde do total da área loteada: respondem por uma área considerável de recomposição de vegetação nativa mediante Termos de Compromissos Ambiental de implantação e acompanhamento até o aceite final, firmados com o órgão fiscalizador, pela CETESB ou Secretarias Municipais.

- Empreendimentos novos em áreas que possuem porções com características de preservação ou recomposição de mata como nascentes, córregos e áreas com vegetação significativa ou remanescente: nesses casos a Empresa atua de acordo com a legislação que incide sobre o tema e firma os compromissos relativos à preservação, recomposição ou compensação de vegetação. Isso se aplica tanto nos empreendimentos multifamiliares em regiões metropolitanas como também nos loteamentos unifamiliares em cidades do interior do Estado.
- Empreendimentos com urbanização e remoção de população de áreas protegidas: além de cumprirem a legislação na recomposição de vegetação ao longo de áreas protegidas, a CDHU atua na retirada da população dessas áreas, contribuindo para a restauração de porções degradadas com a

Protected areas

The CDHU Project Manual prioritizes the planting of native tree species in urban or condominium projects, with adapted and fruit tree species also considered. In projects for recuperation of permanent protection areas the proposed heterogeneity of species meets SMA Resolution 08/2007, which establishes guidance for the heterogeneous reforestation of degraded areas.

*Environmental Impact Assessments are carried out when necessary, according to law, in particular in interventions in fragile areas. In such cases, specialized and qualified professionals are brought in to conduct the assessments. **[G4-EN27] [G4-DMA]***

*CDHU operates in a diversified manner in situations that border areas of protected or restored habitat. **[G4-EN13] [G4-DMA]***

- *New developments that meet the legislative requirement of allocating 20% of the total area to green areas: accounts for a considerable area of native vegetation restoration through Environmental Terms of Commitment for the implementation and follow-up care until final acceptance is signed by the inspecting agency, CETESB or Municipal Departments.*
- *New developments in areas with features that require preservation or replanting of forest such as springs, streams and areas with significant vegetation or fragments thereof: in such cases the Company operates in accordance with legislation on the subject and signs commitments to preservation, restoration or offsetting of vegetation. This applies in multi-family developments in metropolitan areas as well as in developments of detached houses in cities across the state.*
- *Projects involving urban development and removal of the population from protected areas: in addition to fulfilling the law on restoration of vegetation in protected areas, CDHU also works to remove the population from these areas. This contributes to the restoration of degraded areas with the implementation of infrastructure and the removal of sources of pollution such as sewage in waterways.*
- *Developments in fragile environmental areas, including those with steep slopes and protected environments, as is the case*

with the interventions in the Serra do Mar and protected coastal areas called the Litoral Sustentável (Sustainable Coast) Program: aims to implement projects that meet the housing needs of the population of these areas and comply with legislation for preservation and the possible needs for environmental offsetting required by law.

Protection of species

*As it operates in regions such as the Serra do Mar and the Coast of São Paulo where there may be situations related to protected species and the possibility of archaeological sites, CDHU hires competent professionals when necessary for assessments and possible interventions in the proposed plan. **[G4-EN14] [G4-DMA]***

Fines and non-compliance

*Always attentive to compliance with all laws and regulations related to its industry, CDHU constantly works to resolve all issues related to non-compliance quickly and effectively and thereby avoid penalties such as fines and damages. **[G4-EN29] [G4-DMA]***

implantação de infraestrutura e a retirada de fontes poluidoras como esgoto nos cursos d'água.

- Empreendimentos em regiões com fragilidades ambientais, como altas declividades e ambientes protegidos como as intervenções na Serra do Mar e áreas protegidas do litoral, denominado Programa Litoral Sustentável: busca implantar empreendimentos que atendam as demandas habitacionais da população dessas áreas e que atendem à legislação de preservação e as eventuais necessidades de compensações ambientais exigidas por lei.

Preservação de espécies

Por atuar em regiões como Serra do Mar e Litoral Sustentável onde podem ocorrer situações relacionadas às espécies protegidas e a possibilidade de sítios arqueológicos, quando necessário a CDHU realiza a contratação de profissionais competentes para as avaliações e possíveis intervenções no planejamento proposto. **[G4-EN14] [G4-DMA]**

Multas e não conformidades

Sempre atenta ao cumprimento de todas as leis e normas relacionados ao seu setor de atuação, a CDHU trabalha de forma constante para resolver todas as questões relacionadas a não conformidades de forma ágil e eficaz, evitando penalidades como multas e indenizações. **[G4-EN29] [G4-DMA]**



Empreendimento <i>Development</i>	Encaminhamentos em 2016 com participação da CDHU <i>Referrals in 2016 with the participation of CDHU</i>
Hortolândia A ¹	Execução de obras de infraestrutura. Definição de critérios de ocupação do solo. Definição de legislação municipal específica. <i>Execution of infrastructure works. Definition of land use criteria. Definition of specific municipal legislation</i>
Marília T ³	Em análise interna a possibilidade de acordo que responda aos questionamentos do IBAMA. <i>Internal analysis of the possibility of an agreement that responds to IBAMA's questioning.</i>
Fazenda Albor ²	Análise interna sobre as formas de garantir a proteção da área recuperada, evitando descarte irregular de entulho para obtenção de Termo de Reabilitação e construção de 13.100 unidades por meio de uma parceria público-privada. <i>Internal analysis of ways to ensure the protection of the restored area, preventing illegal dumping of rubble, and thereby obtain the Rehabilitation Term for construction of 13,100 units through a public-private partnership.</i>
Lucélia C e E ³	Proposta de solução definitiva em análise pelo Município. <i>Proposal for a definitive solution under analysis by the municipality.</i>
Guarujá E ³	Demonstração em juízo das intervenções efetivadas pela CDHU. Negociações com o Município para solução de todas as pendências. <i>Demonstration in court of the interventions implemented by CDHU. Negotiations with the municipality to resolve all pending matters.</i>
Bertioga D ³	Contestações de ação civil pública comprovando que a execução do empreendimento se deu com todas as aprovações necessárias e os danos ambientais já estavam consolidados antes do início da implantação do empreendimento. <i>Challenging of public civil action to prove that implementation of the project took place with all the necessary approvals and that the environmental damage was already established before the implementation of the project.</i>

1 Fonte: Relatório de Ações 2016, p. 20 e 21 | Source: Legal Actions Report 2016, p. 20 and 21.

2 Fonte: Relato jurídico no sistema SYM e Relatório de Ações 2016, p. 25 | Source: Legal report on SYM system and Legal Actions Report 2016, p. 25.

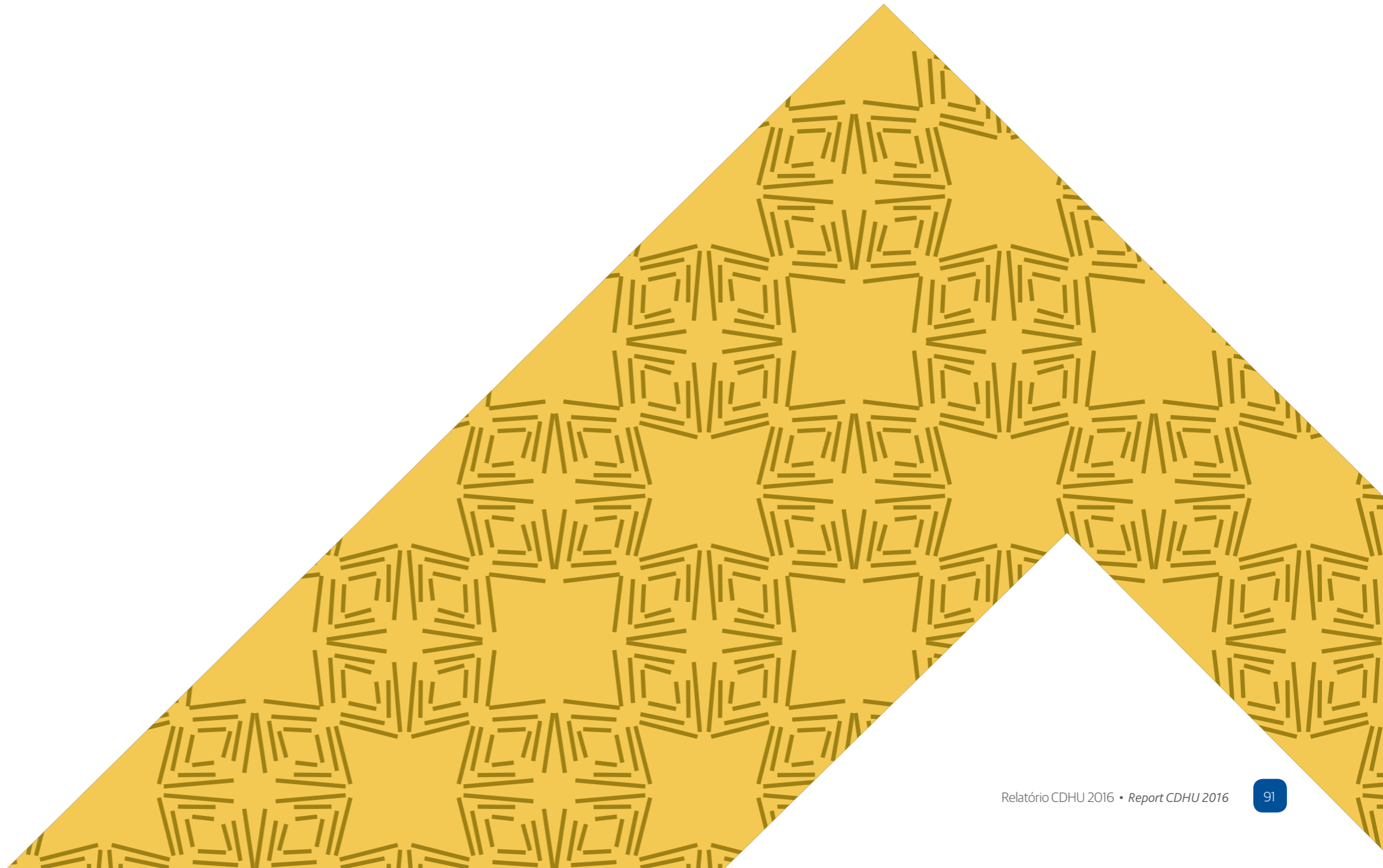
3 Fonte: Relato jurídico no sistema SYM | Source: Legal report on SYM system.





Destques 2016

Main Moments 2016



Reconhecimento

Mantendo seu compromisso com a qualidade e a transparência, em 2016 a CDHU recebeu o prêmio Lúcio Costa da Comissão de Desenvolvimento Urbano da Câmara dos Deputados, em Brasília, pela relevante atuação nos 50 anos de existência e foi destaque no Anuário Época 360º pela relevância de seu desempenho econômico e governança sustentável.

Recognition

Maintaining its commitment to quality and transparency, in 2016 CDHU received the Lúcio Costa prize from the Urban Development Committee of the Chamber of Deputies in Brasília for the importance of its actions in the 50 years of its existence. It was also featured in the Época Magazine 360º Yearbook for the importance of its economic performance and sustainable governance.

Ao lado da Agência Paulista de Habitação Social (Casa Paulista), a CDHU trabalha para atender às demandas por habitação de interesse social da Secretaria de Habitação em duas vertentes complementares: Ações Corretivas e Fomento e Provisão de Moradias. Mesmo com os desafios adicionais trazidos pela conjuntura político-econômica em 2016, a Empresa se empenhou para cumprir as metas estabelecidas no PPA 2016-2019.

Durante 2016, destacam-se também as seguintes ações da CDHU:

- Apoio da CDHU ao Feirão da Carta de Crédito Individual, promovido pela Casa Paulista, incluindo divulgação ao público beneficiário de auxílio-moradia e suporte de infraestrutura no escritório regional da CDHU – Capital e Região Metropolitana de São Paulo
- Atuação direta da CDHU na promoção de empreendimentos habitacionais em parceria com entidades organizadoras ou por meio de apoio a ações da Secretaria de Habitação/Casa Paulista na parceria com o programa federal Minha Casa Minha Vida -Entidades.
- Apoio a parcerias público-privadas, como agente técnico, financeiro e garantidor de parceria público privada para a área central do Município de São Paulo.
- Convênio com Município de Santos para execução de mais de 3.000 unidades habitacionais.
- Parcerias com o objetivo de eliminar passivos habitacionais e recuperar áreas de risco socioambiental, promovendo a efetiva proteção da biodiversidade e dos mananciais na Baixada Santista e no Litoral Norte do Estado de São Paulo. Ação envolvendo o Parque Estadual da Serra do Mar e outros

CDHU works alongside the São Paulo Social Housing Agency (Casa Paulista) to meet the demands of the Department of Housing for social housing in two complementary areas: Corrective Actions and Development and Provision of Housing. Even with the additional challenges brought by the political and economic situation in 2016, the company worked hard to meet the goals set in the Multi-Year Plan 2016-2019.

CDHU implemented the following noteworthy actions in 2016:

- Support for the Feirão da Carta de Crédito Individual (Individual Letter of Credit Fair), sponsored by Casa Paulista, including publicity targeting the recipients of housing assistance and infrastructure support at CDHU's regional office - Capital and Greater São Paulo
- Direct action by CDHU to promote housing projects in partnership with organizers or through support for the actions of the Department of Housing/Casa Paulista, in partnership with the federal program Minha Casa Minha Vida -Entities.
- Support for public-private partnerships, as a technical and financial agent and guarantor of the public-private partnership for the central area of the City of São Paulo.
- Agreement with the City of Santos for execution of more than 3,000 housing units.
- Partnerships with the aim of eliminating housing liabilities and restoring areas of social and environmental risk, promoting the effective protection of biodiversity and water sources in the Santos Region and North Coast of São Paulo State. This action involves the Serra do Mar State

Previsão de Atendimento Service Forecast



Fonte: Relatório de Ações 2016

remanescentes do bioma da Mata Atlântica, o mosaico de ilhas e áreas marinhas protegidas, o Parque Estadual da Restinga de Bertioga e as respectivas zonas de amortecimento e influência dessas unidades de conservação.

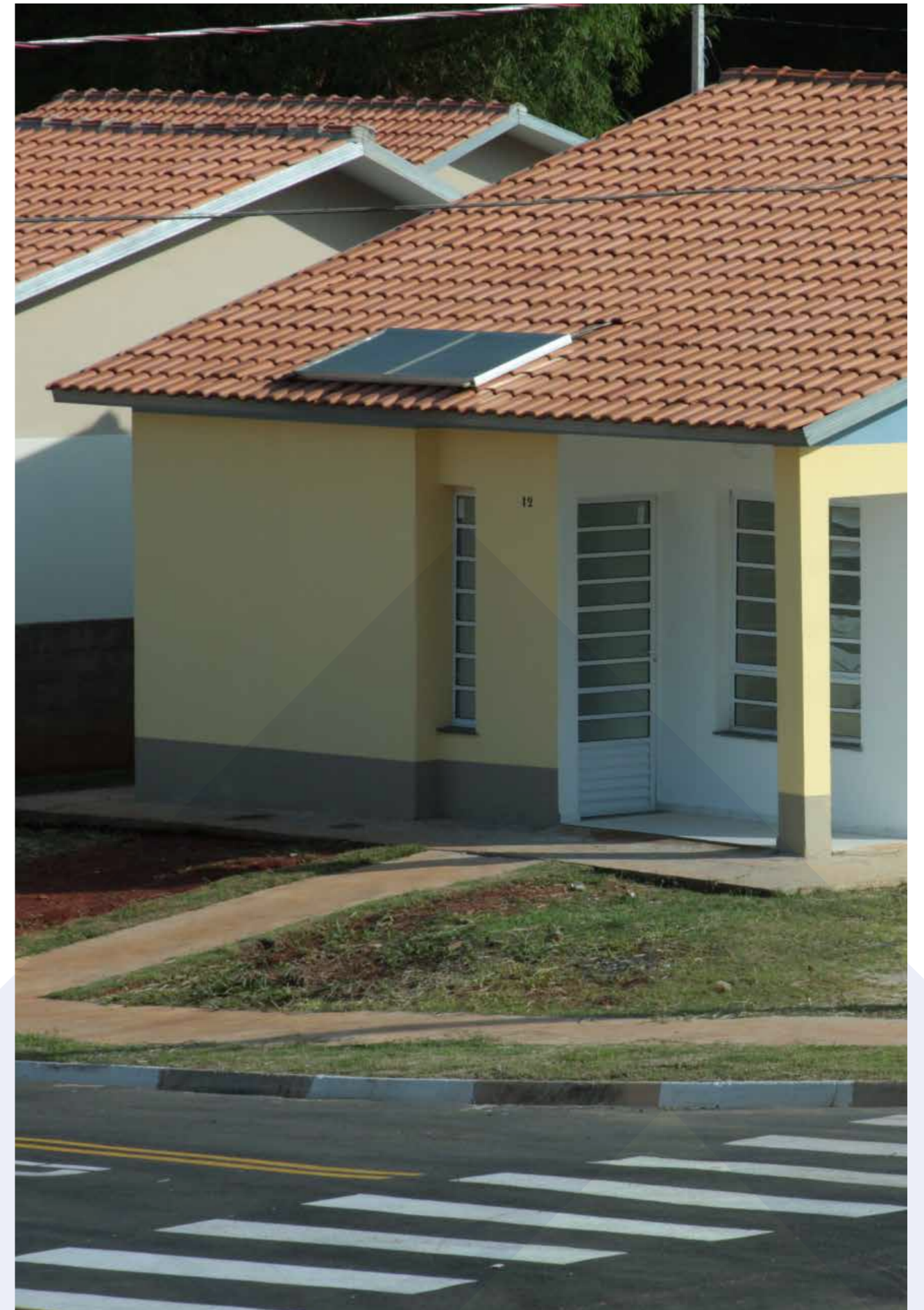
- Com o objetivo de manter a regularização dos contratos e a gestão responsável de seus recursos próprios, a empresa tem direcionado esforços contínuos para a diminuição da inadimplência entre seus mutuários, promovendo diversas ações porta-a-porta ou por meios digitais. A campanha “Fique em Dia - 2015” recebeu, no último exercício, o Selo de Mérito da Associação Brasileira de COHABs pela reconhecida relevância nacional. Ao longo de 2016 houve continuidade de várias ações para que as famílias com prestações atrasadas realizassem acordos para pagamento da dívida diretamente pela internet ou presencialmente, alcançando adesão de mais de 16 mil beneficiários⁸. Com todo esse trabalho, a taxa de inadimplência média na carteira foi de 18,14% em 2016 e um incremento de R\$ 51 milhões⁹ na arrecadação da Companhia.

Park and other remnants of the Mata Atlântica (Atlantic Forest) biome, the mosaic of protected islands and marine areas, the Restinga de Bertioga State Park and the buffer zones and areas of influence of these protected areas.

- *In order to maintain the regularity of contracts and the responsible management of its own resources the company has directed continuous efforts to reducing defaults on payments among its mortgagors by promoting various door-to-door actions and digital equivalents. Last year the “Fique em Dia - 2015” campaign received the Seal of Merit of the Brazilian Association of COHABs for its recognized national importance. During the course of 2016, various actions were continued to enable families with delayed installments to arrange debt repayments directly, online or in person, reaching more than 16,000 beneficiaries. All this work paid off, with the average default rate in the portfolio at 18.14% in 2016 and an increase of R\$ 51 million in payments received by the Company.*

⁸ Acordos formalizados pela intimação de devedores e leilões: 4.377 | Acordos formalizados em audiências de conciliação: 1.558 | Acordos firmados na “Campanha Final de Ano – 2016”: 10.307

⁹ Valores recebidos em leilão: R\$ 1,05 milhão (23 lotes de imóveis arrematados) | Incremento projetado em função dos acordos firmados nas audiências de conciliação: 4,6 milhão | Valor recebido através da Campanha Boletos Agrupados: R\$ 36,25 milhões | Valor recebido através da Campanha Final de Ano – 2016: R\$ 9,08 milhão





Sumário de Conteúdo da GRI G4 [G4-32]

Content Index GRI G4 [G4-32]



O Relatório de Sustentabilidade da CDHU 2016 segue as Diretrizes GRI G4 opção "de acordo" – Essencial (Core). O índice apresentado a seguir traz a correlação dos indicadores GRI com os Princípios do Pacto Global, os quais a empresa é aderente.

CDHU's Sustainability Report 2016 follows the Guidelines of the GRI G4 version "in accordance" – Core option. The following index correlates the GRI indicators with the Principles of the Global Compact, to which the company adheres.

Conteúdos Padrão Geral

General Standard Disclosures

Indicadores <i>Indicators</i>	Páginas e Respostas Diretas <i>Pages and Response</i>	Verificação Externa <i>External Assurance</i>	Princípio do Pacto Global <i>Global Compact</i>
Estratégia e Análise Strategy and Analysis			
G4-1	6, 7, 8, 9	Não	8, 9
G4-2	6, 7, 8, 9, 45 Os riscos são mapeados anualmente, por ocasião de demandas de auditorias dos controladores externos e as oportunidades são apresentadas e discutidas em reunião da Diretoria Plena. <i>Risks are mapped annually, together with the requirements of the audits of external controllers and opportunities are presented and discussed at a meeting of the Full Executive Board.</i>	Não	
Perfil Organizacional Organizational Profile			
G4-3	12, 22	Não	
G4-4	22	Não	
G4-5	Rua Boa Vista, 170 – Centro CEP 01014-930 - São Paulo	Não	
G4-6	Brasil	Não	
G4-7	22	Não	
G4-8	22, 26	Não	
G4-9	22, 24	Não	
G4-10	60	Não	
G4-11	O Acordo Coletivo de Trabalho é realizado entre a CDHU (empregador) e os sindicatos representantes das categorias preponderantes na Companhia. Todos os trabalhadores, ou seja, 100%, estão cobertos pelo Acordo Coletivo de Trabalho 2016/2017 <i>The Collective Bargaining Agreement is negotiated between CDHU (employer) and the trade unions representative of the main categories of workers in the Company, where 100% of employees are covered by the 2016/2017 Agreement</i>	Não	3
G4-12	79, 80	Não	
G4-13	12 Não houve, no ano de 2016, alteração da sede ou outras unidades da empresa, com exceção do endereço da regional dentro do Município de Campinas. <i>There were no changes to the head office or other business units in 2016, except for the address of the regional office in the city of Campinas.</i>	Não	

Indicadores <i>Indicators</i>	Páginas e Respostas Diretas <i>Pages and Response</i>	Verificação Externa <i>External Assurance</i>	Princípio do Pacto Global <i>Global Compact</i>
G4-14	26, 75	Não	
G4-15	27, 29, 30	Não	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
G4-16	30	Não	
Aspectos Materiais Identificados e Limites Identified Material Aspects and Boundaries			
G4-17	A única entidade incluída nas demonstrações financeiras deste relatório é a CDHU. <i>CDHU only</i>	Não	
G4-18	13, 15	Não	
G4-19	15	Não	
G4-20	16, 17	Não	
G4-21	16, 17	Não	
G4-22	12	Não	
G4-23	12	Não	
Engajamento de Stakeholders Stakeholder Engagement			
G4-24	13	Não	
G4-25	13	Não	
G4-26	13, 14, 26	Não	
G4-27	13, 15, 26, 43	Não	
Perfil do Relatório Report Profile			
G4-28	12	Não	
G4-29	12	Não	
G4-30	12	Não	
G4-31	19 Rua Boa Vista, 170, na Superintendência de Planejamento Habitacional e na Gerência de Contabilidade - Telefone: (11) 2505-2000 <i>Rua Boa Vista, 170, Office of Housing Planning or the Accounting Management area. Phone: (11) 2505-2000</i>	Não	
G4-32	12, 97	Não	

Indicadores <i>Indicators</i>	Páginas e Respostas Diretas <i>Pages and Response</i>	Verificação Externa <i>External Assurance</i>	Princípio do Pacto Global <i>Global Compact</i>
G4-33	12, 15	Não	
Governança Governance			
G4-34	34, 38, 39	Não	
G4-35	38	Não	
G4-36	34, 38, 39	Não	
G4-37	19, 29 Os processos de consulta acontecem por meio da pesquisa de materialidade, conforme descrito na página 14. Além disso, estão disponíveis os canais de comunicação: Ouvidoria no link http://www.cdhu.sp.gov.br/atendimento/ouvidoria-cdhu.asp e Portal Corporativo no link: http://www.cdhu.sp.gov.br/mutuário-new/fale-conosco.asp . <i>Consultation processes take place through materiality research, as described on page 14. In addition, the Ombudsman's communication channels are available on the link: http://www.cdhu.sp.gov.br/atendimento/ouvidoria-cdhu.asp and by the corporate channel: http://www.cdhu.sp.gov.br/mutuário-new/fale-conosco.asp.</i>	Não	
G4-38	39	Não	
G4-39	39	Não	
G4-40	38	Não	
G4-41	44	Não	10
G4-42	34	Não	
G4-43	38	Não	
G4-44	39	Não	
G4-45	45	Não	
G4-46	45	Não	
G4-47	45	Não	
G4-48	13	Não	
G4-49	42, 43	Não	
G4-50	43, 44	Não	
G4-51	42	Não	
G4-52	62	Não	

Indicadores <i>Indicators</i>	Páginas e Respostas Diretas <i>Pages and Response</i>	Verificação Externa <i>External Assurance</i>	Princípio do Pacto Global <i>Global Compact</i>
G4-53	62	Não	
G4-54	63	Não	
G4-55	63	Não	
Ética e Integridade <i>Ethics and Integrity</i>			
G4-56	45	Não	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
G4-57	45	Não	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
G4-58	45	Não	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

Conteúdos Padrão Específico

Specific Standard Disclosures

Aspectos Materiais <i>Material Aspects</i>	Informações sobre a forma de gestão e indicadores <i>Disclosure Management Approach and Indicators</i>	Páginas e Respostas Diretas <i>Pages and Response</i>	Omissões <i>Omissions</i>	Verificação Externa <i>External Assurance</i>	Princípio do Pacto Global <i>Global Pact</i>
Categoria: Econômica <i>Category: Economic</i>					
Desempenho Econômico <i>Economic Performance</i>	G4-DMA	52, 63		Sim, conforme página 13 <i>Yes, according page 13</i>	
	G4-EC1	52, 53		Sim, conforme página 13 <i>Yes, according page 13</i>	1, 7, 8, 9
	G4-EC3	63		Sim, conforme página 13 <i>Yes, according page 13</i>	1, 7, 8, 9
	G4-EC4	52, 54		Sim, conforme página 13 <i>Yes, according page 13</i>	1, 7, 8, 9

Aspectos Materiais <i>Material Aspects</i>	Informações sobre a forma de gestão e indicadores <i>Disclosure Management Approach and Indicators</i>	Páginas e Respostas Diretas <i>Pages and Response</i>	Omissões <i>Omissions</i>	Verificação Externa <i>External Assurance</i>	Princípio do Pacto Global <i>Global Pact</i>
Presença no Mercado <i>Market Presence</i>	G4-DMA	63		Sim, conforme página 13 <i>Yes, according page 13</i>	
	G4-EC5	63		Sim, conforme página 13 <i>Yes, according page 13</i>	1
	G4-EC6	63		Sim, conforme página 13 <i>Yes, according page 13</i>	
Impactos Econômicos Indiretos <i>Indirect Economic Impacts</i>	G4-DMA	54, 56		Sim, conforme página 13 <i>Yes, according page 13</i>	
	G4-EC7	54, 55		Sim, conforme página 13 <i>Yes, according page 13</i>	
	G4-EC8	56		Sim, conforme página 13 <i>Yes, according page 13</i>	
Práticas de Compra <i>Procurement Practices</i>	G4-DMA	78		Sim, conforme página 13 <i>Yes, according page 13</i>	
	G4-EC9	78 100%. A CDHU considera fornecedores locais, todos os fornecedores nacionais. <i>CDHU considers local suppliers, all domestic suppliers.</i>		Sim, conforme página 13 <i>Yes, according page 13</i>	
Categoria: Ambiental <i>Category: Environmental</i>					
Energia <i>Energy</i>	G4-DMA	85		Não	
	G4-EN7	84, 85		Não	8, 9

Aspectos Materiais <i>Material Aspects</i>	Informações sobre a forma de gestão e indicadores <i>Disclosure Management Approach and Indicators</i>	Páginas e Respostas Diretas <i>Pages and Response</i>	Omissões <i>Omissions</i>	Verificação Externa <i>External Assurance</i>	Princípio do Pacto Global <i>Global Pact</i>
Biodiversidade <i>Biodiversity</i>	G4-DMA	86, 87		Não	
	G4-EN13	86		Não	
	G4-EN14	87 A Companhia ainda não realiza ações de monitoramento de espécies ameaçadas de extinção. <i>The Company has not yet carried out actions to monitor species threatened with extinction</i>		Não	
Produtos e Serviços <i>Products and Services</i>	G4-DMA	86		Não	
	G4-EN27	86		Não	7, 8, 9
Conformidade <i>Compliance</i>	G4-DMA	87		Não	
	G4-EN29	87		Não	8

Categoria: Social | *Category: Social*

Subcategoria: Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente | *Labor Practices and Decent Work*

Emprego <i>Employment</i>	G4-DMA	61			
	G4-LA2	61		Não	
	G4-LA3	61		Não	
Saúde e Segurança no Trabalho <i>Occupational Health and Safety</i>	G4-DMA	65, 66		Não	
	G4-LA5	66 100%		Não	3
	G4-LA6	66		Não	
	G4-LA7	65		Não	1
	G4-LA8	66 O percentual de assuntos de saúde e segurança abordados no acordo coletivo é de 16,88%. <i>The percentage of health and safety issues covered in the collective agreement is 16.88%</i>		Não	

Aspectos Materiais <i>Material Aspects</i>	Informações sobre a forma de gestão e indicadores <i>Disclosure Management Approach and Indicators</i>	Páginas e Respostas Diretas <i>Pages and Response</i>	Omissões <i>Omissions</i>	Verificação Externa <i>External Assurance</i>	Princípio do Pacto Global <i>Global Pact</i>
Treinamento e Educação <i>Training and Education</i>	G4-DMA	64, 65		Não	
	G4-LA9	64, 65		Não	
	G4-LA10	64		Não	
	G4-LA11	65		Não	
Diversidade e Igualdade de Oportunidades <i>Diversity and Equal Opportunity</i>	G4-DMA	60		Não	
	G4-LA12	60, 61		Não	6
Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens <i>Equal Remuneration for Women and Men</i>	G4-DMA	62			
	G4-LA13	62		Não	6

Subcategoria: Direitos Humanos | *Human Rights*

Investimentos <i>Investment</i>	G4-DMA	78		Não	
	G4-HR1	78		Não	
Trabalho Infantil <i>Child Labor</i>	G4-DMA	78		Não	
	G4-HR5	78		Não	1, 2, 5
Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo <i>Forced or Compulsory Labor</i>	G4-DMA	78		Não	
	G4-HR6	78		Não	1, 2, 4

Subcategoria: Sociedade | *Society*

Comunidades Locais <i>Local Communities</i>	G4-DMA	68		Não	
	G4-SO1	68 100%		Não	8

Aspectos Materiais <i>Material Aspects</i>	Informações sobre a forma de gestão e indicadores <i>Disclosure Management Approach and Indicators</i>	Páginas e Respostas Diretas <i>Pages and Response</i>	Omissões <i>Omissions</i>	Verificação Externa <i>External Assurance</i>	Princípio do Pacto Global <i>Global Pact</i>
Combate à Corrupção <i>Anti-corruption</i>	G4-DMA	44, 64		Não	
	G4-SO4	64 Cinco funcionários receberam treinamento de combate à corrupção, o que representa 0,76%. <i>Five employees received training to combat corruption, representing 0.76%.</i>		Não	
	G4-SO5	44		Não	
Políticas Públicas <i>Public Policy</i>	G4-DMA	A CDHU não possui gestão sobre o tema, pois não efetua doações a partidos políticos. <i>The company does not have management on the subject, because it does not make donations to political parties.</i>		Não	
	G4-SO6	A CDHU não efetua doações a partidos políticos ou políticos em atendimento ao Decreto Estadual nº 57.554, de 01 de dezembro de 2011. <i>The company does not make donations to political or political parties, in compliance with state decree nº 57.554/2011.</i>		Não	
Concorrência Desleal <i>Anti-competitive Behavior</i>	G4-DMA	As diversas áreas gestoras da Companhia são orientadas para o correto cumprimento de leis e regulamentos que regulam o seu funcionamento. <i>The various areas managers of the Company are geared towards the correct compliance of laws and regulations Which regulate your functioning.</i>		Não	
	G4-SO7	Não há nenhuma ação judicial movida por concorrência desleal. <i>There is no lawsuit brought about by unfair competition.</i>		Não	

Aspectos Materiais <i>Material Aspects</i>	Informações sobre a forma de gestão e indicadores <i>Disclosure Management Approach and Indicators</i>	Páginas e Respostas Diretas <i>Pages and Response</i>	Omissões <i>Omissions</i>	Verificação Externa <i>External Assurance</i>	Princípio do Pacto Global <i>Global Pact</i>
Conformidade <i>Compliance</i>	G4-DMA	O departamento jurídico da empresa é responsável pelo gerenciamento de multas e sanções, quando aplicáveis. <i>The legal department of the company is responsible for managing penalties and penalties, when applicable.</i>			
	G4-SO8	Não houve multas ou sanções monetárias aplicadas em decorrência de não conformidades com leis e regulamentos. <i>There were no fines or monetary sanctions applied as a result of non-compliance with laws and regulations</i>		Não	
Subcategoria: Responsabilidade pelo Produto <i>Product Responsibility</i>					
Saúde e Segurança do Cliente <i>Customer Health and Safety</i>	G4-DMA	27		Não	
	G4-PR1	27 100%		Não	
Rotulagem de Produtos e Serviços <i>Product and Service Labeling</i>	G4-DMA	72		Não	
	G4-PR3	72	Razão da omissão: Informação não disponível. Parte omitida: Percentual de categoria de produtos ou serviços cobertos e avaliadas pela conformidade com os procedimentos da organização. Explicação da omissão: a empresa estuda desenvolvimento de metodologia de medição do percentual para o próximo ciclo. <i>Reason for omission: No information available. Part omitted: Percentage Category of products or services Covered and assessed for compliance With the organization's procedures. Explanation of omission: the company studies Development of Measuring the percentage for the next Cycle.</i>	Não	

Aspectos Materiais <i>Material Aspects</i>	Informações sobre a forma de gestão e indicadores <i>Disclosure Management Approach and Indicators</i>	Páginas e Respostas Diretas <i>Pages and Response</i>	Omissões <i>Omissions</i>	Verificação Externa <i>External Assurance</i>	Princípio do Pacto Global <i>Global Pact</i>
Comunicações de Marketing <i>Marketing Communications</i>	G4-DMA	73		Não	
	G4-PR6	A CDHU não comercializa produtos proibidos ou contestados. <i>CDHU does not Market prohibited or contested products.</i>		Não	
	G4-PR7	73 Não houve casos. O monitoramento é realizado por meio do recebimento de manifestações nos canais de comunicação, incluindo a Ouvidoria. <i>There were no cases. The monitoring is performed through the reception of demonstrations in the communication channels, including the ombudsman.</i>		Não	
Privacidade do Cliente <i>Customer Privacy</i>	G4-DMA	49, 67, 73			
	G4-PR8	49, 67, 73			
Conformidade <i>Compliance</i>	G4-DMA	As diversas áreas gestoras da Companhia são orientadas para o correto cumprimento de leis e regulamentos que regulam o seu funcionamento. <i>The various areas managers of the Company are geared towards the correct compliance of laws and regulations Which regulate your functioning.</i>			
	G4-PR9	O valor de multas pagas é de R\$ 672.000,00. <i>The amount of fines paid is R\$ 672.000,00</i>			

Créditos

Credits

Este Relatório de Sustentabilidade é resultado do esforço de todas as equipes e departamentos da CDHU. Agradecemos pela participação e pelo comprometimento no desenvolvimento do relatório e na coleta de informações.

This Sustainability Report is the result of the efforts of all CDHU teams and departments. Thank you for your participation and commitment to developing the report and gathering information.

Revisão Técnica

Technical review

Diretoria de Planejamento e Fomento | Superintendência de Planejamento Habitacional

Planning and Development Department | Housing Planning Superintendence

Maria Claudia Pereira de Souza

Gerência de Planejamento Estratégico e Programas

Strategic Planning and Programs Management

Mônica Therezinha Bartié Rossi

Gerência de Pesquisa Habitacional

Housing Research Management

Mariana de Sylos Rudge

Gerência de Comunicação Social

Social Communication Management

Camila Moreira Fonseca Ferman

Consultoria e Treinamento GRI Apuração e Consolidação de Indicadores / Redação

GRI Consultancy and Training/Ascertainment and Consolidation of Indicators/Text

Keyassociados

Criação e Projeto Gráfico/Produção

Creation and Graphic Design/Production

Pallavra Certa Comunicação Integrada Ltda.

Fotografias

Photos

Acervo CDHU

Elementos Gráficos

Graphic Elements

Ateliê Arte nas Cotas

Este conteúdo está disponível para download em

This content is available for download at

www.cdhu.sp.gov.br

Colaboradores envolvidos no relato dos indicadores
Employees involved in the reporting of indicators

Adinan Pioli	Ana Lucia Fernandes Abreu Zaorob
Ana Maria Aguiar Soares	Ana Maria Antonelli Aun
Ana Maria Antunes Coelho	Ana Paula Pavlidis dos Santos
Angela Luppi Barbon	Antonio Carlos Trevisani
Antonio Luis de Góis	Camila Moreira Fonseca Ferman
Carolina Ribeiro Matiello de Andrade	Celio da Silva Noffs
Claudia Maria D'Angelo	Claudia Prieto Contento de Andrade
Eduardo Seiler	Fernando Arevalillo Lhata
Gilberto da Silva Junior	Humberto Emmanuel Schmidt Oliveira
João Antonio Bueno e Souza	José Emilio de Barros
José Lucas Cordeiro	Josmar Martins da Silva
Lienne Maria Liarte	Marcelo Luciano dos Santos Bilibio
Márcia Regina Mattar Ribeiro	Maria Clara Moraes de Lima
Maria Claudia Pereira de Souza	Maria Helena Boendia Machado de Biasi
Maria Thereza Torres Montenegro	Mariana de Sylos Rudge
Mario Kenji Maruyama	Milton Lopes de Souza
Moacyr Vieira Serodio Filho	Mônica Therezinha Bartié Rossi
Nilo Pereira Junior	Paulo Sergio de Moura
Renato Mario Daud	Ricardo Catelan
Silvana Carobrezzi	Silvio Bruno Boimel
Silvio Vasconcellos	Simone Regina Lins Agresti
Tamara Oliveira Marques de Toledo	Tânia Wakisaka
Vinicius Camargo Barbeiro	Viviane Frost

Viviane Lucas Grillo

Informações Corporativas

Corporate Information

A Companhia publica informações, editais, avisos, convocações e demonstrações financeiras no Diário Oficial do Estado de São Paulo e em jornais de grande circulação, além de jornais regionais, quando é necessário.

The Company publishes information, public notices, announcements, communications summonses and financial statements in the Official Gazette of the State of São Paulo and in major newspapers, and regional newspapers, when necessary.

*Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo (CDHU)
Gestão Dezembro/2016
Housing And Urban Development Company Of The State Of São Paulo (CDHU) - Management December/2016*

Marcos Rodrigues Penido
Diretor Presidente
CEO

Euvanda Gonçalves de Moraes
Chefe de Gabinete
Chief of Staff

Carlos Alberto Fachini
Diretor Administrativo-Financeiro
Administrative-Financial Director

Aguinaldo Lopes Quintana Neto
Diretor Técnico
Technical director

Elisabete França
Diretora de Planejamento e Fomento
Director of Planning and Development

Ernesto Mascellani Neto
Diretor de Atendimento Habitacional
Director of Housing Services

Nourival Pantano Júnior
Diretor de Assuntos Jurídicos e de Regularização Fundiária
Director of Legal Affairs and Land Regularization

*Governo do Estado de São Paulo
Government of The State of São Paulo*

Geraldo Alckmin
Governador
Governor

*Secretaria da Habitação
Housing Department*

Rodrigo Garcia
Secretário de Estado
State Secretary



