



# RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE

*ANUAL SUSTAINABILITY REPORT*

# 2019



Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo



# Sumário

## RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE CDHU 2019

## CONTENTS

### ANNUAL SUSTAINABILITY REPORT CDHU 2019

MESSAGE FROM THE CEO.....	5
MESSAGE FROM THE DEPARTMENT OF HOUSING.....	7
THIS REPORT .....	9
MATERIALITY.....	10
HOUSING POLICY FOR THE STATE OF SÃO PAULO.....	15
CDHU.....	16
SERVICES.....	17
PARTICIPATION POLICY AND PARTNERSHIPS.....	21
THE ROLE OF CDHU AS TECHNICAL AND FINANCIAL AGENT AND GUARANTOR FOR PPPs HOUSING SYSTEM.....	24
MISSION, PRINCIPLES AND VALUES.....	26
CORPORATE GOVERNANCE.....	27
FINANCIAL CAPITAL.....	39
STRATEGIC AND BUDGETARY PLANNING.....	39
RISK MANAGEMENT.....	43
MANUFACTURED CAPITAL.....	46
INFRASTRUCTURE INVESTMENTS.....	46
INTELLECTUAL CAPITAL.....	50
QUALITY SOCIAL HOUSING.....	50
EFFICIENCY IN CUSTOMER SERVICE.....	51
HUMAN CAPITAL.....	55
HEALTH AND SAFETY AT WORK.....	58
ETHICS, TRANSPARENCY AND INTEGRITY.....	61
COMMUNICATION AND CRITICAL CONCERNS.....	62
SOCIAL AND RELATIONSHIP CAPITAL.....	71
PUBLIC POLICIES FOR HOUSING ASSISTANCE.....	71
SOCIAL PROJECTS.....	73
DEVELOPMENT OF THE SUPPLY CHAIN AND BUSINESS PARTNERS.....	81
NATURAL CAPITAL.....	82
BIODIVERSITY PROTECTION AND ENVIRONMENTAL RECOVERY.....	88
2019 HIGHLIGHTS.....	90
GRI STANDARDS CONTENT INDEX.....	93
CORPORATE INFORMATION.....	101

MENSAGEM DA PRESIDÊNCIA.....	4
MENSAGEM DA SECRETARIA DA HABITAÇÃO.....	6
ESTE RELATÓRIO.....	9
MATERIALIDADE.....	10
A POLÍTICA HABITACIONAL DO ESTADO DE SÃO PAULO.....	15
A CDHU.....	16
ATENDIMENTOS.....	17
POLÍTICA DE PARTICIPAÇÃO E PARCERIAS.....	21
O PAPEL DA CDHU COMO AGENTE TÉCNICO, FINANCEIRO E GARANTIDOR DO SISTEMA HABITACIONAL DE PPPs.....	24
MISSÃO, PRINCÍPIOS E VALORES.....	26
GOVERNANÇA CORPORATIVA.....	27
CAPITAL FINANCEIRO.....	39
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E ORÇAMENTÁRIO.....	39
GESTÃO DE RISCOS.....	43
CAPITAL MANUFATURADO.....	46
INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA.....	46
CAPITAL INTELECTUAL.....	50
HABITAÇÃO SOCIAL DE QUALIDADE.....	50
EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO BENEFICIÁRIO DOS ATENDIMENTOS HABITACIONAIS.....	51
CAPITAL HUMANO.....	55
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO.....	58
ÉTICA, TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE.....	61
COMUNICAÇÃO E PREOCUPAÇÕES CRÍTICAS.....	62
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO.....	71
POLÍTICAS PÚBLICAS DE ATENDIMENTO HABITACIONAL.....	71
PROJETOS SOCIAIS.....	73
DESENVOLVIMENTO DA CADEIA DE FORNECEDORES E PARCEIROS DE NEGÓCIO.....	81
CAPITAL NATURAL.....	82
PROTEÇÃO À BIODIVERSIDADE E RECUPERAÇÃO AMBIENTAL.....	88
DESTAQUES 2019.....	90
ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI STANDARDS.....	93
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS.....	101



## [102-14]

Em 2019 a CDHU contemplou mais de oito mil famílias no Estado de São Paulo, com a entrega expressiva de novas habitações, concessão de cartas de crédito e a realização de obras e serviços de urbanização de favelas ou assentamentos precários. Além disso, entregou milhares de títulos de regularização fundiária e edificação de conjuntos habitacionais e condomínios outrora promovidos pela Companhia. Tal desempenho é expressivo em face do cenário adverso do último ano para o segmento da habitação popular no país. A atuação da Companhia contribuiu para mitigação dos efeitos do déficit habitacional do Estado e para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias atendidas.

No que se refere à governança, o advento da Lei Federal nº 13.303, de 2016, introduziu na Companhia a necessidade de rever suas estratégias e táticas de atuação e aprimorar seus mecanismos de gestão corporativa, visando, além de consolidar seu papel histórico, a ampliar o escopo e a escala de oferta dos serviços aderentes à política pública de habitação do Estado.

Diante desse novo ambiente corporativo e do cenário econômico do país a CDHU trabalhará a partir de 2020 para, além de aperfeiçoar suas modalidades tradicionais de atuação, sobretudo no enfrentamento dos problemas em que a ação estatal se faz indispensável pela impossibilidade de viabilizar soluções pelos mecanismos e interesses do mercado privado, incrementar a política de fomento habitacional, já desenhada no âmbito da Secretaria da Habitação, com vistas a ampliar a oferta de novas moradias e serviços habitacionais, por meio da instituição de instrumentos de estímulo à participação da iniciativa privada, de maneira responsável, idônea e isonômica, e da organização da Companhia para operar como agente financeiro do FGTS.

Em outra frente, no campo da prestação de serviços aderentes às suas finalidades sociais, a CDHU buscará ampliar sua participação nos programas e ações de desenvolvimento regional e urbano convergentes com os objetivos, diretrizes e interesses do Estado em desenvolver as cidades paulistas de modo equilibrado e sustentável como forma de redução das desigualdades sociais.

Nesse ambiente de escassez de recursos será importante fortalecer as atividades de controle da carteira de mutuários, não apenas para consolidar sua relevância como fonte de recursos, mas, principalmente, para observar o princípio solidário contributivo das famílias já beneficiadas e assegurar a distribuição parcimoniosa e equitativa dos expressivos subsídios, concedidos com esforços de toda a sociedade paulista. As ações neste campo estarão voltadas para a introdução de modernas ferramentas de tecnologia da informação e aplicativos que permitam realizar cruzamentos de bases cadastrais, respeitando a nova lei de acesso a informações prevista para vigorar a partir de 2020.

A definição dos novos papéis estratégico e tático exigirá expressivo investimento na capacitação da Companhia na instrumentalização dos modelos corporativos de gestão e no aprimoramento das habilidades e especialidades profissionais dos colaboradores e dos prestadores de serviços, com atenção especial para as constantes transformações tecnológicas e inovações que o mundo e o país vivem e viverão.

Portanto, pode-se afirmar que a Companhia está diante de uma mudança cultural importante, corroborada pelas crescentes exigências da sociedade para que o Estado preste serviços adequados e com qualidade. Para responder a contento essas exigências será fundamental que a Companhia disponha de bases de dados e informações confiáveis sobre as carências habitacionais, mapeadas regionalmente e com abordagens objetivas sobre as áreas de risco, fragilidades e desigualdades sociais. Nesse passo, a CDHU buscará estabelecer acordos de cooperação ou contratos com órgãos e entidades de pesquisa com vistas a conceber metodologias próprias para estimar e qualificar o déficit habitacional do Estado, com necessária visão territorial e ênfase nas regiões metropolitanas para informar as atividades de planejamento e concepção dos programas e ações.

Finalizando, é fundamental destacar a participação atuante dos órgãos colegiados – Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitê de Auditoria Estatutário e Diretoria Plena – e das Secretarias da Habitação, Governo e Fazenda e Planejamento no processo de discussão definidor das diretrizes e estratégias para a Companhia.

**REINALDO IAPEQUINO**  
Diretor-presidente da CDHU



### [102-14]

*In 2019, CDHU's actions contemplated more than eight thousand families in the State of São Paulo, with the delivery of a significant number of new houses, granting of letters of credit and urban development works and services in favelas and makeshift settlements. In addition, it delivered thousands of land ownership and building regularization deeds for housing developments and condominiums already built by the Company. This performance is impressive considering the adverse scenario faced by the country's social housing segment last year. The Company's performance has contributed to mitigating the effects of the State's housing deficit and to improving the quality of life of the people and families served.*

*With regard to governance, the advent of Federal Law no. 13,303 of 2016 introduced the need for the Company to review its strategies and tactics and improve its corporate management mechanisms. In addition to consolidating its historical role, the aim is to broaden the scope and scale of the services provided within the State's public housing policy.*

*Given this new corporate environment and the country's economic situation, from 2020 onwards CDHU will work to expand the housing promotion policy, which has already been designed within the Department of Housing. The aim is to expand the supply of new homes and housing services by creating new instruments that stimulate the participation of private initiative, responsibly and fairly, and by organizing the Company to operate as a financial agent for the FGTS.*

*This is in addition to strengthening its traditional operations, especially with regards to the problems in which state involvement is indispensable due to the impossibility of providing solutions through private market mechanisms and interests. On another front, in the field of providing services that adhere to its social purposes, CDHU will seek to expand its participation in regional and urban development programs and in actions that converge with the objectives, guidelines and interests of the State to develop São Paulo's cities in a balanced and sustainable manner as a means of reducing social inequalities.*

*In this environment of funding scarcity it will be important to strengthen control activities related to the mortgagor portfolio, not only to consolidate its importance as a source of funding, but mainly to observe the principle of contributory solidarity with the families that have already benefited and to ensure the parsimonious and equitable distribution of the significant subsidies that have been granted through the efforts of the entire society of São Paulo. The actions in this field will be focused on the introduction of modern information technology tools and applications that allow the cross-referencing of registration databases, respecting the new law of access to information due to come into force from 2020.*

*The definition of the new strategic and tactical roles will require significant investment in upskilling by the Company for deployment of the corporate management models and improvement of the professional skills and specialties of employees and service providers. This will include special attention to the constant technological transformations and innovations that the world and the country are living and will continue to experience.*

*Therefore, it can be affirmed that the Company is facing an important cultural change, corroborated by the growing demands of society for the State to provide appropriate, high-quality services. In order to meet these demands it will be essential for the Company to have reliable databases and information on housing shortages, mapped regionally and with objective approaches to at-risk areas, fragilities and social inequalities. In this step, CDHU will seek to establish cooperation agreements or contracts with research bodies and entities in order to design its own methodologies to estimate and assess the State's housing deficit. This will include the necessary geographical vision and emphasis on metropolitan regions to inform the planning activities and creation of programs and actions.*

*Finally, it is essential to highlight the active participation of the collegiate bodies - Board of Directors, Fiscal Council, Statutory Audit Committee and Executive Board - and the Departments of Housing, Government and Finance and Planning in the discussion process for defining guidelines and strategies for the Company.*

**REINALDO IAPEQUINO**  
CEO of CDHU

# MENSAGEM DA SECRETARIA DA HABITAÇÃO

## [102-14]

Em 2019 buscamos conhecer a realidade do setor habitacional de modo amplo, de todos os municípios e regiões do estado de São Paulo, visitando as comunidades e conversando com todos os envolvidos. Buscamos conhecer também, de forma mais profunda, como se forma o déficit habitacional no estado, e trabalhamos com soluções específicas para atender as demandas da população e diminuir este déficit.

Para isso, contamos com a base de dados detalhada dentro da estrutura da CDHU, mas principalmente com as visitas às casas e famílias para entender as reais necessidades e demandas, de modo a atender com eficiência e rapidez.

Nesta linha, buscamos uma nova diretriz que maximize nossas ações, agilizando os processos e desmistificando a imagem de morosidade para fazer convênios, projetos, aprovações, licitações e entregas. A grande novidade de 2019 foi a busca constante por parcerias, nos três níveis de governo (municipal, estadual e federal) e também com a Caixa Econômica Federal e a iniciativa privada. Assim, vamos conseguir aumentar a quantidade de empreendimentos habitacionais e agilizar a entrega, o que já foi registrado em 2018 e 2019.

Ao observar a urbanização de modo amplo para a redução do déficit habitacional, a CDHU também atua fortemente na regularização fundiária e na melhoria de comunidades já existentes. Para isso temos exemplos de sucesso na história da Companhia, como o bairro Cotas, Pantanal e Pimentas, locais onde a população teve aumento da qualidade de vida após reestruturação e urbanização.

Com a visível melhora do cenário econômico no estado de São Paulo em 2019, já detectamos o impacto positivo no setor de habitação, traduzido inclusive na redução da inadimplência, devido aos esforços da Companhia em realizar campanhas e mutirões de incentivo aos beneficiários para quitar suas dívidas. A expectativa para 2020 é uma redução ainda maior da taxa de inadimplência, comparado com o ano anterior. Um destaque de 2019 foi o programa Nossa Casa, que abrange os três níveis de governo e a iniciativa privada, com ainda mais subsídios para fomentar a produção habitacional no estado de São Paulo. O conceito do programa é fazer empreendimentos zelando pela economia e qualidade, aumentando o número de beneficiários.

Outra novidade do ano foi o avanço das ferramentas tecnológicas, com a digitalização dos processos de inscrição, proporcionando economia e redução do uso de papel, além de agilidade e credibilidade. Esse é um fator importante para agilizar a aprovação e licenciamento de empreendimentos habitacionais de interesse social, afetando positivamente o índice de déficit habitacional e ocupações irregulares.

Com tudo isso, o presente relatório apresenta o potencial que a CDHU imprime em seus projetos e ações, sempre com base na integração e economia, de modo a cumprir com seu papel de agente promotor e financeiro de habitação e agente técnico do Sistema Estadual de Habitação.

**Flavio Augusto Ayres Amary**

Secretário de Habitação do Estado de São Paulo

## MESSAGE FROM THE DEPARTMENT OF HOUSING

[102-14]

*In 2019 we sought to broaden our understanding of the reality of the housing sector in all municipalities and regions of the state of São Paulo, visiting communities and talking to everyone involved. We also sought to more deeply understand how the housing deficit is formed in the state and we work with specific solutions to meet the demands of the population and reduce this deficit.*

*We have a detailed database within the CDHU structure for this purpose, but we rely even more on visits to homes and families to understand their real needs and demands, in order to meet them quickly and efficiently.*

*We are pursuing a new directive to maximize our actions, streamline processes and debunk the image of tardiness to create agreements, projects, approvals, tenders and deliveries. The biggest new development in 2019 was the constant search for partnerships at the three levels of government (municipal, state and federal) and also with Caixa Econômica Federal (Federal Savings Bank) and the private sector. Thus, we will be able to increase the number of housing developments and streamline delivery, as has already been seen in 2018 and 2019.*

*By adopting a broader vision of urban development in reducing the housing deficit, CDHU also strives to assist with land ownership regularization and the improvement of existing communities. We have examples of the company's success in this area throughout its history, such as in the Cotas, Pantanal and Pimentas neighborhoods, where the population saw an increase in living standards after modernization and urban development.*

*With the economic scenario visibly improving in the state of São Paulo in 2019 we have already detected a positive impact on the housing sector. This has included a reduction in defaults on payments associated with the company's efforts to carry out campaigns and joint efforts to encourage beneficiaries to settle their debts. The expectation for 2020 is that the default rate will fall even further compared to the previous year.*

*One highlight of 2019 was the Nossa Casa program, which involves all three levels of government, and the private sector, providing even more subsidies to foster housing production in the state of São Paulo. The idea of the program is to undertake developments that strive for economy and quality, increasing the number of beneficiaries.*

*Another new development in the year was the progress made with technological tools, including the computerization of registration processes. This saves money and reduces paper use, in addition speeding up processes and adding credibility. This is an important factor to speed up the approval and licensing of social housing projects, with a positive effect on the housing deficit and rates of illegal occupation. This report shows the potential that CDHU imprints in its projects and actions, always based on integration and economy, in order to fulfill its role as a housing promotor and funder and the technical agent of the State Housing System.*

**Flavio Augusto Ayres Amary**  
Secretary of Housing for the State of São Paulo







## THIS REPORT

*The São Paulo State Housing and Urban Development Company – CDHU (Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo) prioritizes transparency and quickness in its actions, as shown in this report in which it presents its financial and management information for the period from January 1 to December 31, 2019 - including figures for environmental and social issues. [102-50]*

*This report has been prepared in accordance with the GRI Standards: Comprehensive option.*

*Annually this document presents the main practices of the Company, aligned with its Strategic Planning and considering the methodology developed by the IIRC (International Integrated Reporting Council) for an integrated report <IR>. [102-52, 102-54]*

*There were no significant changes to the company's size, structure, or supply chain during the period covered by this report. There were also no restatements of the information presented in the previous year regarding mergers or acquisitions, nature of the business and methods of measuring indicators but the scope of the report did change to Comprehensive. [102-10, 102-48]*

*As with previous reports, CDHU has opted not to submit its reports for external verification, as this is still not considered to be of high materiality by the Management. External verification is no longer a decisive factor as the emphasis is on the real incorporation of sustainability into the company's business strategies and processes. Thus, the content is validated by CDHU's CEO and is then presented to the Statutory Audit Committee and the Board of Directors. However, the economic indicators continue to be examined by an independent external audit. [102-32, 102-56]*

*For more information about the contents of this report, visit the website – [www.cdhu.sp.gov.br](http://www.cdhu.sp.gov.br) - or contact the Planning and Housing Programs Office or the Communications Management by phone: (11) 2505-2000. [102-53]*

## ESTE RELATÓRIO

A Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo (CDHU) prioriza constantemente a transparência e agilidade em suas ações, características presentes neste relatório – que corresponde ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019 –, que apresenta informações financeiras e de gestão, incluindo valores ambientais e sociais. **[102-50]**

Este relatório foi preparado de acordo com o GRI Standards: Opção abrangente.

Publicado anualmente, este documento traz as principais práticas da Companhia, alinhadas ao seu Planejamento Estratégico, e considera a metodologia desenvolvida pelo International Integrated Reporting Council (IIRC) para um relato integrado <IR>. **[102-52, 102-54]**

No período coberto por este relatório, não foram registradas mudanças significativas em relação ao porte, estrutura, 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 e métodos de medição dos tópicos do relatório, porém, houve alteração de abrangência. **[102-10, 102-48]**

Desde os relatórios anteriores, a CDHU optou pela não realização de uma verificação externa, pois esta ainda não é considerada como alta materialidade pela administração. A verificação externa deixou de ser um fator decisivo, pois a ênfase está na real incorporação da sustentabilidade às estratégias de negócios e processos da Companhia. Assim, o conteúdo é validado pelo Diretor Presidente da CDHU e, em seguida, é apresentado ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Conselho de Administração. Já os tópicos econômicos continuam sendo avaliados por uma auditoria externa independente. **[102-32, 102-56]**

Para mais informações sobre os conteúdos deste relatório, acesse o site – [www.cdhu.sp.gov.br](http://www.cdhu.sp.gov.br) – ou entre em contato com a Superintendência de Planejamento e Programas Habitacionais ou Superintendência de Comunicação pelo telefone: (11) 2505-2000. **[102-53]**

## MATERIALIDADE

[102-21, 102-44, 102-46, 102-15]

O processo do Relatório envolve identificação, mensuração e divulgação periódica do desempenho sustentável da organização. Dessa forma, busca-se desenvolver uma estratégia de gestão voltada para o futuro, com base em informações consistentes sobre os impactos associados às suas atividades, auxiliando a Companhia a identificar riscos e oportunidades do negócio, não apenas no âmbito financeiro, mas também econômico, social e ambiental. Os relatórios de sustentabilidade são, portanto, de interesse público e fornecem informações que auxiliam mercado e governos a medir o progresso rumo ao desenvolvimento sustentável e tomar decisões mais esclarecidas.

A fim de sempre melhorar seus relatos, a CDHU inicia a etapa de planejamento analisando os relatórios anteriores e mapeando possíveis lacunas entre sua performance atual e a que se pretende atingir. Na sequência, combinando fatores internos e externos, a Companhia elabora uma lista de temas significativos, considerando sua estratégia organizacional, as tendências setoriais observadas em outras empresas e demais referências.

Esses temas são submetidos a consulta com as partes interessadas da CDHU, incluindo público interno, fornecedores, representantes da sociedade civil organizada e do poder público, a fim de determinar quais temas são considerados materiais, ou seja, quais são percebidos pelo público de relacionamento como mais relevantes para atendimento de suas expectativas em relação à Companhia. O processo de revisão da materialidade ocorre a cada dois anos por meio eletrônico.

Estabelecidos os temas materiais, é realizado o mapeamento de possíveis tópicos a serem reportados e, então, definido um plano de ação para a gestão dos tópicos definidos para inclusão no Relatório de Sustentabilidade. Por fim, os respondentes participaram de *workshops* sobre a GRI Standards e, em seguida, foram orientados individualmente sobre a forma de responder aos tópicos, utilizando plataforma tecnológica contratada.

A relevância dos temas é analisada e avaliada a cada dois anos, definindo assim a matriz de materialidade da organização. Para o ciclo 2019-2020, a CDHU considerou as necessidades e expectativas das partes interessadas na organização em diferentes níveis de relacionamento, desde seu público interno, incluindo funcionários, chefias e direção, até seus fornecedores, principalmente empreiteiras, empresas fiscalizadoras e gerenciadoras de suas obras, além de representantes da sociedade civil organizada, através do Conselho Estadual de Habitação e do poder público através de órgãos do governo.

## MATERIALITY

[102-21, 102-44, 102-46, 102-15]

*The Reporting process involves the periodic identification, measurement and disclosure of the organization's sustainability performance. Thus, the company seeks to develop a management strategy focused on the future, based on consistent information on the impacts associated with its activities. This helps it to identify risks and business opportunities, not only in the financial, but also in the economic, social and environmental spheres. Sustainability reports are therefore of public interest and provide information that helps the market and governments to measure progress towards sustainable development and make more informed decisions.*

*In order to keep on improving its reports CDHU begins the planning stage by analyzing previous reports and mapping possible gaps between its current performance and the one it intends to achieve. Then, by combining internal and external factors the company draws up a list of significant topics, considering its organizational strategy, trends in the sector observed in other companies and other references.*

*These topics are submitted for consultation by CDHU stakeholders - including the internal public, suppliers, representatives of civil society, and government - in order to determine which topics are considered material, i.e., considered by stakeholders to be most relevant to meeting their expectations in relation to the Company. The materiality review process is conducted electronically every two years.*

*Once the material topics have been established, the next step is to map the possible indicators to be reported, before defining an action plan for the management of the indicators defined for inclusion in the Sustainability Report. Finally, the respondents participated in workshops on the GRI methodology, before receiving individual guidance on how to respond to the indicators, using the technological platform contracted.*

*The relevance of the topics is analyzed and evaluated every two years, thus defining the organization's materiality matrix. For the 2019-2020 cycle, CDHU considered the needs and expectations of the organization's stakeholders with different levels of relationships, including the internal public - which includes employees, managers and executives, its suppliers - mainly the contractors and inspection and management companies involved in its developments, representatives of civil society through the State Housing Council and public authorities through government agencies.*



The materiality matrix used to structure the content of this report was based on the survey conducted in 2019 with the main shareholders affected by the Company, with 5 topics already covered in the previous cycle and seven new topics. Twelve topics related to economic, social and environmental aspects were analyzed. These topics were defined by the coordination team, made up of representatives from the Planning and Projects and Administrative-Financial departments, based on reports from previous years and the company's strategic guidelines, namely: **[102-21, 102-46, 102-49, 103-1]**

- Strategic and Budget Planning;
- Quality Social Housing;
- Health and safety;
- Environmental Protection and Recovery;
- Efficiency of Service for Beneficiaries of Housing Assistance;
- Risk management;
- Ethics, Transparency and Integrity;
- Innovation;
- Infrastructure Investments;
- Water, Energy and Waste Management;
- Public Policies for Housing Assistance/ Social Projects;
- Development of Supply Chain and Business Partners.

Each respondent to the materiality survey selected the five most important of these topics from their perspective, considering their expectations and relationship with CDHU. Of the 626 people who received the online questionnaire, 325 responded, resulting in 51.9% participation. This resulted in the following material topics, which feature prominently in this report: **[102-47]**

- Strategic and Budget Planning;
- Ethics, transparency and integrity;
- Quality Social Housing;
- Public policies for housing assistance;
- Efficiency of Service for Beneficiaries of Housing Assistance;
- Risk management;
- Environmental protection and recovery.

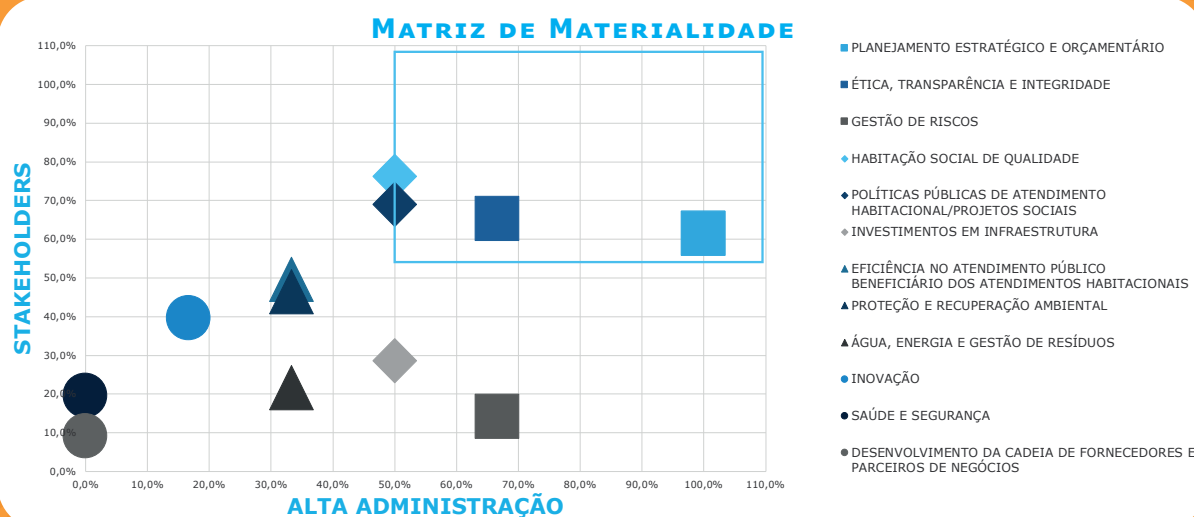
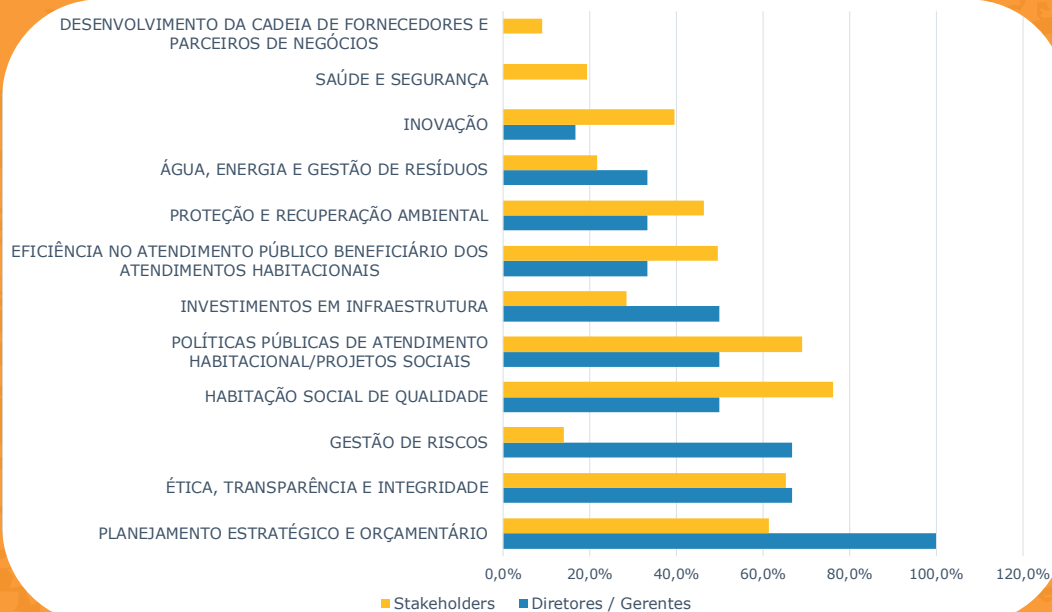
A matriz de materialidade utilizada para estruturar o conteúdo deste relatório, utilizou a pesquisa realizada em 2019 com os principais públicos impactados da Companhia, sendo 5 temas já abordados no ciclo anterior e sete temas novos. Foram analisados 12 temas relacionados aos aspectos econômico, social e ambiental. Esses temas foram definidos pela equipe de coordenação, formada por representantes das diretorias de Planejamento e Projetos e Administrativo-Financeira, de acordo com relatórios de anos anteriores e diretrizes estratégicas da Companhia, sendo eles: **[102-21, 102-46, 102-49, 103-1]**

- Planejamento Estratégico e Orçamentário;
- Habitação Social de Qualidade;
- Saúde e Segurança;
- Proteção e Recuperação Ambiental;
- Eficiência no Atendimento ao Público;
- Beneficiário dos Atendimentos Habitacionais;
- Gestão de Riscos;
- Ética, Transparência e Integridade;
- Inovação;
- Investimentos em Infraestrutura;
- Água, Energia e Gestão de Resíduos;
- Políticas Públicas de Atendimento Habitacional/ Projetos Sociais;
- Desenvolvimento da Cadeia de Fornecedores E Parceiros De Negócios.

Dentre esses temas, cada respondente da pesquisa de materialidade selecionou os cinco mais relevantes sob sua perspectiva, considerando suas expectativas e relacionamento com a CDHU. De 626 pessoas envolvidas, que receberam o questionário online, 325 responderam, resultando em uma participação de 51,9%. A partir daí, chegou-se aos seguintes temas materiais, abordados com destaque neste relatório: **[102-47]**

- Planejamento Estratégico e Orçamentário;
- Ética, transparência e integridade;
- Habitação Social de Qualidade;
- Políticas públicas de atendimento habitacional;
- Eficiência no Atendimento ao Público Beneficiário dos Atendimentos Habitacionais;
- Gestão de riscos;
- Proteção e recuperação ambiental.

## RELEVÂNCIA DOS TEMAS



Conforme a Matriz de Materialidade, os principais temas para a Alta Administração da Companhia, por ordem de relevância, são: Planejamento Estratégico e Orçamentário; Ética, Transparência e Integridade; e Gestão de Riscos.

Para as demais partes interessadas, os principais temas, por ordem de relevância, são: Habitação Social de Qualidade; Políticas Públicas de Atendimento Habitacional/Projetos Sociais; e Ética, Transparência e Integridade.

Os temas menos relevantes para a Alta Administração da Companhia, são: Saúde e Segurança; e Desenvolvimento da Cadeia de Fornecedores e Parceiros de Negócios. Para as demais partes interessadas, os temas menos relevantes são: Gestão de Riscos; e Desenvolvimento da Cadeia de Fornecedores e Parceiros de Negócios.

*According to the Materiality Matrix, the leading topics for the company's Senior Management, in order of relevance, are: Strategic and Budget Planning; Ethics, Transparency and Integrity; and Risk Management.*

*For the other stakeholders, the main topics, in order of relevance, are: Quality Social Housing; Public Policies for Housing Assistance/Social Projects; and Ethics, Transparency and Integrity.*

*The least relevant topics for the company's Senior Management are Health and Safety, and Development of the Supply Chain and Business Partners. For other shareholders, the least relevant topics are Risk Management, and Development of the Supply Chain and Business Partners.*

## LISTA DE STAKEHOLDERS

### LIST OF STAKEHOLDERS

*According to the GRI methodology, stakeholders are the entities or individuals expected to be significantly affected by the organization's activities, products or services or whose actions may affect the organization's ability to apply its strategies and achieve its objectives. They play different roles related to the technical and administrative aspects of the Company's activities, but they also play an important role in the social aspects that embody the demands of communities, city halls or other government bodies.*

*In addition to the segments most directly identified with CDHU's core activity - the internal public (employees, managers and executives), mortgagors (Beneficiaries of Housing Assistance) and the Board of Directors - other groups complete the list of stakeholders in the company's business: suppliers (contractors, inspection and management companies), representatives of organized civil society (State Housing Council), and government, through government agencies. [102-40]*

*Represented by several agents, the strategic public mapped by CDHU acts actively in directing the company's actions. CDHU maintains a relationship of transparency and objectivity with each of them, always seeking to strengthen ties, considering their particularities and integrating different segments in favor of implementing successful housing programs and projects. The relationship with CDHU's strategic stakeholders is based on institutional mechanisms for control and participation, such as the Ombudsman and the State Housing Council, in addition to strategies for disseminating information on the Company's website and on social networks. [102-42]*

*There is also another stakeholder group that is defined differently within the company. "Related parties" may refer to individuals with a significant influence on CDHU or organizations with some form of control over it. To establish guidelines that guide the relationship with all these types of stakeholders, CDHU has a Transactions with Related*

Os chamados *stakeholders* (partes interessadas), segundo a GRI Standards, são as entidades ou indivíduos com expectativa de ser significativamente afetados pelas atividades, produtos ou serviços da organização ou cujas ações possam afetar a capacidade da organização de aplicar suas estratégias e alcançar seus objetivos. Estes desempenham diferentes papéis relacionados aos aspectos técnicos e administrativos envolvidos nas atividades da Companhia, mas também têm importante atuação nos aspectos sociais que materializam as demandas de comunidades, prefeituras ou outros órgãos de governo.

Além dos segmentos mais diretamente identificados com a atividade fim da CDHU - público interno (funcionários, chefias e direção) mutuários (Público Beneficiário dos Atendimentos Habitacionais) e Conselho de Administração -, outros grupos completam a relação de partes interessadas no negócio da Companhia: fornecedores (empreiteiras, empresas fiscalizadoras e gerenciadoras), representantes da sociedade civil organizada (Conselho Estadual de Habitação) e o poder público, através dos órgãos de governo.

**[102-40]**

Representado por diversos agentes, o público estratégico mapeado pela CDHU atua de forma ativa no direcionamento das ações da empresa. A CDHU mantém com cada um deles uma relação de transparência e objetividade, buscando sempre estreitar os laços, considerando suas particularidades e integrando diversos segmentos em prol da implantação de programas e projetos habitacionais de sucesso. A relação com o público estratégico da CDHU é calcada em mecanismos institucionais de controle e participação social, como a Ouvidoria e o Conselho Estadual de Habitação, além de estratégias de divulgação de informações no site da Companhia e nas redes sociais.

**[102-42]**

Um outro grupo de interesse recebe uma definição distinta internamente na Companhia. As "partes relacionadas" podem ser pessoas físicas com influência significativa sobre a CDHU ou pessoas jurídicas com algum controle sobre a CDHU. Para estabelecer diretrizes que orientem o relacionamento com esse grupos, a Companhia dispõe da Política de



Transações com Partes Relacionadas, de modo que as decisões sejam tomadas sempre de acordo com os interesses da Companhia, levando em consideração as melhores práticas de governança corporativa e o Código de Conduta e Integridade. As diretrizes são revistas anualmente ou sempre que houver necessidade.

*Parties Policy. Therefore decisions are always made in accordance with the Company's interests, taking into consideration the best corporate governance practices and the Code of Conduct and Integrity. The guidelines are reviewed annually or whenever the need arises.*

**Santos**



## HOUSING POLICY FOR THE STATE OF SÃO PAULO

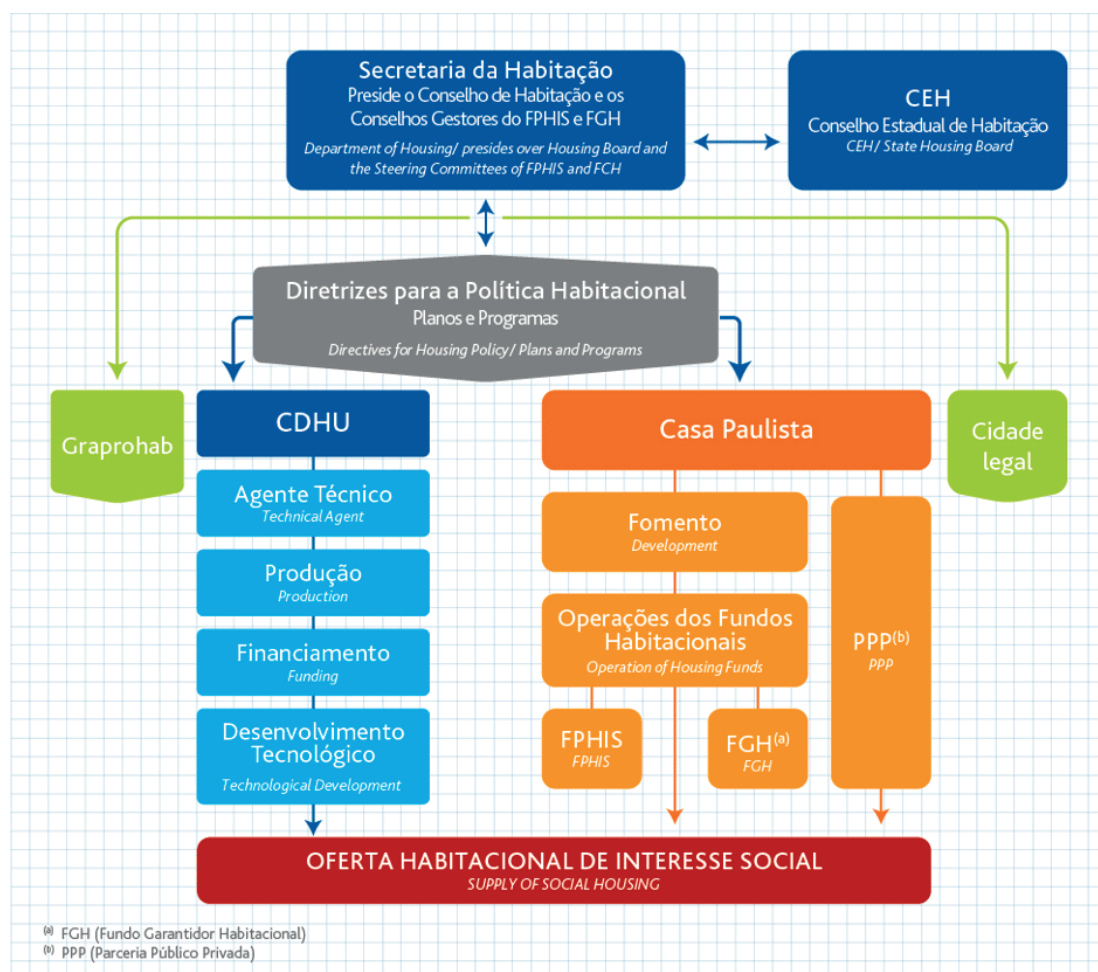
The São Paulo State Government's Housing Policy is based on an institutional structure that integrates it with the federal guidelines for the National Social Interest Housing System (SNHIS), including municipal agents, promoters, social movements and the productive sector.

The São Paulo State Department of Housing is responsible for putting in place the programs and projects to implement this policy, with support from the State Housing Board, an advisory body that promotes discussion and monitoring of the state housing policy with the participation of segments of public administration and civil society. Within this scenario, CDHU is the agent for the technical, productive, financing and technological development aspects of the Housing Department's programs. The São Paulo Social Housing Agency (Casa Paulista) is its developmental agent.

## A POLÍTICA HABITACIONAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

A Política de Habitação do Governo do Estado de São Paulo tem seu alicerce em uma estrutura institucional que a integra às diretrizes federais do Sistema Nacional de Habitação de Interesse Social (SNHIS), incluindo agentes municipais, entidades promotoras, movimentos sociais e o setor produtivo.

Responsável por colocar em prática os programas e projetos que atendem a esta política, a Secretaria da Habitação do Estado de São Paulo (SH) conta com suporte do Conselho Estadual de Habitação (CEH), órgão consultivo que promove a discussão e o monitoramento da política estadual de habitação com a participação de segmentos da administração pública e da sociedade civil organizada. Dentro desse cenário, a CDHU assume o papel de agente técnico, de produção, financiamento e desenvolvimento tecnológico dos programas da Secretaria. Já seu agente de fomento é a Agência Paulista de Habitação Social (Casa Paulista).







## A CDHU

Com foco no atendimento à população de baixa renda, prioritariamente na faixa de um a cinco salários mínimos, a CDHU é uma empresa pública que atua na promoção e execução de programas habitacionais no Estado de São Paulo. Além da provisão de moradias, a empresa também executa programas de urbanização de favelas e ações de regularização e melhorias urbanas e habitacionais em processos de renovação urbana. [102-1, 102-2, 102-5]

A Companhia direciona seus esforços a toda a rede de cidades do Estado, incluindo municípios de todos os portes populacionais, aglomerações urbanas e as seis regiões metropolitanas do Estado: Baixada Santista, Campinas, Ribeirão Preto, São Paulo, Sorocaba e Vale do Paraíba e Litoral Norte. Vale ressaltar que estas regiões metropolitanas concentram 77% do déficit habitacional do Estado e 78% das moradias em condições inadequadas. [102-4, 102-7]

### CDHU

*The Housing and Urban Development Company of the State of São Paulo (CDHU) is a public company that operates in the promotion and execution of housing programs in the State of São Paulo. It aims to serve the low-income population, prioritizing households earning the equivalent of one to five minimum wages. In addition to providing housing, the company also runs favela (urban slum) urban development programs, actions to regularize land ownership and urban and housing improvements in urban renewal processes. [102-1, 102-2, 102-5]*

*The company's efforts are spread across the entire network of cities in the State, including municipalities of all sizes, urban agglomerations, and the State's six metropolitan regions: the Santos Region (Baixada Santista), Campinas, Ribeirão Preto, São Paulo, Sorocaba, and the Paraíba Valley and North Coast (Vale do Paraíba e Litoral Norte). It is noteworthy that these metropolitan regions concentrate 77% of the state's housing deficit and 78% of housing in unsuitable conditions. [102-4, 102-7]*

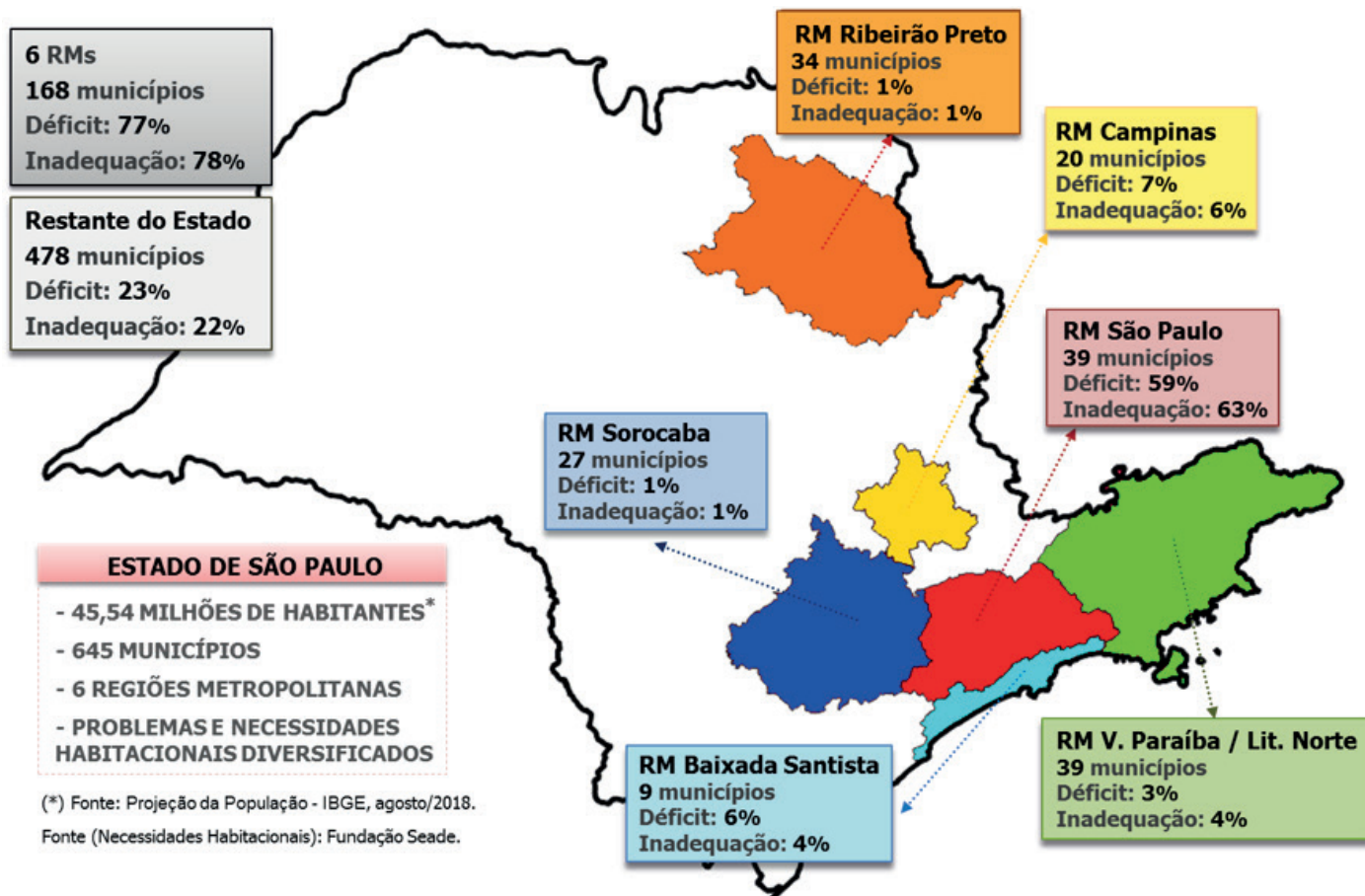


In December 2019, the company directly employed 853 people (staff, trainees and apprentices) at its headquarters in São Paulo, at the 12 Regional Centers and at the 5 service branches located in Poupatempas (multiservice government centers) in the state capital and across the State. [102-3]

Em dezembro de 2019, a Companhia empregava diretamente 853 pessoas (efetivos, estagiários e aprendizes) na sede, em São Paulo, nos 12 Núcleos Regionais e nos 5 postos de atendimento localizados em unidades do Poupatempo, que estão situados na Capital e no interior do Estado. [102-3]

## DÉFICIT E INADEQUAÇÃO DAS REGIÕES METROPOLITANAS

### DEFICIT AND UNSUITABILITY IN THE METROPOLITAN REGIONS



Concentração de famílias de mais baixa renda em situação de déficit e de inadequação habitacional: 71% dos domicílios, considerando famílias com renda de até 3 salários mínimos.

Concentration of low-income families in situations of housing deficit and unsuitability: 71% of households, considering families with an income of up to 3 minimum wages.

## SERVICES

CDHU operates in the housing and urban development sector, attending to the highest priority local and regional social housing demands, considering their specific situations. This is achieved through the provision of new housing and urban regeneration actions, associated with local development and the promotion of social inclusion and citizenship in the different municipalities of the State of São Paulo, through public and/or private partnerships with civil society entities.

## ATENDIMENTOS

A CDHU atua no setor de desenvolvimento habitacional e urbano, oferecendo atendimento às demandas habitacionais de interesse social prioritárias locais e regionais, considerando suas especificidades, por meio da provisão de novas moradias e ações de recuperação urbana, associadas ao desenvolvimento local e à promoção da inclusão social e cidadania nos diversos municípios do Estado de São Paulo, em parcerias públicas e/ou privadas, com entidades da sociedade civil organizada.

Com um total de 8.074 atendimentos no ano de 2019 – o que corresponde a 6.776 unidades habitacionais e 158 cartas de crédito, além de 1.140 famílias beneficiadas por obras de urbanização de favelas ou assentamentos precários, a Companhia continua seu compromisso de reduzir o déficit e a inadequação habitacional paulista. **[102-6, 302-5]**

Devido a desastres naturais em áreas públicas, áreas de preservação permanente ou de risco, 1.042 famílias receberam o auxílio-moradia emergencial durante o ano de 2019, ao passo que 8.413 auxílios-moradia provisórios foram concedidos para famílias removidas para realização de obras de urbanização e reassentamento – até que possam ter atendimento habitacional definitivo. **[102-11]**

Dessa forma, a CDHU oferece soluções habitacionais de interesse social às famílias de baixa renda no território paulista, seguindo diretrizes da Política Habitacional do Estado em três dimensões:

- Social: atender famílias com maior vulnerabilidade social e atuar diretamente na melhoria da qualidade de vida.
- Econômica: garantir 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: viabilizar imóveis com projetos de qualidade, infraestrutura e integrados à cidade; garantindo o uso e manutenção adequados nas condições de habitabilidade, acessibilidade, sociabilidade e qualidade urbana e ambiental.

O conceito de família utilizado para o atendimento pela CDHU abrange uma diversidade de realidades e situações, com o objetivo de atender à sociedade da forma mais ampla possível:

- Família  
Comunidade formada por indivíduos que são ou se consideram aparentados, unidos por laços naturais, por afinidade ou por vontade expressa e residentes no mesmo domicílio, e também o indivíduo só.

*The company has continued its commitment to reducing the housing deficit and unsuitable housing conditions in the state of São Paulo, with a total of 8,074 individual services provided in 2019. This corresponded to 6,776 housing units and 158 letters of credit, in addition to 1,140 families benefiting from urban developments of favelas and makeshift settlements (slums). **[102-6, 302-5]***

*Due to natural disasters in public areas, permanent preservation areas or risk areas, 1,042 families received emergency housing assistance during 2019. Provisional housing aid was also granted to 8,413 families removed for urban development and resettlement works until they can receive definitive housing assistance. **[102-11]***

*Thus, CDHU offers social housing solutions to low-income families in São Paulo State, following the guidelines of the State Housing Policy in three dimensions:*

- Social: assist families with greater social vulnerability and act directly to improve quality of life.

•Economic: guarantee access to finance and subsidies compatible with the families' payment capacities, while respecting the Company's economic and financial balance.

•Quality and Sustainability: provide housing through quality projects, with infrastructure and integrated to the city; ensuring proper use and maintenance in conditions of habitability, accessibility, sociability and urban and environmental quality.

*The concept of family used by CDHU in its services covers a diversity of realities and situations, with the aim of serving society in the broadest sense possible:*

- Family  
Community formed by individuals who are or consider themselves related, united by natural ties, by affinity or by express will and residing in the same household, as well as single individuals.

•*Affective Family*

*Family made up of individuals who reciprocally consider themselves to be affiliated, who are united by affinity or by express will and who live as family members under the same roof, in a public, lasting and continuous way.*

•*Non-parental Family*

*Family made up of members linked by consanguineous kinship, who live as family members under the same roof, in a public, lasting and continuous manner, but without the presence of any of the members' parents.*

•*Single-Parent Family*

*Family consisting of a single parent, whether mother or father, in the role of raising, educating and maintaining their children.*

*To meet the growing demand for housing, in 2019 the Department of Housing launched the Nossa Casa Program. CDHU participates through the modality "Nossa Casa - CDHU" by providing land and supporting projects and accreditation of companies interested in the construction of ventures to be financed by Caixa Econômica Federal (Federal Savings Bank) and subsidized by the Secretariat of the São Paulo Social Housing Fund.*

*In 2019, 45 projects were registered, benefiting the 9,019 families who were able to regularize the deeds for their homes. In addition, CDHU signed three agreements during the year for 220 units (projects and surveys) and entered into a partnership with Caixa Econômica Federal to promote projects, with FGTS funds to finance housing units. To make this partnership feasible, CDHU promoted the accreditation of construction companies for projects made possible by the Company with more than 7,000 housing units in 2019.*

•**Família Afetiva**

Família constituída por indivíduos que reciprocamente se consideram afamiliados, que são unidos por afinidade ou por vontade expressa e que residem familiarmente sob o mesmo teto, de maneira pública, duradoura e contínua.

•**Família Anaparental ou Aparental**

Família constituída por integrantes ligados pelo parentesco consanguíneo, que vivem familiarmente sob o mesmo teto, de maneira pública, duradoura e contínua, mas sem a presença de nenhum dos pais dos integrantes.

•**Família Monoparental**

Família constituída por apenas um genitor, podendo ser a mãe ou o pai, no papel de criação, educação e manutenção dos filhos.

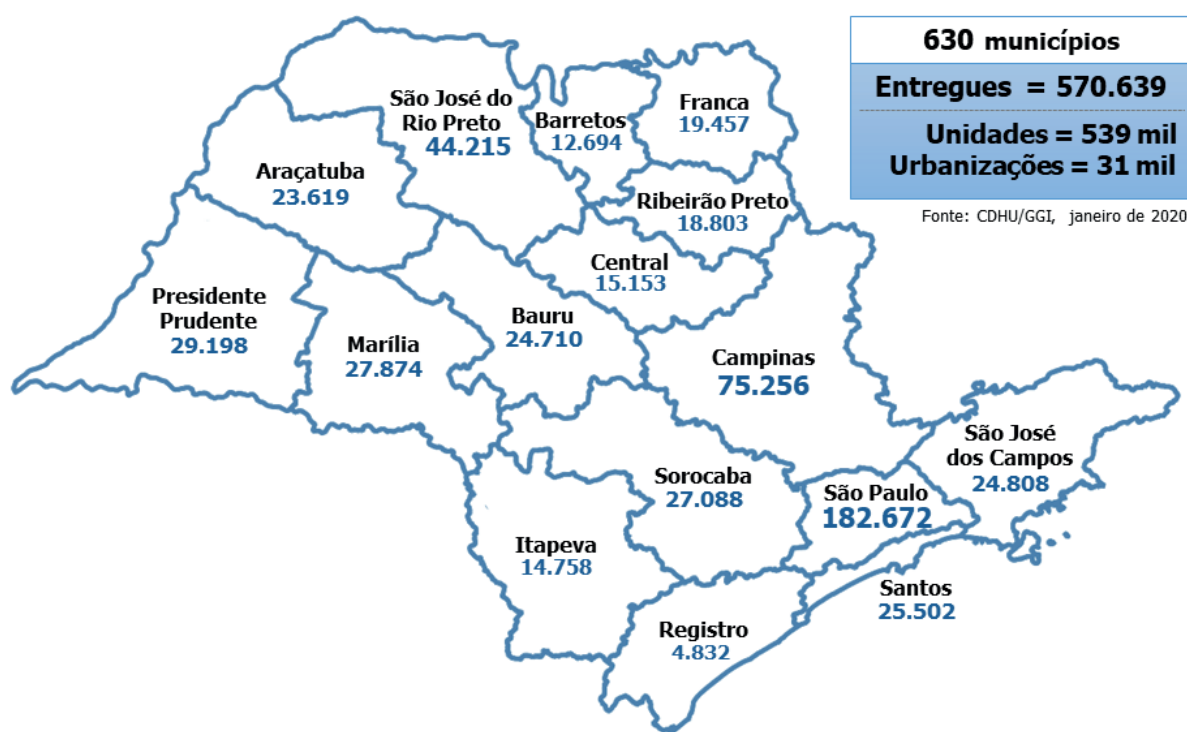
Para atender à crescente demanda por moradias, no ano de 2019, a Secretaria da Habitação lançou o Programa Nossa Casa. A CDHU participa na modalidade "Nossa Casa - CDHU", por meio de apoio com terrenos, projetos, credenciamento de empresas interessadas na construção dos empreendimentos que serão viabilizados com o financiamento dos recursos da Caixa e aportes de subsídio da Secretaria do Fundo Paulista de Habitação de Interesse Social.

Em 2019 foram averbados 45 empreendimentos, beneficiando 9.019 famílias que tiveram sua moradia regularizada. Além disso, a CDHU assinou durante o ano três convênios para 220 unidades (projetos e sondagens) e firmou parceria com a Caixa Econômica Federal para promoção de empreendimentos, com recursos do FGTS para financiamento das unidades habitacionais. Para viabilizar esta parceria, a CDHU promoveu o credenciamento de empresas construtoras para empreendimentos viabilizados pela Companhia totalizando mais de 7 mil unidades habitacionais em 2019.

No que diz respeito ao tema de regularização fundiária, ao longo do processo de produção habitacional da CDHU, desde 1964, muitos empreendimentos não foram entregues em situação regular aos moradores, ou seja, o mutuário da CDHU, ao quitar o seu financiamento, não obtinha o título de propriedade em seu nome. Buscando enfrentar a complexidade e morosidade dos processos de regularização, a Companhia tem empenhado um grande esforço para promover a conclusão da regularização desses empreendimentos.

*With regard to land ownership regularization, since CDHU's housing production process began in 1964 many developments have not been delivered to residents in a regular situation, i.e. CDHU's mortgagors did not receive the title deed in their name after paying off the mortgage. Seeking to face the complexity and slowness of the regularization processes, the Company has made a great effort to promote the conclusion of regularization in these projects.*

[102-7] **CDHU**  
**Atendimentos habitacionais desde 1967 – por Região Administrativa**



De modo a qualificar o diagnóstico habitacional nas regiões metropolitanas, incorporando informações territoriais de necessidades habitacionais que orientem a definição de programas e linhas de ação, teve prosseguimento, em 2019, o trabalho em parceria 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).

*Work continued in 2019 to categorize the housing diagnosis in the metropolitan regions, incorporating territorial information on housing needs to guide the definition of programs and lines of action. This involved a partnership with the Santos Metropolitan Region Agency - AGEM (Agência Metropolitana da Baixada Santista) and the municipalities participating in the Santos Metropolitan Region Development Council's (Condesb) Housing Chamber.*



*This work has resulted in significant progress, both in the structuring of variables and concepts for the profiling of makeshift settlements and in the mapping of settlements in the region. The information has been inserted into Emplasa's Metropolitan Information System, advancing in its qualification and the construction of criteria to define priorities for action, receiving the ABC Habitação Award - Seal of Merit in 2019.*

*To support the project's actions, the Santos Region and Campinas Councils approved the hiring of Emplasa to provide support for the SIM mapping tool and CDHU hired the company to provide support in the Metropolitan Region of São Paulo (RMSP).*

*In these kinds of projects CDHU works as a technical agent and, in this case, hired the Federal University of ABC (UFABC) for support. The university presented a study to estimate the housing deficit both inside and outside makeshift settlements, using the Santos Region as the pilot area for the methodology. As a result of this work, a request was received from the Brazilian Institute of Geography and Statistics (IBGE) to provide the information available for the new census.*

## **PARTICIPATION POLICY AND PARTNERSHIPS**

[102-13]

*Based on the federal guidelines of the National Social Housing System (SNHIS) and on relations with municipal agents, promoting entities, social movements and the productive sector, the São Paulo government's housing policy has made great progress in recent years, further expanding its strong institutional structure. Discussions on the State Housing Policy and the monitoring of its actions are promoted by the State Housing Council (CEH), an advisory body linked to the Department of Housing (SH). The body also provides opportunities for the participation of segments of organized civil society that are directly or indirectly involved with social housing.*

Este trabalho alcançou resultados expressivos, seja na estruturação de variáveis e conceitos para caracterização de assentamentos precários, seja no mapeamento dos assentamentos dessa região, com informações inseridas no Sistema de Informações Metropolitanas, da Emplasa. Os avanços foram significativos para a qualificação dos assentamentos precários e para a construção de critérios para a definição de prioridades de ação, tendo recebido o Prêmio ABC Habitação - Selo de Mérito em 2019.

Para suporte às ações do projeto, os Conselhos da Baixada e Campinas aprovaram a contratação da Emplasa para fornecimento do suporte da ferramenta de mapeamento SIM e a CDHU a contratou para o suporte na Região Metropolitana de São Paulo (RMSP).

Em tais projetos, a CDHU atua como agente técnico e, neste caso, contratou a Universidade Federal do Grande ABC (UFABC) para subsidiá-la. A instituição apresentou estudo de estimativa do déficit dentro e fora dos assentamentos precários, tendo como área-piloto da metodologia a Baixada Santista. Como resultado desse trabalho, foi registrada solicitação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) para fornecimento das informações disponíveis para o novo censo.

## **POLÍTICA DE PARTICIPAÇÃO E PARCERIAS**

[102-13]

A Política de Habitação do Governo do Estado de São Paulo teve grande avanço nos últimos anos, ampliando ainda mais sua forte estrutura institucional, com base nas diretrizes federais do Sistema Nacional de Habitação de Interesse Social (SNHIS) e nas relações com agentes municipais, entidades promotoras, movimentos sociais e setor produtivo. As discussões sobre a Política Estadual de Habitação e o monitoramento de sua ação são promovidas pelo Conselho Estadual de Habitação (CEH), de caráter consultivo, ligado à Secretaria da Habitação (SH). O órgão também oferece espaço para a participação dos segmentos da sociedade civil organizada, envolvidos direta ou indiretamente com a habitação social.

A CDHU participa ativamente em conselhos, grupos e associações, por meio de representações, promovendo a integração das políticas habitacionais e urbanas aos demais setores. O objetivo é desenvolver ações conjuntas, trocar informações e contribuir na elaboração de normas e programas relacionados à Política de Habitação Social do Estado de São Paulo.

Além dessas instituições, os técnicos da CDHU participam em outros fóruns, como representantes da Secretaria da Habitação, tais como: Meio Ambiente e Saneamento, Políticas Públicas de Direitos Humanos, de Assistência Social, de Demandas Especiais (Idosos, Deficientes, Mulheres Vítimas de Violência, Crianças e Adolescentes).

A Companhia também atua em diversos fóruns visando o fortalecimento das parcerias com o Governo Federal, Municípios e organizações da sociedade civil organizada. Trabalhar em conjunto e ouvir todas as partes interessadas são algumas das prerrogativas da Companhia, pois assim acredita ser possível avançar nos interesses do Estado, da própria CDHU e das comunidades beneficiárias (mutuários e entorno), fomentando o engajamento de diversas áreas e setores no processo de promoção de habitação social.

Assim, as principais associações e organizações de que a CDHU participa são:

- Conselho Estadual da Habitação;
- Conselho Municipal de Habitação;
- Comissão Consultiva do Programa de Estágios do Governo do Estado de São Paulo;
- Conselho Gestor do Fundo Paulista de Habitação de Interesse Social – CGFPHIS;
- Programa Estadual de Prevenção de Desastres Naturais e de Redução de Riscos Geológicos PDN - Decreto nº 57.512, de 11/11/2011;
- Conselho de Orientação do Parque Jequitibá biênio 2018/2020;
- Conselho Consultivo para a Praça da Cidadania de Santo André.

A SH e a CDHU também vislumbram a necessidade de buscar recursos de terceiros, de modo a viabilizar a construção de novas moradias destinadas às famílias de baixa renda, em conjunto com novos parceiros e fazendo uso de sua experiência.

*CDHU also actively participates in councils, groups and associations, through representations, promoting the integration of housing and urban policies with other sectors. The objective is to develop joint actions, exchange information and contribute to the elaboration of regulations and programs related to the State of São Paulo's Social Housing Policy.*

*In addition to these institutions, CDHU's technicians participate in other forums as representatives of the Department of Housing, these include: Environment and Sanitation, Public Policies on Human Rights, Social Assistance, Special Needs (Elderly, Disabled, Women who have Suffered Abuse, Children and Adolescents).*

*The company also takes part in a number of forums aimed at strengthening partnerships with the Federal Government, Municipalities and civil society organizations. Working together and listening to all stakeholders is one of the company's prerogatives, as it believes that it is possible to advance the interests of the State, CDHU itself and the beneficiary communities (mortgagors and surroundings communities), encouraging the engagement of different areas and sectors in the process of promoting social housing.*

*The main associations and organizations in which CDHU participates are:*

- State Housing Council - CEH;
- Municipal Housing Council;
- Advisory Committee for the São Paulo State Government Internship Program;
- Managing Board of the São Paulo Social Housing Fund - CGFPHIS;
- State Program for Natural Disaster Prevention and Geological Risk Reduction PDN - Decree No. 57.512, 11/11/2011;
- Advisory Board for Parque Jequitibá 2018/2020;
- Advisory Board for Santo André's Praça da Cidadania.

*The Department of Housing and CDHU also foresee the need to seek third-party resources, in order to enable the construction of new housing for the low income families, together with new partners and making use of their experience.*







Nesta linha, em 2019, a CDHU estabeleceu convênio com a Caixa Econômica Federal, contando com o aporte dos subsídios da Secretaria da Habitação para atuação conjunta na viabilização de novas moradias. Também foram retomados estudos para captação de novos recursos internacionais para o Programa Litoral Sustentável e ações em áreas centrais.

*In this context, in 2019 CDHU entered into an agreement with Caixa Econômica Federal (Federal Savings Bank) and received a contribution of subsidies from the Department of Housing for joint action to make new housing viable. Studies were also resumed to attract new international resources for the Litoral Sustentável (Sustainable Coast) Program and actions in central areas.*

## O PAPEL DA CDHU COMO AGENTE TÉCNICO, FINANCEIRO E GARANTIDOR DO SISTEMA HABITACIONAL DE PARCERIAS

## THE ROLE OF CDHU AS TECHNICAL AND FINANCIAL AGENT AND GUARANTOR FOR HOUSING SYSTEM PARTNERSHIPS

A CDHU tem desempenhado um importante papel de suporte à Secretaria da Habitação na implantação dos programas habitacionais e das Parcerias Público-Privadas (PPP) voltadas à construção de empreendimentos habitacionais de interesse social. Entre as principais atividades de apoio estão:

*CDHU has played an important role in supporting the Department of Housing in the implementation of housing programs and public-private partnerships (PPP) to build social housing development. The major support activities include:*

● **Garantia Subsidiária da Contraprestação Pecuniária:** Na PPP área central foi constituída uma Garantia Subsidiária a ser prestada pela CDHU, complementar à Garantia Real prestada pela Companhia Paulista de Parcerias.

*•Subsidiary Guarantee of Pecuniary Compensation: in the central area PPP 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 central area PPP contract provides for the allocation of units to families referred by nonprofit entities authorized by CDHU through a notice published in November 2010.*

•*Operation as a Financial Agent: 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 PPP agreements*

•*Technical Agent: for the development of proposals and implementation of projects for housing developments and urban developments through partnerships*

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

•**Atuação como Agente Financeiro:** 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 preenche os critérios para contratação de operação de crédito junto ao Sistema Financeiro de Habitação, respeitando os limites de atendimento estabelecidos nos contratos de PPP.

•**Agente técnico:** atuação com agente técnico para desenvolvimento de propostas e implantação projetos de empreendimentos habitacionais e de desenvolvimento urbano nas parceiras.



## MISSÃO, PRINCÍPIOS E VALORES

### [102-16]

A definição da Missão, Princípios 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 Companhia, alinhadas aos seus conselhos de administração e fiscal e ouvidos os stakeholders. [102-26]

A CDHU garante a aplicação de seus valores, princípios e padrões éticos através do Código de Conduta e Integridade, da Norma de Apuração de Falta e Aplicação de Sanção Disciplinar, da constituição do Comitê de Ética e da disponibilização a toda empresa e partes relacionadas do Canal de Denúncias através do Portal institucional.

Os princípios que embasam e norteiam a atuação da CDHU na concretização de sua missão e visão de futuro são: a dignidade da pessoa humana, a integridade, a transparência, a moralidade, a impessoalidade, a legalidade, a conformidade, a sustentabilidade e a eficiência.

Dessa forma, a atuação e as decisões da CDHU são determinadas com fundamento nos seguintes valores:

- O compromisso com o cumprimento de seus objetivos;
- O respeito como prática em seus relacionamentos internos ou externos, com a permanente busca por melhoria na qualidade de vida de todos com os quais se relaciona;
- A inovação na implementação de seus bens e serviços, processos e métodos organizacionais nas operações da Companhia;
- A ética, a integridade e a responsabilidade na forma de atuar, respeitando os princípios e melhores práticas da cidadania;
- A atuação com responsabilidade e zelo, baseado em valores sociais, lealdade e respeito mútuo, comprometido com a busca da excelência e o desenvolvimento da Companhia;
- A qualidade na prestação de seus serviços.

## Mission, Principles and Values

### [102-16]

*The definition of CDHU's Mission, Vision and Values is a result of the Company's Strategic Planning process, developed with the participation of groups established by the Presidency and made up of executives, supervisors, managers, leaders and employees appointed in accordance with the topics proposed. 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. [102-26]*

*CDHU ensures the implementation of its values, principles and ethical standards through the Code of Conduct and Integrity, the Standard for Determination of Errors and Application of Disciplinary Sanctions, the constitution of the Ethics Committee and the provision of the Whistleblowing Channel throughout the company and for stakeholders via the institutional Portal. The principles that underpin and guide CDHU's performance in achieving its mission and vision for the future are: the dignity of the human person, integrity, transparency, morality, impartiality, legality, compliance, sustainability and efficiency.*

*Thus, CDHU's actions and decisions are determined based on the following values:*

- Commitment to the fulfillment of its goals;*
- Respect as a practice in internal or external relationships, constantly striving to improve the quality of life of everyone with whom it relates;*
- Innovation in the implementation of its goods and services, and processes and organizational methods in the Company's operations;*
- Ethics, integrity and responsibility in the way it acts, respecting the principles and best practices of citizenship;*
- Operating with responsibility and zeal, based on social values, loyalty and mutual respect, committed to the pursuit of excellence and the development of the Company;*
- Quality in the provision of its services.*



*With this vision, the Company follows its mission to promote the battle against the social housing deficit in the State of São Paulo, guaranteeing the fulfillment of the local and regional priority demands, considering specific needs; to contribute to the reduction of unsuitable housing, directly and through the mobilization of other government agencies and social actors in the State of São Paulo; to guarantee housing assistance to low-income families with dignified solutions that promote their quality of life; to promote social inclusion and citizenship, through the provision of new housing and urban regeneration actions, integrated with local and regional social policies in the State of São Paulo; to promote local development in partnership with organized civil society, through the implementation of urban and housing solutions integrated with the urban planning of the municipality and region; to support the technical and institutional development of social housing agents and to guarantee stable budgetary sources for financing and subsidies, expanded with funding from international, federal, private and municipal counterparts.*

## **CORPORATE GOVERNANCE**

*CDHU focuses on transparency in its relations with all of its stakeholders and is attentive to good corporate governance and compliance practices, in accordance with Law 13,303/16, which provides mechanisms for expansion and enhancement of governance actions in state-owned enterprises. After the creation of the law, the Company took a number of measures to adapt to the new requirements, and to further strengthen its organizational structure. One of the actions in this regard was the establishment of new statutory bodies from 2018, namely: the Eligibility and Advisory Committee, the Statutory Audit Committee, the Internal Audit Area and the Compliance, Risk Management and Internal Controls Office.*

Com essa visão, a Companhia segue a missão de promover o combate ao déficit habitacional de interesse social no Estado de São Paulo, garantindo o atendimento às demandas prioritárias locais e regionais, considerando suas especificidades; contribuir para a redução da inadequação habitacional, diretamente e por meio da mobilização de demais órgãos de governo e atores sociais do Estado de São Paulo; garantir o atendimento habitacional às famílias de baixa renda com soluções dignas que promovam a sua qualidade de vida; promover a inclusão social e a cidadania, por meio da provisão de novas moradias e de ações de recuperação urbana, integradas às políticas sociais locais e regionais no Estado de São Paulo; promover o desenvolvimento local em parceria com a sociedade civil organizada, mediante a implementação de soluções urbanas e habitacionais integradas ao planejamento urbano do município e região; apoiar o desenvolvimento técnico-institucional dos agentes da política de habitação de interesse social e garantir fontes orçamentárias estáveis para financiamento e subsídios, ampliadas com captações de recursos internacionais, federais, privados e de contrapartidas municipais.

## **GOVERNANÇA CORPORATIVA**

Com foco na transparência no relacionamento com todas as suas partes interessadas, a CDHU está atenta às boas práticas de governança corporativa e conformidade, de acordo com a Lei 13.303/16, que oferece mecanismos de ampliação e aprimoramento das ações de governança nas empresas estatais. Após a criação da lei, a Companhia tomou diversas providências para se adequar às novas exigências, fortalecendo ainda mais sua estrutura organizacional. Uma das ações neste sentido foi o estabelecimento de novos órgãos estatutários, a partir de 2018, sendo eles: o Comitê de Elegibilidade e Aconselhamento, o Comitê de Auditoria Estatutário, a Área de Auditoria Interna e a Área de Conformidade, Gestão de Riscos e de Controle Interno.

Em 2019, a CDHU contou com uma estrutura de funcionamento diferente dos exercícios anteriores, com destaque para a incorporação da área de sistemas e informação pela Presidência; incorporação da área de planejamento financeiro pela Diretoria Administrativo-Financeira; incorporação das áreas de projetos e de urbanização, reassentamento e de requalificação urbana pela Diretoria Técnica; incorporação da área de Terras pela Diretoria De Assuntos Jurídicos e De Regularização Fundiária e continuidade da coordenação da área de planejamento e programas habitacionais pela Diretoria De Planejamento e Projetos. Durante o ano, do ponto de vista funcional, o presidente da CDHU também foi responsável pelas diretorias de de Assuntos Jurídicos e de Regularização Fundiária e de Planejamento e Projetos.

Com o objetivo de fortalecer ainda mais a estrutura de governança corporativa, em 2019, a CDHU contratou uma empresa para prestação de serviços técnicos profissionais especializados de assessoramento e consultoria técnica necessária à implantação das áreas de Auditoria Interna, de Conformidade, de Gestão de Riscos e de Controles Internos.

Para cumprir com as determinações do Governo do Estado, a CDHU realizou adequação de seu quadro funcional.

Outro ponto importante na governança da Companhia é a adoção, desde 2018, em seus processos licitatórios, do novo Regulamento de Licitações e Contratos, de forma totalmente aderente à nova legislação. Em atendimento à Lei Federal nº 13.303/16, a CDHU alterou e publicou o Regulamento Interno de Licitações e Contratos, bem como revisou os níveis de aprovação por tipo de aquisição. **[102-10]**

**Para mais informações, acesse o link:**

**<http://www.cdhu.sp.gov.br/web/guest/licitacoes/consultar-licitacoes>**

*For more information, access the link: <http://www.cdhu.sp.gov.br/web/guest/licitacoes/consultar-licitacoes>  
(Portuguese only)*

No que diz respeito aos canais de atendimento, em 2019, a CDHU focou no fortalecimento e integração das atuais ferramentas de comunicação com os públicos de interesse. Assim, concentrou esforços no planejamento, metas e resultados a serem alcançados pelos principais canais de atendimento, e também fortaleceu a ferramenta CRM como sistema para registro de solicitações de serviços, informações, denúncias, reclamações e elogios. Durante o ano, houve o registro de 598.071 ocorrências.

*In 2019, CDHU had a different operating structure from previous years, with emphasis on the following: incorporation of the systems and information area by the CEO's Office; incorporation of the financial planning area by the Administrative-Financial Department; incorporation of the areas of projects and urban development, resettlement and urban regeneration by the Technical Department; incorporation of the Land area by the Legal Department; and continuation of coordination of the area of planning and housing programs by the Planning Department. During the year, from the functional perspective, the CEO was also responsible for the planning and legal departments.*

*In order to further strengthen the corporate governance structure, in 2019 CDHU hired a company to provide the professional specialized advisory services and technical consultancy necessary to implement the areas of Internal Audit, Compliance, Risk Management and Internal Controls. In order to comply with the determinations of the State Government, CDHU has streamlined its staff.*

*Another important point in the governance of the Company is the adoption of the new Bidding and Contracts Regulations in its bidding processes since 2018, in full compliance with the new legislation. To comply with Federal Law 13,303/16, CDHU amended and published the Bidding and Contracts Regulations, as well as revising the levels of approval by type of purchase. **[102-10]***

*With regards to its customer service channels, in 2019 CDHU focused efforts on the strengthening and integration of its existing stakeholder communication tools. As such, it concentrated its efforts on planning, targets, and results to be achieved by the main service channels. It also strengthened the CRM tool as a system for logging service requests, information, whistleblowing, complaints and praise. Using this system, 598,071 events were recorded over the year.*



*With regards to its customer service channels, in 2019 CDHU focused efforts on the strengthening and integration of its existing stakeholder communication tools. As such, it concentrated its efforts on planning, targets, and results to be achieved by the main service channels. It also strengthened the CRM tool as a system for logging service requests, information, whistleblowing, complaints and praise. Using this system, 598,071 events were recorded over the year.*

*Another important channel is the Alô CDHU Call Center, which operated intensively to provide receptive service to stakeholders who contacted the service, offering the best possible conditions for the mortgagor families to keep up to date with their contractual obligations. A "mini-scale for debt collection" was also instituted for active service engagements, i.e., the Center contacted citizens to understand and renegotiate the debts recorded in the CRM.*

*The Consortia hired to provide support services for Social Technical Work, urban regeneration and regularization of contracts and occupations provided drop-in desks and home visits at the CDHU projects where the highest rates of financial defaults and use and occupation issues were recorded. In addition, a Call Center company specialized in debt collection was contracted to provide more effective operations with defaulting mortgagors. In 2019, CDHU recorded the highest revenue from its portfolio of mortgagors in its history, of around BRL 794 million.*

*The regional offices, in turn, had a central role in the coordination of the work of other service channels, as well as developing activities related to the sales process.*

*In 2019, the company also implemented new measures to expand and integrate its services: for example, work began at the Poupatempo multiservice government centers to expand the information and services to be made available via the agency's Totem and Portal, through systemic integrations. Negotiations also began for the implementation of the Housing/CDHU services at the All-in-One Service Desk being developed by Poupatempo, consisting of a service desk with several attendants to provide services for State companies. This development will enable wider outreach in services provided to citizens, and be present at all service desks. In December 2019, the main financial services (agreements, 2nd copy of payment slip and grouped payment slip) and information on the services most used by the population related to CDHU (registration, random allocation, home insurance, transfer of ownership and financial conditions) became available.*

**Outro importante canal é a Central de Atendimento Alô CDHU, que atuou intensamente no atendimento receptivo dos interessados que contataram o serviço, oferecendo as melhores negociações às famílias mutuárias para manterem-se adimplentes com as obrigações contratuais. Também foi instituída uma "mini régua de cobrança" para atendimento ativo, ou seja, a Central entrou em contato com cidadãos para compreender e renegociar as dívidas registradas no CRM.**

**Já os Consórcios contratados para apoio na prestação de serviços de Trabalho Técnico Social, recuperação urbana e regularização contratual e ocupação realizaram plantões de atendimento domiciliar nos empreendimentos da CDHU onde foram registradas as maiores taxas de inadimplências financeiras e de uso e ocupação. Além disso, foi contratada empresa de Call Center especializada em cobrança para atuar de forma mais efetiva com os mutuários inadimplentes. No ano de 2019 foi alcançada a maior arrecadação da carteira de mutuários da história da CDHU, em torno de R\$ 794 milhões.**

**As regionais, por sua vez, tiveram papel central na coordenação do trabalho dos demais canais de atendimento, além de desenvolver atividades relacionadas ao processo de comercialização.**

Em 2019, a Companhia também iniciou novas ações com o objetivo de expandir e integrar serviços: no Poupatempo, por exemplo, foram iniciados trabalhos de ampliação de informações e serviços a serem disponibilizados no Totem e Portal do órgão, por meio de integrações sistêmicas. Também houve o início das tratativas para implantação dos serviços da Habitação/CDHU no Balcão Único em desenvolvimento pelo Poupatempo, que consiste no balcão com diversos atendentes para prestarem serviços às empresas do Estado. Com esta novidade, será possível capilarizar o atendimento ao cidadão e estar presente em todos os postos de atendimento. Em dezembro de 2019 foram disponibilizados no Totem e Portal os principais serviços financeiros (acordos, 2ª via de boleto ou carnê e boleto agrupado) e informações dos serviços mais acessados pela população relativa à CDHU (inscrição, sorteio, seguro habitacional, transferência de titularidade e condições financeiras).



## ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

[102-18]

Estruturada por meio de um corpo diretivo composto pela presidência e cinco diretorias, a governança da CDHU conta ainda com superintendências e gerências, cujas funções específicas estão relacionadas às suas áreas de atuação. O processo de seleção e nomeação para cargos de confiança, incluindo o mais alto órgão de governança, acontece com base nos requisitos de competência para o exercício das atividades. [102-19]

É importante ressaltar que 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. [102-20, 102-23, 102-27]

O Conselho de Administração e seu presidente são eleitos por meio de Assembleia Geral, não podendo a escolha recair sobre o diretor-presidente da Companhia que também tenha sido eleito conselheiro. Presidida preferencialmente pelo presidente do Conselho de Administração, a Assembleia é realizada anualmente e extraordinariamente quando necessário. [102-24]

## GOVERNANCE STRUCTURE

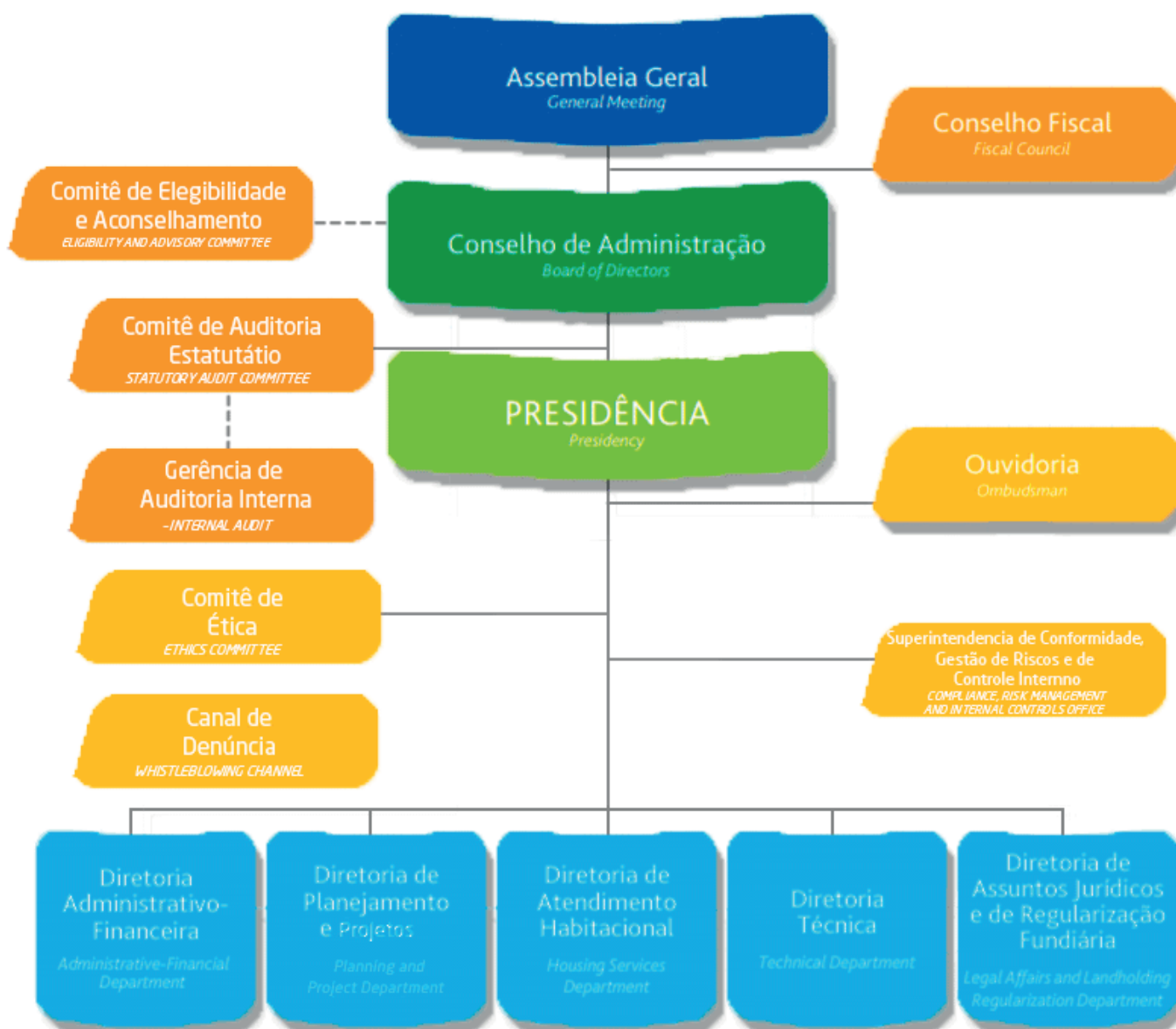
[102-18]

*CDHU's governance structure is built around the senior management, consisting of the CEO's Office and five departments, as well as offices and management areas with specific functions related to its areas of operation. The 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* [102-19]

*It is important to reiterate that the CEO acts and exercises leadership in debates and discussions about the Company's actions through participation in committees and direct action with those responsible for housing assistance in the State of São Paulo.* [102-20, 102-23, 102-27]

*The Board of Directors and its Chairman are elected through the General Meeting, 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.* [102-24]





<b>Assembleia Geral</b>	Responsável por eleger o Conselho de Administração, fixar o número total de cargos dentro do limite máximo previsto no estatuto e designar seu presidente.
<b>Conselho de Administração</b>	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 11 membros eleitos pela Assembleia Geral, com mandato de dois anos a contar da data da eleição, com reeleição permitida por três reconduções consecutivas. 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.
<b>Conselho Fiscal</b>	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.



<b>Presidência</b>	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.
<b>Diretorias</b>	<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 por convocação do diretor-presidente ou outros diretores) e é composta por seis membros, entre eles o diretor-presidente, todos com mandato unificado de dois anos, permitida a reeleição:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diretoria Administrativo-Financeira:</b> administra os recursos financeiros da Companhia, os compromissos, as despesas e os contratos de empréstimos.</li> <li>• <b>Diretoria de Planejamento e Projetos:</b> 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.</li> <li>• <b>Diretoria de Atendimento Habitacional:</b> 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.</li> <li>• <b>Diretoria Técnica:</b> 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.</li> <li>• <b>Diretoria de Assuntos Jurídicos e de Regularização Fundiária:</b> 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.</li> </ul>

<i>General Meeting</i>	<i>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.</i>
<i>Board of Directors</i>	<i>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 11 members, elected by the General Meeting, with a term of office of two years from the date of election and with re-election permitted for three consecutive renewals. The Company's Chief Executive Officer may serve on the Board (by election of the General Meeting), but may not chair it if elected as a Board member.</i>
<i>Fiscal Council</i>	<i>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.</i>
<i>Presidency</i>	<i>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.</i>

Departments	<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"> <li>•Administrative-Financial Department: manages the Company's financial resources, commitments, expenses and loan agreements.</li> <li>•Planning and Projects 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.</li> <li>•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.</li> <li>•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.</li> <li>•Legal Affairs and Land ownership 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.</li> </ul>
-------------	---

## COMMITTEES

As a public company, the following committees make up part of CDHU's governance structure [103-2, 103-3]:

### •Eligibility and Advisory Committee

This body is responsible for supervising the nomination and appraisal processes for members of Management and of the Fiscal Council, in accordance with Federal Law No. 13,303/2016, article 10, and may also act in an advisory capacity to provide strategic advice aimed at meeting the public interest that justified the creation of the Company, under the terms of article 160, of Federal Law No. 6,404/1976.

### •Statutory Audit Committee

An advisory body to the Board of Directors, to which it reports directly, its powers are set out in Federal Law No. 13,303 of June 30, 2016. Its main responsibility is to monitor the integrity of CDHU's Financial Statements, including their disclosure, and the entire system of Internal Controls that generate data for these Financial Statements. It is also responsible for monitoring the internal audit function; monitoring the independent auditing process; monitoring the whistleblowing channel system; monitoring the risk management, internal controls and compliance process; and monitoring Stakeholders.

The Internal Audit Management is directly linked to the Audit Committee and governed by the applicable legislation and regulations. It is responsible for assessing the adequacy of internal controls, the effectiveness of risk management and governance processes and the reliability of the processes of collection, measurement, classification, accumulation, recording and disclosure of events and transactions for the preparation of Financial Statements.

## COMITÊS

Como empresa pública, a CDHU tem na sua estrutura de governança os seguintes comitês [103-2, 103-3]:

### •Comitê de Elegibilidade e Aconselhamento

É o órgão responsável pela supervisão do processo de indicação e de avaliação de Administradores e Conselheiros Fiscais, de acordo com a Lei federal nº 13.303/2016, artigo 10, podendo também atuar, em caráter consultivo, para o aconselhamento estratégico visando o atendimento do interesse público que justificou a criação da Companhia, nos termos do artigo 160, da Lei federal nº 6.404/1976.

### •Comitê de Auditoria Estatutário

Órgão que auxilia o Conselho de Administração, ao qual se reporta diretamente. Suas competências estão previstas na Lei federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016, sendo principal responsabilidade monitorar a integridade das Demonstrações Financeiras da CDHU e supervisionar as atividades das auditorias externas planejadas. É responsável também pelo monitoramento da auditoria interna, do canal de denúncias, de gestão de riscos, controles internos e *compliance* e de Partes Relacionadas.

Já a Gerência de Auditoria Interna, vinculada diretamente ao Comitê de Auditoria e regida pela legislação e regulamentação aplicável, é responsável por aferir a adequação dos controles internos, a efetividade do gerenciamento dos riscos e dos processos de governança e a confiabilidade do processo de coleta, mensuração, classificação, acumulação, registro e divulgação de eventos e transações para preparo de Demonstrações Financeiras.







*The committee is composed of at least three independent members with proven expertise in accounting, finance and tax matters and is coordinated by an independent board member. It is the committee's responsibility to endorse the choice of the person responsible for the internal audit, to propose their removal to the board of directors and to supervise the execution of the respective work. It is not responsible for the operational interaction of the aspects to be addressed, under penalty of losing its independence.*

#### ● **Ethics Committee**

*This committee is an independent, multi-disciplinary body, with the purpose of advising the Executive Board on issues involving violations of the standards set out in CDHU's Code of Conduct and Integrity. One important tool for the committee is the Ombudsman, which represents citizens independently and autonomously, establishing a direct communication channel.*

*The company also has a Compliance, Risk Management and Internal Controls Office, which establishes policies to encourage compliance with laws, rules and regulations. It also operates to prevent, detect and handle risks of inappropriate, illegal or unethical conduct by members of the company by adopting efficient structures and practices for internal controls and management of strategic, asset, operational, financial, socio-environmental and reputational risks, among others. These practices are periodically reviewed and approved by the Board of Directors.*

*In addition, CDHU has technical support in the form of the following Committees and Working Groups:*

**-CDHU Strategic Actions and Investments Plan Management Committee:** *evaluates technical proposals and monitors the execution of items in the budget and the strategic actions and investment plan. It identifies any deviations that could compromise the achievement of established targets, periodically indicating corrective actions and inputs for decision making by Management.*

O comitê é composto por três membros independentes, com especialização comprovada em assuntos contábeis, finanças e fiscais, e é coordenado por um conselheiro de administração independente. É responsabilidade do comitê referendar a escolha do responsável pela auditoria interna, propor sua destituição ao conselho de administração e supervisionar a execução dos respectivos trabalhos. Não lhe compete interação operacional dos aspectos a serem endereçados, sob a pena de perda de independência.

#### ● **Comitê de Ética**

É um colegiado multidisciplinar e independente, cujo objetivo é assessorar a Diretoria Colegiada nas questões que envolvem violações às normas estabelecidas no Código de Conduta e Integridade da CDHU. O Comitê de Ética trabalha de forma integrada com a Ouvidoria, que representa o cidadão de forma independente e autônoma, estabelecendo um canal direto de comunicação.

A Companhia também dispõe da Superintendência de Conformidade, Gestão de Riscos e de Controle Interno, que estabelece políticas de incentivo ao respeito às leis, às normas e aos regulamentos. Atua também na prevenção, detecção e no tratamento de riscos de condutas irregulares, ilícitas e antiéticas dos membros da Companhia, de acordo com a adoção de estruturas e práticas eficientes de controles internos e de gestão de riscos estratégicos, patrimoniais, operacionais, financeiros, socioambientais e reputacionais, dentre outros. Essas práticas são revisadas periodicamente e aprovadas pelo Conselho de Administração.

Além disso, a CDHU conta com o apoio técnico dos seguintes Comitês e Grupos de Trabalho:

**-Comitê Gestor do Plano de Ações Estratégicas e de Investimentos da CDHU:** *avalia as propostas técnicas e monitora a execução das peças orçamentárias e do plano de ações estratégicas e de investimentos, identificando desvios que possam comprometer a realização de metas estabelecidas, fornecendo periodicamente a indicação de ações corretivas e insumos para a tomada de decisão pelo corpo diretivo.*

**-Comitê de Acompanhamento e Entrega de Unidades Habitacionais:** organiza as informações pertinentes às entregas dos empreendimentos.

**-Comitê de Inovação e Sustentabilidade:** identifica temas e ações prioritárias para a inovação e sustentabilidade, subsidiando iniciativas da Secretaria da Habitação e CDHU para o aprimoramento continuado das soluções de atendimento habitacional e desenvolvimento urbano. Em 2019 houve a implantação dos projetos previstos em 2018, com base em novos padrões habitacionais e urbanísticos, sobretudo nas áreas de reuso de águas pluviais, controle e aproveitamento de resíduos da construção e soluções sustentáveis de drenagem urbana.

Com tal estrutura implantada, observa-se que a Companhia conta com os principais elementos de Governança Corporativa.

## COMPOSIÇÃO DA GOVERNANÇA

Em 2019, o corpo de organização de governança era composto por 18% de homens entre 30 e 50 anos, 73% de homens acima de 50 anos e 9% de mulheres acima de 50 anos, considerando o corpo de Diretores e o Conselho de Administração.

Tais órgãos não contam com representantes de grupos minoritários ou abaixo de 30 anos de idade. [102-22, 405-1]

## REMUNERAÇÃO DOS DIRETORES

A política de remuneração aplicada ao mais alto órgão de governança (Diretores) é definida pelo Governo do Estado de São Paulo através dos órgãos competentes vinculados à Secretaria da Fazenda, ou seja, o Conselho de Defesa dos Capitais do Estado (CODEC). Isso porque a CDHU é um órgão estadual da administração indireta do estado.

Quanto aos demais executivos seniores, vinculados à CDHU através de contrato de trabalho sob o regime CLT, a política de remuneração é definida através de um Plano de Cargos e Salários aprovado pelas instâncias governamentais. Esse Plano é construído com base na definição de carreira, faixas e steps salariais e gratificações de função àqueles designados para uma função de Chefia e Gestão da Companhia.

**- Monitoring and Delivery of Housing Units Committee:** organizes information relevant to the delivery of the projects.

**- Innovation and Sustainability Committee:** identifies priority topics and actions for innovation and sustainability, supporting Department of Housing and CDHU initiatives to continuously improve housing and urban development solutions. In 2019, the committee oversaw the implementation of the projects planned in 2018, based on new housing and urban standards, especially in the areas of rainwater reuse, control and reuse of construction waste and sustainable urban drainage solutions.

With this structure in place it can be seen that the Company possesses all the main elements of Corporate Governance.

## COMPOSITION OF GOVERNANCE

In 2019, the company's governance structure was made up of 18% of men aged 30-50 years old, 73% of men over 50 years old and 9% of women over 50 years old. This considers the Executive Board and the Board of Directors.

These bodies do not contain any representatives of minority groups or individuals under 30 years of age [102-22, 405-1]

## EXECUTIVE COMPENSATION

The remuneration policy applied to the highest governance body (Executives) is defined by the Government of the State of São Paulo through the competent bodies linked to the Treasury Office, in this case the State Capital Defense Council (CODEC). This is because CDHU is a state agency indirectly administered by the state.

Other senior executives are linked to CDHU through employment contracts within the CLT regime (Consolidation of Labor Laws) and the remuneration policy is defined by a Positions and Salaries Plan approved by government authorities. This plan is built on the definition of career, groupings and salarial steps and bonuses for those designated to Company Management functions.

Salaries are adjusted in accordance with the Collective Agreements with the main categories, in addition to horizontal progression by performance and the Profit Sharing Program, and also based on the achievement of annually-established targets.

The remuneration policy is defined in the Profit Sharing Program using performance criteria through established targets, and approved by senior management, with extensive coverage in the Company and guidelines for the achievement of economic and social outcomes. This is based on minimum standards for results required for the recognition and remuneration of all employees, without distinction. [102-35]

Promotions and progression within the same level of each career take place through performance appraisals. Those in Positions of Trust in the established hierarchy of the company's organizational chart receive bonuses related to their posts. [102-28]

The total remuneration of the highest-paid individual in the company was BRL 260,757.08 in 2019, for the position of executive, while the Average Annual Remuneration of all employees in 2019 was BRL 118,019.46. As such, the income of the highest-paid individual in the institution in 2019 exceeds the average annual remuneration of employees by 120.94%. [102-38]

In May 2019, the remuneration of the highest-paid individual in the organization was increased by 2.95%. The remuneration of employees remained the same over the same period due to the establishment of the Collective Bargaining Agreement, which is awaiting judgment and decision by the Regional Labor Court in relation to a salary increase backdated to May 1, 2019 and possible concession in 2020. [102-39]

The total annual remuneration of all employees was BRL 67,134,632.80 (excluding the highest-paid individual), with this remuneration considering the total of wages and bonuses paid during the year. [102-39]

CDHU works according to these premises and therefore it shares and reports information on its management and its results in this report, according to the capitals relevant to its stakeholders.

Os salários são corrigidos conforme os Acordos Coletivos das categorias preponderantes, além das progressões horizontais por desempenho e do Programa de Participação nos Resultados (PPR), e também com base no atingimento de metas estabelecidas anualmente.

Através de critérios de desempenho, a política de remuneração está definida no PPR por meio de metas estabelecidas e aprovadas pela alta gestão, com ampla abrangência na Companhia, e diretrizes para o atingimento de resultados econômicos e sociais, de acordo com parâmetros mínimos de resultado exigidos para o reconhecimento e remuneração de todos os empregados, indistintamente. [102-35]

Já as promoções e progressões dentro do mesmo nível de cada carreira se dão por meio de avaliações de desempenho e os ocupantes de Funções de Confiança na hierarquia estabelecida dentro do organograma da Companhia recebem gratificações relacionadas a seus postos. [102-28]

A remuneração total da pessoa mais bem paga da Companhia em 2019 foi de R\$260.757,08, para o cargo de diretor, enquanto a Remuneração Média Anual dos empregados em 2019 foi de R\$118.019,46. Assim, a pessoa mais bem remunerada na instituição em 2019 supera a média de remuneração anual dos empregados em 120,94%. [102-38]

Em maio de 2019, a remuneração da pessoa mais bem paga na Companhia foi corrigida em 2,95%, enquanto a remuneração dos empregados não sofreu correção no mesmo período em decorrência da instauração de Dissídio Coletivo, aguardando o julgamento e decisão do Tribunal Regional do Trabalho quanto à correção salarial com data base retroativa a 01 de maio de 2019 e possível concessão em 2020. [102-39]

A remuneração total anual de todos os empregados foi de R\$67.134.632,80 (excluindo a pessoa mais bem paga), tendo como remuneração a totalidade dos salários e gratificações pagas durante o ano. [102-39]

A CDHU trabalha de acordo com essas premissas e, por isso, compartilha e relata a seguir as informações sobre sua gestão e seus resultados, de acordo com os capitais relevantes para seus stakeholders.





Jd. São Manoel/Santos



## FINANCIAL CAPITAL

### STRATEGIC PLANNING

*Attentive to the individual needs of all its stakeholders, CDHU acts to promote efficient management, while always remaining open to dialogue and pursuing the continuity of the business. CDHU's strategic planning prepares the company for the challenges of the next decade, using the guidelines of the 2011-2023 State Housing Plan (PEH-SP) as a reference. Every year the company reassesses its position in the market, considering the main internal and external interventions, besides the main critical pressure points. This allows for the identification of likely trends of change, increasing the power of predictability and control over external elements, in addition to promoting the development of more robust management mechanisms.*

*CDHU's Business Plan is an integral and essential part of this work and was updated and approved at the end of the 2019 business year. This included the definition of medium and long-term strategic goals and markers, based on the analysis of risks and opportunities for the next five years – the Long-Term Strategy - with the aim of improving the Company's management in accordance with the guidelines for development and sustainability.*

*The plan consolidates management planning with a strategic focus and reiterates the emphasis on budget monitoring and evaluation, the vision of the CDHU portfolio as a fundamental asset, the importance of continuing efforts to reduce defaults on repayments, raise funds, sell idle assets and receive amounts related to lawsuits. This is in addition to initiatives aimed at improving policies for housing resettlement, services and subsidies.*

*The strategic initiatives outlined for the period are deployed through specific policies and programs, which enable the identity of the Company and its strategic positioning to be clear and objective throughout the management process.*

## CAPITAL FINANCEIRO

### PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Atenta às particularidades de todos os seus públicos de interesse, a CDHU atua de modo a fomentar uma gestão eficiente e com constante abertura ao diálogo, sempre visando à perenidade do negócio. O planejamento estratégico da CDHU prepara a empresa para os desafios da próxima década e tem como referência as diretrizes do Plano Estadual de Habitação (PEH-SP) 2011-2023. Anualmente a empresa reavalia sua posição no mercado, considerando as principais interferências internas e externas, além dos principais pontos críticos de pressão. Isso permite que sejam identificadas as prováveis tendências de mudança, aumentando o poder de previsibilidade e controle sobre os elementos externos, além de promover o desenvolvimento de mecanismos de gestão mais robustos.

Como parte integrante e essencial desse trabalho, o Plano de Negócios da CDHU, foi atualizado e aprovado ao final do exercício de 2019, definindo metas e balizadores estratégicos de médio e longo prazo, tendo como base a análise de riscos e oportunidades para os próximos cinco anos – Estratégia de Longo Prazo - e visando aprimorar a gestão da Companhia de acordo com as diretrizes para o desenvolvimento e sustentabilidade.

O 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 valores referentes a ações judiciais, além de iniciativas voltadas ao aprimoramento da política de reassentamento habitacional, de atendimento e de subsídios.

As iniciativas estratégicas traçadas para o período desdobram-se em políticas e programas específicos, que possibilitam que a identidade da Companhia e seu posicionamento estratégico sejam claros e objetivos em todo o processo de gestão.

## DESEMPENHO ECONÔMICO

A CDHU tem como principais fontes de recursos provenientes de sua carteira de mutuários e o aporte de capital do Tesouro do Estado, por meio de subscrição de ações vinculada à execução de seu programa de investimentos. A empresa possui um 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. [103-2, 103-3, 201-4]

## ECONOMIC PERFORMANCE

CDHU's main source of funding comes in the form of capital from the State Treasury, through the subscription of shares linked to the execution of its investment program. The company has a monitoring panel for the sources of funds and respective applications that allows monitoring of financial implementation, based on the Company's chart of accounts. It also highlights the main variations in the selected month, as well as presenting a graphical representation of the monthly evolution and notes on the main deviations. All of this is discussed and monitored by the Budget Committee and respective working groups. [103-2, 103-3, 201-4]

<b><sup>1</sup>Recursos Financeiros Públicos - 2019</b> <i><sup>1</sup>Public financial resources - 2019</i>	<b>R\$ (Mil)</b> <i>BRL (Thousands)</i>
Aporte de capital <i>Total investment, research and development grants</i>	371.153

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.

Como uma entidade pública, 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. [103-2, 103-3, 201-1, 201-4]

CDHU invests public resources for social purposes, investing a large part of its revenue in the development of housing projects that benefit low-income or at-risk families and communities, following the State Government of São Paulo's guidelines with regard to policies to enable the provision of housing assistance.

In addition to building new housing, the Company also promotes important urban development actions and acts to regularize land ownership and assist the environmental recovery of numerous areas.

As a public entity, CDHU works with funds from its portfolio of mortgagors and contributions from its majority shareholder, the São Paulo State Treasury. Through capital contributions or through bank financing, the Company's purpose is to: implement housing programs throughout the State to serve the low-income population; intervene in the urban development of cities, in accordance with the guidelines of the department of Housing; and monitor, inspect and control compliance with contractual obligations by the purchasers of plots and housing financed by the Company. [103-2, 103-3, 201-1, 201-4]

<sup>1</sup>Tais iniciativas atendem aos requisitos de governança estabelecidos pela Lei Federal 13.303/16.

<sup>1</sup>These initiatives meet the governance requirements established by Federal Law 13,303/16.



The statement of the Company's economic performance is structured in two parts: generation and distribution of added value. Thus, the direct economic value generated by CDHU in the tax year 2019 was distributed as shown in the table below: **[201-1]**

A demonstração do desempenho econômico da Companhia está estruturada em duas partes: geração e distribuição do valor adicionado. Assim, o valor econômico direto gerado pela CDHU no exercício de 2019 apresentou distribuição conforme quadro abaixo **[201-1]**:

<b><sup>2</sup>VALOR ECONÔMICO GERADO E DISTRIBUÍDO (EM MILHARES DE REAIS)</b> <i><sup>2</sup>ECONOMIC VALUE GENERATED AND DISTRIBUTED (IN THOUSANDS OF REAIS)</i>	<b>R\$ (Mil)</b> <i>BRL (Thousands)</i>
<b>I) Valor Econômico Direto Gerado (EVG)</b> <i>I) Direct Economic Value Generated (EVG)</i>	1.805.277
<b>II) Valor Econômico Distribuído (EVD)</b> <i>II) Economic Value Distributed (EVD)</i>	(1.521.743)
<b>III) Valor Econômico Retido (EVG gerado menos EVD)</b> <i>III) Economic Value Retained (EVG generated less EVD)</i>	283.534

In 2018, consortiums hired to implement the Contractual Regularization of Occupation began work to raise funds and reduce default rates. Diagnostics and work plans were developed for the operations of these contractors, with a focus on the developments with the biggest default problems. In the second half of the year, the Financial Regularization Campaign offered special conditions for negotiation, facilitating debt regularization. This was accompanied by ample communication through the media, billing notices, sending of bills with the best agreement, an active call center, sending of SMS messages and "in loco" actions.

Visando à captação de recursos e à diminuição dos índices de inadimplência, em 2018 houve o início da atuação de consórcios contratados com o objetivo de atuação na Regularização Contratual de Ocupação (RCO). Foram desenvolvidos diagnósticos e planos de trabalho para atuação destas contratadas com foco nos empreendimentos com maiores inadimplências. No segundo semestre, a Campanha de Regularização Financeira ofereceu condições diferenciadas de negociação, proporcionando maior facilidade para regularização de débitos. As ações de comunicação também foram amplas, através da imprensa, avisos de cobrança, envio de boletos com o melhor acordo, call center ativo, envio de SMS e atuação "in loco".

<sup>2</sup>Fonte: Demonstração Financeira 31/12/2019 - Gerência de Contabilidade.

<sup>2</sup> Source: Financial Statement 31/12/2019 - Accounts Management



## NOVAS REGRAS DE FINANCIAMENTO HABITACIONAL DA CDHU

Tendo em vista a nova realidade socioeconômica do País, as condições vigentes no mercado de crédito imobiliário, que favorecem o acesso aos financiamentos, e a busca de um maior grau de sustentabilidade econômico-financeira da sua carteira de mutuários, favorecendo a redução dos níveis de inadimplência, foi aprovada, em dezembro de 2019, a nova regra de financiamento habitacional da CDHU.

A principal mudança diz respeito à isenção da taxa de juros nos novos financiamentos concedidos pela CDHU, assinados a partir de 2 de março de 2020, para famílias com renda mensal de até 5 Salários Mínimos (SM), devidamente inscritas, selecionadas e que comprovarem atendimento aos critérios da Política Habitacional do Estado.

Na nova regra, a CDHU fixou em 20% o percentual de comprometimento da renda familiar para pagamento das prestações, do início ao fim do contrato de financiamento. Nos contratos anteriores, o comprometimento variava de 15% a 30% da renda familiar no momento inicial, mas havia a previsão de que, ao longo do financiamento, o mutuário passasse a arcar com a prestação integral, o que poderia levar a elevados percentuais de comprometimento, muito além do originalmente previsto.

Com os juros zero e a fixação de 20% como limite de comprometimento de renda, o valor da prestação mensal praticamente permanecerá o mesmo ao longo de todo o contrato de financiamento, acrescido apenas da correção monetária anual. Assim, o mutuário poderá fazer um planejamento de suas finanças, com total previsibilidade, pois desde o princípio saberá que o valor de sua prestação terá um comportamento constante durante o prazo contratual.

Todos os novos financiamentos concedidos pela CDHU terão como base para correção monetária das mensalidades e saldo devedor o índice IPCA-IBGE, em substituição ao IPC-FIPE, usado até então. O índice que passa a ser adotado pela CDHU é mais abrangente, pois mede a variação dos preços no Brasil, sendo também utilizado para o monitoramento da meta de inflação. Essa mudança permite que o financiamento habitacional da CDHU fique mais alinhado com a situação econômica do país.

As famílias com renda entre 5 e 10 Salários Mínimos serão redirecionadas para obtenção do financiamento habitacional em instituições do mercado imobiliário. O objetivo das novas regras adotadas pela CDHU é priorizar o atendimento a quem mais precisa e também proporcionar oportunidade para aqueles que ainda não têm condições necessárias para obter o financiamento no mercado.

### NEW CDHU MORTGAGE RULES

*The new CDHU mortgage rules were approved in December 2019, based on a range of factors. These include the country's new socioeconomic reality, the conditions in the real estate credit market – which favor access to financing – and the pursuit of a greater degree of economic and financial sustainability in its mortgagor portfolio, favoring a reduction in default levels.*

*The main change concerns the exemption of interest rates on new mortgages granted by CDHU. This applies to mortgages that are signed after March 2, 2020 for families with a monthly income of up to 5 Minimum Wages. These must be properly registered, selected and prove compliance with the criteria of the State Housing Policy.*

*Under the new rule, CDHU set the percentage commitment of family income to pay the installments at 20%, from the beginning to the end of the mortgage contract. In previous contracts, the commitment ranged from 15% to 30% of family income at the start of the contract. However, it was foreseen that, over the mortgage period, the mortgagor would begin to pay the full instalment, which could lead to high percentages of commitment, far beyond what was originally planned.*

*With zero interest and the setting of the income commitment limit at 20%, the amount of the monthly installment will remain practically the same throughout the mortgage contract, affected only by the annual monetary adjustment. Thus, the mortgagor will be able to plan their finances with total predictability, because they will know from the start that the value of installments will remain constant throughout the contractual term.*

*The monetary adjustment of monthly payments and the outstanding balance of all new mortgages granted by CDHU will be based on the IPCA-IBGE index, replacing the IPC-FIPE that was used previously. The index that is now adopted by CDHU is more comprehensive, since it measures the variation of prices in Brazil, and is also used for monitoring the inflation target. This change allows CDHU's mortgages to be more closely aligned with the country's economic situation.*

*Families with an income between 5 and 10 Minimum Wages will be redirected to obtain mortgages from institutions in the real estate market. The objective of the new rules adopted by CDHU is to prioritize services for those who need them most and also to provide opportunities for those who do not yet have the necessary conditions to obtain financing in the market.*



## GESTÃO DE RISCOS

### RISK MANAGEMENT

*Concerned with minimizing the impacts of its operations, CDHU considers risks in the company's business plan. Furthermore, during the preparation of the Multi-year Plan, CDHU's specific goals, products and targets are considered, as well as the risk factors that affect the fulfilment of these goals.*

*These factors are used as a reference for ongoing monitoring of the Multi-year Plan indicators, every four months, based on information sent to the Planning and Projects Department by the executive departments involved: Technical, Housing Services, Legal Affairs and Land ownership Regularization. [102-31]*

*In order to improve its risk management, a company was hired during the year to provide specialized professional technical advisory and technical consultancy services necessary for the implementation of the Internal Audit, Compliance, Risk Management, and Internal Controls areas.*

*The work provided by the hired consultants includes the following activities:*

- *the development of an internal audit methodology and review of controls and risk management using the COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) structure;*
- *survey of procedures and controls;*
- *test program development and analysis;*
- *elaboration and updating of rules and procedures for each process;*
- *training and upskilling of civil servants.*

*The company's main executives were also interviewed to contribute with their perceptions about the risks to which the CDHU is exposed, as well as classification of the impact and vulnerability to the monitored risks.*

*However, considering that the consultancy contract is effective until March 2020, it was not yet possible to present the consolidated risk management, internal control and internal audit reports to the highest governance body. [102-30]*

Preocupada com a minimização dos impactos de sua atuação, a CDHU considera os riscos no plano de negócios da Companhia. Além disso, durante a elaboração do Plano Plurianual (PPA), são previstos os objetivos específicos, produtos e metas da CDHU, bem como fatores de risco que impactam na execução desses objetivos.

Estes fatores são utilizados como referência no monitoramento contínuo dos indicadores do PPA, a cada quatro meses, realizado a partir de informações enviadas à Diretoria de Planejamento e Projetos pelas diretorias executivas envolvidas: Técnica, de Atendimento Habitacional, de Assuntos Jurídicos e de Regularização Fundiária. [102-31]

Visando cumprir as funções de controle interno e gestão de risco, foi contratada durante o ano uma empresa para prestação de serviços técnicos profissionais especializados em assessoramento e consultoria técnica necessária à implantação das áreas de Auditoria Interna, de Conformidade, de Gestão de Riscos e de Controles Internos.

Como parte do trabalho prestado pela consultoria contratada, estão as seguintes ações:

- Desenvolvimento de metodologia de auditoria interna, revisão de controles e gestão de riscos utilizando a estrutura COSO – *The Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission*;
- Levantamento de procedimentos e controles;
- Desenvolvimento de programa de testes e realização de análises;
- Elaboração e atualização de normas e procedimentos de cada processo;
- Treinamento e capacitação de servidores.

Além disso, foram realizadas entrevistas com os principais executivos da Companhia, que contribuíram com suas percepções sobre os riscos aos quais a CDHU está exposta, bem como para a classificação de impacto e vulnerabilidade dos riscos monitorados.

Entretanto, considerando que o contrato da consultoria tem vigência até março de 2020, não foi possível apresentar ao mais alto órgão de governança os relatórios consolidados de gestão de riscos, controles internos e de auditoria interna. [102-30]



O principal objetivo da Companhia nesta área é identificar eventos que poderiam comprometer as estratégias da CDHU na execução dos seus objetivos de negócio, bem como obter indicações para o gerenciamento desses eventos, que contribuam, por sua vez, para o aprimoramento das diretrizes da gestão de riscos.

Após a classificação da criticidade dos riscos que permeiam a Companhia, foram selecionados pela diretoria, de forma preliminar, cinco temas para seleção dos processos que serão mapeados detalhadamente pela consultoria. Com isso, pretende-se identificar os controles existentes para mitigação dos riscos, assim como estabelecer um plano de ação para eventuais melhorias de controles. [102-29]

A seguir são apresentados os temas selecionados e descrição geral dos riscos:

**Continuidade de Negócios** - Impossibilidade de garantir que os produtos/serviços essenciais sejam devidamente identificados e preservados após a ocorrência de um incidente crítico dentro do contexto do negócio.

**Gestão de Unidades Habitacionais** - Monitoramento de atividades inadequadas realizadas por mutuários nas unidades habitacionais, que podem trazer perdas financeiras e/ou ações jurídicas.

**Gestão da Carteira de Recebíveis** - Divergências, dificuldades ou falhas no acompanhamento da carteira de recebíveis junto aos mutuários e as operações relacionadas a essas questões.

**Gestão de Obras** - Falta ou escassez de recursos operacionais e insumos que possam impactar os negócios da Companhia, incluindo falhas operacionais em decorrência do não cumprimento das normas, procedimentos, rotinas de manutenção e prevenção.

**Cível** - Procedimentos civis não adequadamente tratados ou em desacordo com a legislação em vigor, que exponham a Companhia a processo cível. Como exemplo, pode ser citada a ausência de pessoal especializado para interpretação e entendimento da legislação e análise dos impactos para a CDHU, bem como o monitoramento das causas das ações cíveis e atuação para redução junto às áreas de negócios.

Além dessa seleção inicial, outros riscos identificados na matriz poderão ser destacados para aprofundamento, de acordo com as estratégias e necessidades do planejamento de investimentos e ações a partir de 2020. Neste ano também serão desenvolvidos fluxogramas, testes de controle e procedimentos para auditoria interna, que abordarão os temas selecionados preliminarmente.

Atualmente, a CDHU não tem um processo de relacionamento com stakeholders para apoiar a gestão de riscos.

*CDHU's main goal in this area is to identify events that could affect its strategies in the execution of its business goals, as well as obtain indications for the management of these events, which contribute to the improvement of risk management guidelines.*

*After classification of the criticality of the risks that permeate the company, the Executive Board selected five preliminary topics for selection of the processes that will be mapped in detail by the consultants. The intention is to identify existing risk mitigation controls and thereby establish an action plan for potential improvements to controls. [102-29]*

*The topics selected and a general description of the risks are described below:*

*Business Continuity - Impossibility of guaranteeing that essential products/services are properly identified and preserved after the occurrence of a critical incident within the context of the business.*

*Management of Housing Units - Monitoring of inappropriate activities carried out by the mortgagors in the housing units, generating possible financial losses and/or legal actions.*

*Receivables Portfolio Management - Divergences, difficulties or failures in monitoring the receivables portfolio with mortgagors and operations related to these issues.*

*Construction Management - Lack or scarcity of operational resources and inputs that may impact the company's business, including operational failures due to non-compliance with standards, procedures, and maintenance and prevention routines.*

*Civil - Civil procedures not properly handled or in disagreement with the legislation in force that expose the company to civil proceedings. For example, we can cite the absence of specialized personnel to interpret and understand the legislation and analyze the impacts on CDHU, as well as to monitor the causes of civil actions and act to reduce these together with the business areas).*

*In addition to this initial selection, other risks identified in the matrix may be flagged up for further assessment, according to the strategies and needs for investment planning and actions from 2020. In this year a flowchart and control testing will also be developed and procedures for internal auditing will be established that relate to the preliminary topics selected. CDHU does not currently have a stakeholder relationship process in place to support risk management.*

## IMPACTS RESULTING FROM CLIMATE CHANGE

[103-2, 103-3, 201-2]

*Every year the State of São Paulo has faced situations requiring assistance due to public emergencies and/or disasters as a result of disorderly occupation of the land, suffering influences from variations arising from climate change, among other factors. Therefore, there may be an increase in financial investment by the Department of Housing, if called into action by municipalities requesting support in the payment of Temporary Housing Aid and provision of Definitive Housing Assistance for the affected families.*

*Thus, risks associated with climate change impact the organization, which is called upon to serve the population affected by risks related to environmental sanitation, occupation of fragile areas, etc. The costs of actions depends directly on the risks or opportunities when and if they arise, generally requiring extra financial contributions in case of any risk mitigation situation. In the case of CDHU's own works, all risks are anticipated and monitored during the design phase and deployment of the projects.*

## ANTI-CORRUPTION POLICY

[103-2, 103-3]

*CDHU's Anti-corruption Policy is aligned with the principles of integrity and good practice, and therefore it possesses a Code of Conduct and Integrity, delivered to all employees when they join the company. The material is also available on the company's official website, where it can be accessed by all stakeholders.*

*CDHU provides annual training for the Management covering topics such as internal control, risk management, compliance, anti-corruption law, etc., as well as Ethics training open to all employees. During the year, 15 members of the governance body (78.94%), and 160 employees (28.57%) received specific anti-corruption training. [205-2]*

*The whistleblowing channel is available on the company's website and can be used to report any actions that violate the Code of Conduct and Integrity. The complaints received are examined by the Ethics Committee itself.*

*In 2019, there were no reports or identification of incidents of corruption at the Company. There were also no significant fines or non-monetary sanctions for non-compliance with the law or regulations against CDHU in the period. [205-3, 419-1]*

## IMPACTOS DECORRENTES DAS MUDANÇAS CLIMÁTICAS

[103-2, 103-3, 201-2]

Todos os anos, o Estado de São Paulo tem enfrentado situações de necessidade de atendimentos em função de situações de emergência e/ou calamidade pública devido à ocupação desordenada do solo, sofrendo influências das variações decorrentes, entre outros, das mudanças climáticas. Por isso, pode haver o aumento de investimento financeiro pela Secretaria da Habitação, caso seja acionada pelos municípios, que solicitam apoio no pagamento de Auxílios-Moradia Provisórios e no Atendimento Habitacional Definitivo para as famílias afetadas.

Assim, os riscos associados a mudanças climáticas impactam a Companhia, que é chamada a atender a população afetada, em função de riscos relacionados a saneamento ambiental, ocupação em áreas ambientalmente frágeis sujeitas a inundações e deslizamentos, entre outros. Os custos das ações dependem diretamente do risco ou oportunidade quando e se surgirem, e requerem, em geral, aportes financeiros extras no caso de atendimento a alguma situação de mitigação de risco. No caso das obras da própria CDHU, todos os riscos são previstos e monitorados durante a fase de projetos e implantação dos empreendimentos.

## POLÍTICA ANTICORRUPÇÃO

[103-2, 103-3]

A CDHU está alinhada aos princípios da integridade e das boas práticas, por isso, possui uma política anticorrupção embasada em seu Código de Conduta e Integridade, entregue para todos os colaboradores quando ingressam na Companhia. O material também está disponível no site oficial para conhecimento de todos os *stakeholders*.

Anualmente, a CDHU realiza treinamento destinado aos administradores, abordando temas como controle interno, gestão de riscos, compliance, lei anticorrupção e outros, além de treinamento aberto para todos os empregados sobre Ética. Durante o ano, 15 membros do órgão de governança (78,94%), e 160 empregados (28,57%) receberam treinamento específico anticorrupção. [205-2]

O canal de denúncias está disponível no site da Companhia e pode ser utilizado para relatar ações que infringem o Código de Conduta e Integridade. As denúncias são apuradas pelo próprio Comitê de Ética.

Em 2019 não houve qualquer denúncia ou identificação de casos de corrupção na Companhia. Também não houve aplicação de multas ou sanções não monetárias significativas em razão de descumprimento de lei ou regulamento contra a CDHU no período. [205-3, 419-1]

Vale lembrar que, para minimizar riscos de corrupção na cadeia de negócios da CDHU, todas as operações de licitação e contratação são fiscalizadas pelos órgãos de Controle Externo – Tribunal de Contas do Estado, Auditoria da Secretaria da Fazenda e de Auditoria Externa, além da área de Auditoria Interna, ora em implantação, que se reporta ao Comitê de Auditoria Estatutário.

Assim, quando há questionamentos referentes a irregularidades em qualquer uma das fases da Licitação e ou Contratação, estas são encaminhadas à CDHU, que por sua vez faz a devida apuração dos fatos, conforme estabelecido na Norma de Atendimento aos Questionamentos do Tribunal de Contas do Estado.

A Norma estabelece que a apuração pode ser feita pela área jurídica, pela Comissão de Apuração Preliminar, pela Comissão de Sindicância ou pela Comissão do Processo Administrativo Disciplinar, sendo que em todas as fases os andamentos dos trabalhos são acompanhados pela Superintendência de Conformidade, Gestão de Risco e de Controle Interno.

Dependendo do resultado do processo de apuração, e das orientações do TCE, a CDHU pode incluir melhorias em seus processos operacionais. Entretanto, caso apurem prejuízos ao conjunto dos recursos financeiros públicos e/ou responsabilidade funcional, a Companhia também toma as medidas corretivas necessárias. [205-1]

*It is worth reiterating that all bidding and hiring operations are supervised by External Control bodies in order to minimize risks of corruption in CDHU's business chain. These include the State Court of Auditors, the Treasury Office's Audit and the External Audit, in addition to the Internal Audit area, currently being deployed, which reports to the Statutory Audit Committee.*

*Thus, when there are questions regarding irregularities during any phase of the Bidding and/or Hiring process these are forwarded to CDHU, which in turn duly ascertains the facts, as established in the Regulation for Responding to Questions of the State Court of Auditors.*

*The Regulation establishes that the investigation can take place through the legal area, the Preliminary Investigation Commission, the Inquiry Commission or the Disciplinary Administrative Process Commission. The progress of the work is monitored by the Compliance, Risk Management and Internal Control Office at every stage.*

*Depending on the outcome of the verification process and on the State Court of Auditors' guidelines, CDHU may make improvements to its operational processes. However, in the event of losses of public financial resources and/or functional liability, the Company also takes the necessary corrective measures. [205-1]*

## CAPITAL MANUFATURADO

### INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA

[103-2, 103-3, 203-2]

Além de direcionar seus investimentos para diminuir o déficit habitacional, a CDHU também realiza significativos aportes financeiros em infraestrutura urbana, como redes de água e esgoto, redes elétricas, drenagem, pavimentação, muros de arrimo, fechamentos e cercamentos, paisagismo, redes de gás e telefonia.

Considerando os impactos indiretos da instalação de novas unidades habitacionais, podem ser citados a destinação de áreas para a construção e melhoria de escolas, postos de saúde, sistema de segurança e transporte público nas comunidades. A implantação de toda essa infraestrutura é fundamental para a melhoria da qualidade de vida e beneficia toda a população do entorno dos conjuntos habitacionais, além de movimentar a economia e incentivar o desenvolvimento local.

## MANUFACTURED CAPITAL

### INFRASTRUCTURE INVESTMENTS

[103-2, 103-3, 203-2]

*As well as directing its investments to reducing the housing deficit, CDHU also makes significant financial contributions to urban infrastructure, such as water and sewage networks, electrical networks, drainage, paving, retaining walls, closings and fences, landscaping, and gas and telephone networks.*

*Among the indirect impacts of the deployment of new housing units are the allocation of areas for the construction and improvement of schools, health centers, security systems and public transportation in communities. The deployment of all this infrastructure is fundamental for improving quality of life and benefits the entire population surrounding the housing complexes, in addition to stimulating the economy and encouraging local development.*



*In the favela urban development works, the deployment of infrastructure and urban and environmental regeneration constitute the very essence and object of the interventions, with benefits for the families living in these settlements and for the city as a whole. Today, investments in infrastructure amount to 25.5% of the total cost of the project, also including the costs necessary for land ownership regularization and maintenance, implemented through agreements with the City Halls.*

*With an eye on its own financial management, the company also seeks to optimize the resources available for its programs and maximize the benefits for the beneficiaries. To achieve this, CDHU prioritizes investments that generate returns, with costs that can be passed on to mortgagors, and shares the execution of part of the housing development infrastructure with city halls and public service utilities. Investments to regularize and maintain the units are also shared with city halls through agreements.*  
**[103-2, 103-3]**

*In 2019 alone total investment in infrastructure and services amounted to BRL 24.2 million, of which BRL 4.1 million was allocated to actions of environmental offsetting and BRL 20.1 million on infrastructure and services not related to environmental offsetting.* [203-1]

*CDHU saw major progress during the year with technological tools, through the computerization of registration processes. This provided a cost reduction, as well as speeding up processes and adding credibility.*

## **INNOVATION AND ECONOMIC IMPACTS**

**[103-2, 103-3, 203-2]**

*With regard to innovation, CDHU is always aligned with new developments in the area of construction, continually fomenting the planning of new ventures. The application of considerable amounts of funding to social housing, in the form of investments in housing production in subsidies, results in economic impacts, especially the increase in economic activity in the State of São Paulo and job creation. The maximization of public investments is also notable, through the combination of housing actions and interactions with other sectors.*

Nas obras de urbanização de favelas, a implantação de infraestrutura e recuperação urbana e ambiental constituem a própria essência e objeto das intervenções, com benefícios às famílias moradoras nesses assentamentos e à cidade como um todo. Atualmente, os investimentos em infraestrutura chegam a 25,5% do custo total do empreendimento, incluindo também os gastos necessários à regularização e manutenção, efetuados através de convênios com as Prefeituras Municipais.

Atenta à sua gestão financeira, a Companhia também busca otimizar os recursos disponíveis para seus programas e maximizar os benefícios para a população beneficiária. Para alcançar esse objetivo, a CDHU prioriza investimentos que gerem retorno, com custos que podem ser repassados aos mutuários, e divide com as prefeituras municipais e concessionárias de serviços públicos a execução de parte da infraestrutura dos empreendimentos habitacionais. Investimentos para regularização e manutenção das unidades também são compartilhados com as prefeituras através de convênios. **[103-2, 103-3]**

Apenas em 2019, o total de investimentos em infraestrutura e serviços foi de R\$ 24,2 milhões, dos quais R\$ 4,1 milhões foram direcionados a ações de compensação ambiental e R\$ 20,1 milhões para ações de infraestrutura e serviços não ligados à compensação ambiental.  
**[203-1]**

Durante o ano a CDHU teve grande avanço de suas ferramentas tecnológicas, a partir da digitalização dos processos de inscrição, que proporcionou redução de custos, além de agilidade e credibilidade.

## **INOVAÇÃO E IMPACTOS ECONÔMICOS**

**[103-2, 103-3, 203-2]**

No que diz respeito à inovação, a CDHU está sempre alinhada às novidades na área de construção, fomentando continuamente o planejamento de novos empreendimentos. A aplicação de vultuosos recursos na habitação de interesse social, tanto em investimentos na produção de moradias como em subsídios, resulta em impactos econômicos significativos, notadamente o aumento da atividade econômica do Estado de São Paulo e geração de empregos. Também se destaca a maximização de investimentos públicos, pela combinação de ações habitacionais e de outros setoriais.

Para uma aproximação aos impactos econômicos positivos obtidos com os investimentos da CDHU em habitação social, foi mantido o referencial analítico elaborado pela FIPE. Afim de tornar os resultados mais próximos do contexto de atuação da SH/CDHU, a FIPE definiu seis tipos específicos de investimento em habitação, de forma a avaliar com mais propriedade os impactos dos investimentos públicos em habitação pelo Governo do Estado. São eles: casa popular, apartamento de dois dormitórios com elevador, apartamento de dois dormitórios sem elevador, conjunto de casas, prédio com elevador, prédio sem elevador e construção civil em geral.

Considerando o setor "casa popular", o investimento de R\$ 1,52 bilhões realizado pela CDHU no exercício de 2019 em ações habitacionais, permitiu alavancar R\$ 5,00 bilhões na economia paulista e regional, promovendo 976 mil de meses de trabalho adicionais na economia como um todo. Quanto à arrecadação do ICMS, o impacto dos investimentos é da ordem de R\$ 170,13 milhões, considerando que, para cada R\$ 1 milhão investido, há um aumento de arrecadação de ICMS de R\$ 111,80 mil, ou 11,18% do montante inicialmente investido.

Os dados acima consideram que, para o setor "casa popular", cada R\$ 1 milhão investido gera um aumento de produção na economia como um todo de R\$ 3,27 milhões (gerador total de produção igual a 3,2667). Vale notar que o setor casa popular apresenta melhor efeito gerador que o setor da construção civil em geral, que é de 3,2162. Já o efeito direto de aumento de emprego no próprio setor corresponde a 242 meses de trabalho adicionais para cada R\$ 1 milhão aplicados, pela maior aplicação de mão de obra versus insumos. Acrescente-se no efeito direto 81 meses adicionais de trabalho nos setores fornecedores de insumos. Considerando os efeitos induzidos, pela renda gerada nas atividades diretas e indiretas, são 319 novos meses adicionais de trabalho. Em consequência, o efeito final do investimento é a geração de 642 meses adicionais de trabalho na economia como um todo.

Além dos indicadores econômicos da FIPE, os investimentos em habitação no exercício de 2019 promoveram, segundo estimativas próprias da CDHU, cerca de 22 mil empregos diretos.

A política de subsídios também é geradora de impacto econômico positivo, na medida em que preserva a renda disponível para o consumo e garante moradia digna e acessível às famílias de baixa renda.

*In order to estimate the positive economic impacts obtained through CDHU's investments in social housing, the analytical reference prepared by FIPE was maintained. In order to bring the results into line with the context in which SH/CDHU operates, FIPE (Institute of Economic Research Foundation) has defined six specific types of investment in housing so as to more accurately assess the impacts of public housing investments by the State Government. These are: popular houses, two bedroom apartments with elevator, two bedroom apartment without elevator, housing complex, multi-story building with elevator, multi-story building without elevator, and civil construction in general.*

*Considering the "affordable housing" sector, the BRL 1.52 billion investment in housing actions made by CDHU in the 2019 tax year, permitted leverage of BRL 5.00 billions in the São Paulo and regional economy, promoting 976 thousand months of additional work in the economy as a whole. As for ICMS (State tax) collection, the impact of the investments is around BRL 170.13 million, considering that for each BRL 1 million invested there is an increase in ICMS collection of BRL 111,800 or 11.18% of the amount initially invested.*

*The data above considers that for the "affordable housing" sector, each BRL 1 million invested generates an increase in production in the wider economy of BRL 3.27 million (total production generator equal to 3.2667). It is worth noting that the affordable housing sector presents a better generator effect than the construction sector in general, which is 3.2162. The direct effect of increased employment in the sector itself corresponds to 242 additional months of work for each BRL 1 million invested, due to the greater investment in labor versus inputs. Add to this the direct effect of 81 additional months of work in the sectors supplying inputs. Considering induced effects, i.e. resulting from the income generated from direct and indirect activities, there are 319 new additional months of work. As a result, the final effect of the investment is the generation of 642 additional months of work in the economy as a whole.*

*In addition to FIPE's economic indicators, investments in housing in 2019 promoted around 22.000 direct jobs, according to CDHU's own estimates.*

*The subsidy policy also generates a positive economic impact, as it preserves disposable income for consumption and guarantees decent and affordable housing for low-income families.*

*In 2019 the company had 316,284 active contracts, of which 117,230 were subsidized in the form of a discounted mortgage. In addition, 9,455 families received Temporary Housing Aid, totaling 126,685 benefited through subsidies. In relation to 2018, there was little change in the total number of beneficiaries of CDHU's direct operations, reflecting the natural oscillation of incoming and outgoing mortgagors. As for the total number of families receiving housing aid, there was also a decrease in this group, reflecting the efforts that the CDHU has been making to consider definitive solutions for those in temporary housing.*

*In addition to the subsidy allocated through its own actions, in 2019 CDHU contributed with non-reimbursable resources to funding Caixa Econômica Federal's social housing projects, as part of the partnership between this institution and the Department of Housing.*

*A total of 1,582 families in several municipalities in the state were benefited, receiving housing with mortgages provided by Caixa, with technical assistance from CDHU to provide land (in partnership with the municipalities), prepare projects and select companies. Considering all types of subsidies, 128,267 families were benefited in 2019.*

*With regard to the positive economic impacts that result from the combination of housing services with investments from other sectors and municipalities, expanding the social outreach of policies implemented by partner agencies, a total of 1,797 housing units were delivered in 2019 for the resettlement of families who had to be removed from their homes due to urban development works in makeshift settlements and actions to equate occupations in at-risk areas and public works.*

*In the case of resettlements, CDHU takes care to choose locations close to the intervention for the construction of enterprises intended for resettled families. Thus, housing resettlement actions do not constitute negative indirect economic impacts. On the contrary, they are necessary when faced with the challenges of promoting housing and urban development in cities and that require planning so that the new living conditions of the displaced population are better than previous ones, considering sanitation infrastructure, congestion and unhealthy homes, among other aspects.*

Em relação à política de subsídios, as ações são realizadas de três formas distintas: 1) na forma de descontos nas prestações para o financiamento de imóveis; 2) na forma de auxílio-moradia para famílias que têm que ser removidas de suas moradias originais, no período em que aguardam uma solução de moradia definitiva promovida pela CDHU; ou 3) na forma de assistência técnica para viabilização da produção de moradias.

Em 2019 havia 316.284 contratos ativos na Companhia, dos quais 117.230 tiveram subsídio na forma de desconto na prestação do imóvel. Além disso, 9.455 famílias receberam Auxílio-Moradia, totalizando 126.685 beneficiados com subsídios. Em relação a 2018, houve pouca alteração no total de beneficiados nas operações diretas da CDHU, refletindo a oscilação natural de entrada e saída de mutuários. Quanto ao total de famílias em auxílio-moradia, também houve decréscimo deste grupo, refletindo os esforços que a CDHU vem realizando para equacionar soluções definitivas para quem estava em moradias provisórias.

Além do subsídio alocado em ações próprias, em 2019, a CDHU contribuiu com recursos não retornáveis para viabilização de empreendimentos de habitação social da Caixa Econômica Federal, no âmbito da parceria entre essa instituição e a Secretaria da Habitação.

Foram beneficiadas 1.582 famílias em diversos municípios do Estado, que receberam moradias com financiamento da Caixa, contando com assistência técnica da CDHU para viabilização de terrenos (em parceria com os municípios), elaboração de projetos e seleção de empresas. Considerando todas as modalidades de subsídios, em 2019 foram beneficiadas 128.267 famílias.

No que diz respeito aos impactos econômicos positivos originados da combinação de atendimentos habitacionais com investimentos de outros setores e dos municípios, ampliando o alcance social das políticas implantadas pelos órgãos parceiros, foram entregues em 2019 um total de 1.797 unidades habitacionais destinadas ao reassentamento habitacional de famílias que tiveram que ser removidas em função de obras de urbanização em assentamentos precários e de ações de equacionamento de ocupações em situação de risco e obras públicas.

Em caso de reassentamentos, a CDHU tem o cuidado de escolher locais próximos à intervenção para a construção de empreendimentos destinados às famílias reassentadas. Assim, as ações de reassentamento habitacional não constituem impactos econômicos indiretos de caráter negativo. Pelo contrário, são questões necessárias diante dos desafios da promoção do desenvolvimento habitacional e urbano das cidades e que requerem planejamento para que as novas condições de vida da população deslocada sejam melhores que as anteriores, considerando infraestrutura de saneamento, congestionamento e insalubridade dos domicílios, entre outros aspectos.



## HABITAÇÃO SOCIAL DE QUALIDADE

Com ações que priorizam o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais, na gestão do conhecimento e na qualidade de vida para o corpo funcional, de acordo com as necessidades identificadas, a CDHU busca atender às demandas de cada área no quesito aperfeiçoamento profissional dos empregados.

A intenção é aumentar, principalmente, a produtividade dos empregados e garantir o atendimento aos dispositivos legais relacionados ao negócio da empresa. No nível gerencial, estão consideradas as funções de Líder, Gerente e Superintendente.

## QUALITY SOCIAL HOUSING

The professional development of CDHU's employees depends upon the demands of each area of the company, with actions that prioritize the development of technical and behavioral skills, knowledge management and quality of life for the workforce, according to the identified needs.

The intention is mainly to increase employee productivity and ensure compliance with legal provisions related to the company's business. Management level considers the positions of Leader, Manager and Supervisor.

### 404-1 - NÚMERO MÉDIO DE HORAS DE TREINAMENTO POR ANO POR EMPREGADO, DISCRIMINADAS POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL

404-1 - AVERAGE HOURS OF TRAINING PER YEAR PER EMPLOYEE, BY GENDER AND EMPLOYEE CATEGORY

	Unidade Units	Nível Administrativo Administrative Level	Nível Técnico Technical level	Nível Operacional Operational Level	Nível Gerencial Management Level	Total Total
Número de homens treinados Number of men trained	Qtde Qty	53	43	7	79	182
Número de mulheres treinadas Number of women trained	Qtde Qty	45	34	2	57	138
Horas de homens treinados Hours of training for men	Horas Hours	905,25	929,25	68	2936,65	4939,40
Horas de mulheres treinadas Hours of training for women	Horas Hours	558,50	1090,50	46	1852,25	3547,25

Observação: 38% do quadro funcional da CDHU são do gênero feminino, contra 62% do gênero masculino. Em 2019, a proporção de mulheres participantes de treinamentos foi de 21,3%. Os homens participaram menos, proporcionalmente, de treinamentos - 15,3%.

Note: 38% of CDHU's staff are female and 62% male. In 2019, the proportion of women participating in training was 21.3%. Men participated less in training, proportionally, at 15.3%.

Atualmente, a Companhia não dispõe de programa específico para desenvolvimento dos empregados, mas está sempre em busca da melhoria de seu quadro funcional por meio de treinamentos frequentes.

A política de treinamento prevê ainda o investimento da CDHU para participação de seus empregados em cursos, treinamentos e capacitações em assuntos de interesse da empresa e de acordo com as atividades profissionais desenvolvidas pelos empregados. Os cursos são custeados pela CDHU na proporção de até 30% (para mestrado e doutorado), até 50% (para pós-graduação e especialização) e até 100% para demais cursos (complementares, seminários, workshops etc.). A área de Gestão de Pessoas estuda a possibilidade de criar ações para discutir e conscientizar os empregados sobre os diversos aspectos da transição para a aposentadoria: financeiro, saúde e bem-estar, realização pessoal, legado e outros. [103-1, 103-2, 201-3]

The company does not have an employee development program at present but it is always looking to improve its workforce through frequent training.

The training policy also foresees investment by CDHU for the participation of its employees in courses, training and qualifications in matters of interest to the company and in accordance with the professional activities developed by the employees. CDHU funds up to 30% for master's and PhD courses, 50% for post-graduate and specialization courses and 100% for other courses (complementary, seminars, workshops, etc.). The Human Resources Management area studies the possibility of creating actions to discuss and raise awareness among employees about the various aspects of the transition to retirement: financial, health and well-being, personal fulfillment, legacy, etc. [103-1, 103-2, 201-3]

<b>404-2 - PROGRAMAS DE GESTÃO DE COMPETÊNCIAS E APRENDIZAGEM CONTÍNUA QUE CONTRIBUEM PARA A CONTINUIDADE DA EMPREGABILIDADE DOS EMPREGADOS EM PERÍODO DE PREPARAÇÃO PARA A APOSENTADORIA</b> <i>404-2 - PROGRAMS FOR UPGRADING EMPLOYEE SKILLS AND TRANSITION ASSISTANCE PROGRAMS</i>	<b>Unidade</b> <i>Units</i>	<b>2019</b>
<b>TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DOS EMPREGADOS</b> <i>EMPLOYEE TRAINING AND UPGRADING OF SKILLS</i>		
Apoio financeiro para capacitação ou formação externa <i>Funding support for external training or education;</i>	Sim / Não <i>Yes/No</i>	Sim <i>Yes</i>
Cursos internos <i>Internal courses</i>	Sim / Não <i>Yes/No</i>	Sim <i>Yes</i>
Períodos sabáticos com reinserção profissional garantida <i>Sabbatical periods with guaranteed return to employment.</i>	Sim / Não <i>Yes/No</i>	Sim <i>Yes</i>

<b>404-2 - PROGRAMAS DE GESTÃO DE COMPETÊNCIAS E APRENDIZAGEM CONTÍNUA QUE CONTRIBUEM PARA A CONTINUIDADE DA EMPREGABILIDADE DOS EMPREGADOS EM PERÍODO DE PREPARAÇÃO PARA A APOSENTADORIA</b> <i>404-2 - PROGRAMS FOR UPGRADING EMPLOYEE SKILLS AND TRANSITION</i>	<b>Unidade</b> <i>Units</i>	<b>2019</b>
<b>PROGRAMAS DE APOIO À TRANSIÇÃO PARA EMPREGADOS SE APOSENTANDO OU DEMITIDOS</b> <i>TRANSITION SUPPORT PROGRAMS FOR RETIRING OR RETIRED EMPLOYEES</i>		
Assistência (ex.: treinamento, aconselhamento) na transição para uma vida sem trabalho <i>Assistance (such as training, counselling) on transitioning to a non-working life.</i>	Sim / Não <i>Yes/No</i>	Não <i>No</i>
Indenização por demissão <i>Severance pay</i>	Sim / Não <i>Yes/No</i>	Sim <i>Yes</i>
Planejamento de pré-aposentadoria para quem pretende se aposentar <i>Pre-retirement planning for intended retirees;</i>	Sim / Não <i>Yes/No</i>	Não <i>No</i>
Recapacitação para aqueles que pretendem continuar trabalhando <i>Retraining for those intending to continue working</i>	Sim / Não <i>Yes/No</i>	Não <i>No</i>
Se há indenização por demissão, ela leva em conta idade e tempo de serviço <i>If there is severance pay, does it takes into account age and years of service</i>	Sim / Não <i>Yes/No</i>	Sim <i>Yes</i>
Serviços de colocação no mercado de trabalho <i>Job placement services</i>	Sim / Não <i>Yes/No</i>	Não <i>No</i>

### **EFFICIENCY OF SERVICE FOR BENEFICIARIES OF HOUSING ASSISTANCE**

[103-2, 103-3]

CDHU is aware of its responsibility to create programs to develop and promote social and community organization in condominiums, aiming for social inclusion. It seeks to engage the local community and offer guidance on appropriate use of housing units. To this end it has a range of customer service channels and works in partnership with the municipalities to contract specialized companies, with a minimum period of six months (in horizontal projects) or one year (in vertical projects) to monitor each intervention with the community.

### **EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO BENEFICIÁRIO DOS ATENDIMENTOS HABITACIONAIS**

[103-2, 103-3]

Consciente de sua responsabilidade em criar programas de desenvolvimento e fomento à organização sociocomunitária condominial, visando a inclusão social, a CDHU busca sempre engajar a comunidade local e oferecer orientação para uso adequado das unidades habitacionais. Para isso, conta com diversos canais de atendimento e atua em parceria com os municípios para a contratação de empresas especializadas, estabelecendo o período mínimo de seis meses (nos empreendimentos horizontais) ou de um ano (nos verticais) para acompanhamento de cada intervenção junto à comunidade.



Com diálogo constante com representantes da sociedade civil organizada, órgãos públicos e entidades representativas do setor, a Companhia realiza reuniões ordinárias ou extraordinárias, se houver pautas relevantes, com estes públicos por meio do Conselho Estadual de Habitação. **[102-43]**

Atualmente, as principais queixas recebidas nos canais de atendimento relacionadas à qualidade do produto fornecido são sobre infiltrações (496), vazamentos (354), rachaduras e trincas (351), pisos e revestimentos soltos (276), acesso ao conjunto (210) e aquecedor solar (138), de um total de 2.951 registros no ano de 2019, o que representa 62% dos problemas construtivos apontados pela população.

Por outro lado, apenas 30% das queixas estão relacionadas às unidades com tempo de entrega de até 5 anos, cabendo aos moradores a manutenção pelo patrimônio para evitar que chegue a comprometer a saúde e segurança das pessoas que lá residem.

Mesmo que a questão temporal seja relevante no que diz respeito à responsabilidade civil objetiva, a área de obras da CDHU adota como procedimento: 1) Vistoriar a unidade habitacional (UH) por meio da fiscalizadora para detectar problemas e as causas (se a UH tiver menos de 5 anos) e em caso de riscos graves, eventualmente, a Companhia pode realizar os reparos, mesmo que o imóvel não se encontre no tempo de garantia; 2) Notificar a Prefeitura Municipal ou Construtora, após vistoria da fiscalizadora; 3) Concluir reparos por meio da construtora, com envio de termo de conclusão assinado, ou sua negativa e início de demanda judicial, após exaurir todas as possibilidades de solução administrativa.

*CDHU maintains constant dialogue with representatives of civil society, public bodies and entities representing the sector, and holds ordinary or extraordinary meetings with these stakeholders through the State Housing Council if there are important items to discuss. **[102-43]***

*Currently, the main complaints received via the service channels related to the quality of the product supplied concern water infiltration (496), leaks (354), cracks (351), loose floor tiles and surfaces (276), access to the complexes (210) and solar water heaters (138). This is from a total of 2,951 reports in 2019, representing 62% of the construction problems described by residents.*

*On the other hand, only 30% of the complaints are related to units delivered less than five years before, with residents responsible for maintaining their property in order to prevent effects on the health and safety of the people who live there. Even if the temporal issue is relevant with regard to strict civil liability, CDHU's works area adopts as a procedure: 1) Inspection of the housing unit by the inspection agency to detect problems and causes (if the unit has less than 5 years) and in case of serious risks, the Company may carry out the repairs, even if the property is no longer under warranty; 2) Notify the City Hall or Construction Company, after inspection by the inspector; 3) Complete repairs through the construction company, with the submission of a signed term of conclusion, or its denial and initiation of a lawsuit, after exhausting all possibilities of an administrative solution.*

**[418-1]**

<b>Requisito</b> <i>Requirement</i>	<b>Quantidade</b> <i>Number</i>
Total de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade do Público Beneficiário dos Atendimentos Habitacionais <i>Total number of substantiated complaints received concerning breaches of customer privacy</i>	07
Total de vazamentos, furtos ou perdas de dados do Público Beneficiário dos Atendimentos Habitacionais <i>Total de vazamentos, furtos ou perdas de dados do público beneficiário dos atendimentos habitacionais</i>	0

*In 2019, the companies hired by CDHU to provide specialized technical services for Social Technical Work, Urban Regeneration and Recovery of Contract and Occupation Issues hired a specialized debt collection company to assist in the appropriate deployment of one of the products foreseen in the bidding for the Financial Regularization aspect.*

*The subcontractor contacted financially defaulting mortgagors en masse via e-mail, phone calls, and text messaging, to provide a warning and request for them to settle their debts and pay off the outstanding financing installments under the risk of legal action and repossession. Only seven families contacted the Ombudsman to request an end to the phone calls, as those phone numbers did not correspond to the mortgagors in question, with immediate exclusion of these numbers.*

*The Information Technology area, in turn, reported that there were no reports of data losses from any of the company's applications, and that periodic backups and data retention take place as defined by policy.*

Em 2019, as empresas contratadas pela CDHU para prestação de serviços técnicos especializados de Trabalho Técnico Social, Recuperação Urbana e Recuperação de Contratos e Ocupação tiveram ajuda de uma empresa especializada em cobrança, para contribuir no desenvolvimento adequado de um dos produtos previstos na licitação referente ao tema Regularização Financeira.

A subcontratada atuou de forma massiva junto aos mutuários inadimplentes por meio de e-mail, telefonemas, envio de SMS, com alertas e cobranças para quitação das dívidas, pagamento das prestações do financiamento, sob risco de ajuizamento de ação e reintegração de posse. Apenas sete famílias contataram a Ouvidoria para pedir o fim dos telefonemas, pois aqueles telefones não correspondiam aos mutuários que estavam sendo cobrados, o que foi prontamente atendido.

A área de Tecnologia da Informação, por sua vez, informou que não houve registro de perda de dados em todas as aplicações da Companhia, e que são executados backups periódicos e retenção de dados de acordo com política definida.

Álvaro de Carvalho





## LICITAÇÕES E SEGURANÇA DE TRABALHADORES CONTRATADOS

Em relação à saúde e segurança no trabalho de terceiros, todas as licitações da Companhia seguem o descrito na Lei 13.303/16, ou seja, exige no Edital a conformidade com as regras e o atendimento às normas vigentes, além de estipular as condições mínimas de habilitação técnica, jurídica e financeira de acordo com o objeto da licitação, bem como seu valor. **[103-2, 103-3]**

A Ordem de Início de Serviços só é emitida após a contratada apresentar apólice de seguro referente ao Risco de Responsabilidade Civil Cruzado, incluindo cobertura contra acidente de trabalho e riscos diversos de acidentes físicos, declaração de situação regular perante o Ministério do Trabalho, na qual deve constar que a empresa não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e não emprega menor de 16 anos, declarando também que atende às normas relativas à saúde e segurança do trabalho.

Além disso, a contratada deve apresentar o layout do canteiro de obras, com a verificação do atendimento aos preceitos da NR-18 - Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção, e também o cronograma de permanência de mão de obra, do dimensionamento do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) e do Programa de Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção (PCMAT), elaborado para as obras e serviços.

Ainda nesta área, toda obra precisa estar matriculada no INSS e é rigorosamente monitorada e fiscalizada no que diz respeito ao seu desenvolvimento e ao cumprimento de todas as leis, regulamentos, normas e boas práticas sociais e de direitos humanos, conforme acordado no contrato.

Também está descrito no contrato que é responsabilidade da contratada assumir possíveis despesas decorrentes de acidentes do trabalho não cobertas pelo seguro, além de cumprir e fazer cumprir, por todos no canteiro de obras, as normas regulamentadoras relativas à Segurança e Medicina do Trabalho, propiciar aos empregados condições adequadas para o perfeito desenvolvimento dos serviços e instruí-los quanto aos procedimentos de prevenção de incêndio. **[416-1]**

De acordo com o Código Civil Brasileiro, a responsabilidade para reparação de danos físicos aos imóveis durante os primeiros 5 anos é do empreiteiro e, se o dono da obra - neste caso, a CDHU - não comunicar no prazo de 180 dias o empreiteiro sobre o vício ou defeito, passa a ser responsável por solucionar os problemas.

## BIDDING PROCESSES AND THE SAFETY OF CONTRACTED WORKERS

*In relation to the health and safety of contractors, all of the company's bidding processes follow the provisions of Law 13,303/16, i.e., the Notice contains the requirement for compliance with the rules and current regulations. It also stipulates the minimum technical, legal and financial conditions for qualification depending upon the object of the bidding and its value. **[103-2, 103-3]***

*The Service Start Order is only issued after the hired company presents an insurance policy providing comprehensive cover for Civil Liability Risk. This must include occupational accidents and various risks of physical accidents, alongside a statement of good standing with the Ministry of Labor stating that the company does not employ minors under 18 years in nighttime, dangerous or unhealthy work and does not employ minors under 16, also declaring that it complies with regulations related to health and safety at work.*

*In addition, the contractor must present the layout of the construction site, with verification of compliance with the precepts of NR-18 - Working Conditions and Environment in the Construction Industry, as well as the schedule for the permanence of labor, provision for the Specialized Service in Safety Engineering and Occupational Medicine (SESMT) and the Working Conditions and Environment Program for the Construction Industry (PCMAT), drawn up for works and services.*

*Also in this area, all works must be registered with the INSS (Social Security) and are strictly monitored and inspected with regard to their development and compliance with all laws, regulations, standards and good social and human rights practices, as agreed in the contract.*

*It is also described in the contract that it is the contractor's responsibility to assume possible expenses resulting from occupational accidents not covered by insurance. In addition it should comply with and enforce the regulatory standards related to Occupational Safety and Medicine for everyone at the construction site, providing employees with adequate conditions for the perfect performance of the services and instructions regarding fire prevention procedures. **[416-1]***

*According to the Brazilian Civil Code, responsibility for repairing physical damage to properties during the first 5 years rests with the contractor. However, if the developer - in this case CDHU - does not inform the contractor about the defect within 180 days, then it becomes responsible for resolving the problems.*



## HUMAN CAPITAL

CDHU implements practices that add value to its team, seeking to follow international guidelines to ensure a healthy and positive working environment. Therefore, the company strives to engage its internal public, offering benefits and regular upskilling training.

In order to attract new talent and retain the existing talent in its workforce, CDHU offers a working environment with salaries that are in line with the market. The company does not adopt the practice of linking remuneration to the reference minimum wage, since the entire wage table is adjusted by the annual readjustment rates granted through the Collective Labor Agreement on the base date in May of each year. Anyhow, the ratio of the lowest salary paid by the company to the minimum salary in the State of São Paulo was 202.2% in the case of women, with the organization's lowest salary being BRL 2,511.86, and 201.9% in the case of men, with the lowest salary at BRL 2,205.36. In other words, men and women receive equal pay within the company. [103-2, 103-3, 202-1]

A CDHU mantém práticas que valorizam sua equipe, buscando seguir diretrizes internacionais para garantir um ambiente de trabalho saudável e positivo. Assim, a Companhia atua com afinco para engajar seu público interno, oferecendo benefícios e treinamentos de aperfeiçoamento com regularidade.

Com o objetivo de atrair e reter talentos em seu quadro funcional, a CDHU também mantém um ambiente com práticas salariais em sintonia com o mercado. A Companhia não adota a vinculação das remunerações ao Salário Mínimo de referência, pois toda a tabela salarial é corrigida pelos índices de reajustes anuais concedidos por meio do Acordo Coletivo de Trabalho na data base, em maio de cada ano. De qualquer forma, em 2019, a proporção do menor salário praticado pela empresa em relação ao salário mínimo do Estado de São Paulo foi de 202,2% no caso de mulheres, cujo salário mais baixo na Companhia está em R\$2.511,86, e 201,9% no caso de homens, cujo salário mais baixo está em R\$ 2.205,36. Ou seja, há um equilíbrio na remuneração entre homens e mulheres dentro da Companhia. [103-2, 103-3,202-1]

**102-8 - INFORMAÇÕES SOBRE EMPREGADOS E OUTROS TRABALHADORES**

## 102-8 - INFORMATION ON EMPLOYEES AND OTHER WORKERS

	Unidade Units	2017	2018	2019
Empregados próprios - contratados por tempo indeterminado <i>Own employees - permanent</i>	Qtde Qty	644	638	556
Empregados próprios temporários <i>Own employees - Temporary</i>	Qtde Qty	0	0	0
Número total de empregados em tempo integral - feminino <i>Total number of full-time employees - female</i>	Qtde Qty	249	243	212
Número total de empregados em tempo integral - masculino <i>Total number of full-time employees - male</i>	Qtde Qty	391	391	344
Número total de empregados em meio período - feminino <i>Total number of half-time employees - female</i>	Qtde Qty	0	0	0
Número total de empregados em meio período - masculino <i>Total number of half-time employees - male</i>	Qtde Qty	0	0	0
Número total de empregados em regime parcial- feminino <i>Total number of part-time employees - female</i>	Qtde Qty	3	3	3
Número total de empregados em regime parcial- masculino <i>Total number of part-time employees - male</i>	Qtde Qty	1	1	1
Número total de trabalhadores que não são empregados (estagiários, aprendizes) <i>Total number of workers who are not employees (interns, apprentices)</i>	Qtde Qty	325	279	293

Em relação à contratação, como mostra a tabela abaixo, em 2019, das 26 admissões ocorridas, 3 foram mulheres, correspondendo a 11,53% das admissões, e 23 foram homens, o que corresponde à 88,47% das admissões.

*Workers who are not employees: considers only those under the management of the Human Resources Management area (Trainees/Apprentices and Youth Apprentices)*



**401-1 NÚMERO TOTAL E TAXAS DE NOVAS CONTRATAÇÕES DE EMPREGADOS E ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS POR FAIXA ETÁRIA, GÊNERO E REGIÃO**  
 401-1 TOTAL NUMBER AND RATES OF NEW EMPLOYEE HIRES AND EMPLOYEE TURNOVER BY AGE GROUP, GENDER AND REGION

<b>Admitidos</b> <i>Admitted</i>	<b>&lt; 30 anos</b> <i>&lt;30 years old</i>	<b>Porcentagem</b> <i>Percentage</i>	<b>Entre 30 e 50 anos</b> <i>30-50 years old</i>	<b>Porcentagem</b> <i>Percentage</i>	<b>&gt; 50 anos</b> <i>Over 50 years old</i>	<b>Porcentagem</b> <i>Percentage</i>	<b>Total</b> <i>Total</i>
<b>Feminino</b> <i>Female</i>	0	0	3	100%	0	0	3
<b>Masculino</b> <i>Male</i>	0	0	8	35%	15	65%	23

<b>Demitidos</b> <i>Left the company</i>	<b>&lt; 30 anos</b> <i>&lt;30 years old</i>	<b>Porcentagem</b> <i>Percentage</i>	<b>Entre 30 e 50 anos</b> <i>30-50 years old</i>	<b>Porcentagem</b> <i>Percentage</i>	<b>&gt; 50 anos</b> <i>Over 50 years old</i>	<b>Porcentagem</b> <i>Percentage</i>	<b>Total</b> <i>Total</i>
<b>Feminino</b> <i>Female</i>	0	0	6	17%	30	83%	36
<b>Masculino</b> <i>Male</i>	0	0	14	19%	58	81%	72

Dentre as 108 demissões ocorridas durante o ano, 36 foram mulheres, correspondendo a 33,33% das demissões, e 72 foram homens, o que representa 66,67%.

No que diz respeito aos benefícios oferecidos aos profissionais, a CDHU apresentou em 2019 os auxílios listados na tabela a seguir: **[201-3, 401-2]**

*Of the 108 employees leaving the company during the year, 36 were women, corresponding to 33.33% of the layoffs, and 72 were men, which represents 66.67%.*

*With regard to the benefits provided for employees, CDHU offered the assistance listed in the following table in 2019: **[201-3, 401-2]***



<b>401-2- BENEFÍCIOS CONCEDIDOS A EMPREGADOS DE TEMPO INTEGRAL QUE NÃO SÃO OFERECIDOS A EMPREGADOS TEMPORÁRIOS OU EM REGIME DE MEIO PERÍODO, DISCRIMINADOS POR UNIDADES OPERACIONAIS IMPORTANTES DA ORGANIZAÇÃO</b> <i>401-2- BENEFITS PROVIDED TO FULL-TIME EMPLOYEES THAT ARE NOT PROVIDED TO TEMPORARY OR PART-TIME EMPLOYEES, BY SIGNIFICANT LOCATIONS OF OPERATION.</i>	<b>2019</b>
Licença maternidade (Sim/Não) <i>Maternity leave (Yes/No)</i>	<b>Sim</b> <i>Yes</i>
Cobertura para incapacidade/invalidez (Sim/Não) <i>Disability/invalidity coverage (Yes/No)</i>	<b>Não</b> <i>No</i>
Auxílio creche (Sim/Não) <i>Daycare assistance (Yes/No)</i>	<b>Sim</b> <i>Yes</i>
Auxílio funeral (Sim/Não) <i>Funeral assistance (Yes/No)</i>	<b>Sim</b> <i>Yes</i>
Auxílio por filho especial (Sim/Não) <i>Special needs child support (Yes/No)</i>	<b>Sim</b> <i>Yes</i>
Transporte fretado (Sim/Não) <i>Chartered transport (Yes/No)</i>	<b>Sim</b> <i>Yes</i>
Vale alimentação (Sim/Não) <i>Food voucher (Yes/No)</i>	<b>Sim</b> <i>Yes</i>
Vale refeição (Sim/Não) <i>Meal voucher (Yes/No)</i>	<b>Sim</b> <i>Yes</i>
Licença paternidade (Sim/Não) <i>Paternity leave (Yes/No)</i>	<b>Sim</b> <i>Yes</i>
Remuneração variável (Sim/Não) <i>Variable remuneration (Yes/No)</i>	<b>Não</b> <i>No</i>
Convênio com academias (Sim/Não) <i>Gym membership agreements (Yes/No)</i>	<b>Não</b> <i>No</i>
Plano de aquisições de ações (Sim/Não) <i>Stock ownership plan (Yes/No)</i>	<b>Não</b> <i>No</i>
Fundo de aposentadoria (Sim/Não) <i>Retirement fund (Yes/No)</i>	<b>Não</b> <i>No</i>
Seguro de Vida em grupo (Sim/Não) <i>Group Life Insurance (Yes/No)</i>	<b>Sim</b> <i>Yes</i>
Vale Transporte (Sim/Não) <i>Transportation voucher (Yes/No)</i>	<b>Sim</b> <i>Yes</i>
Assistência médica (Sim/Não) <i>Medical assistance (Yes/No)</i>	<b>Sim</b> <i>Yes</i>
Benefícios - Investimento Total (R\$) <i>Benefits - Total Investment (BRL)</i>	<b>24.292.731,97</b>
Assistência odontológica (Sim/Não) <i>Dental assistance (Yes/No)</i>	<b>Sim</b> <i>Yes</i>
Benefícios padrão para empregados de tempo integral são estendidos a colaboradores de meio período ou temporários ? Se sim, indique quais. (Sim/Não) <i>Standard benefits for full-time employees are extended to part-time or temporary employees ? If yes, indicate which ones. (Yes/No)</i>	
Transporte fretado (Sim/Não) <i>Chartered transport (Yes/No)</i>	<b>Não</b> <i>No</i>
Assistência médica (Sim/Não) <i>Special needs child support (Yes/No)</i>	<b>Não</b> <i>No</i>
Cobertura para incapacidade/invalidez (Sim/Não) <i>Special needs child support (Yes/No)</i>	<b>Não</b> <i>No</i>
Plano de aquisições de ações (Sim/Não) <i>Stock ownership plan (Yes / No)</i>	<b>Não</b> <i>No</i>
Seguro de Vida em grupo (Sim/Não) <i>Group Life Insurance (Yes/No)</i>	<b>Sim</b> <i>Yes</i>
Fundo de aposentadoria (Sim/Não) <i>Retirement fund (Yes/No)</i>	<b>Não</b> <i>No</i>
Licença maternidade (Sim/Não) <i>Maternity leave (Yes/No)</i>	<b>Não</b> <i>No</i>
Auxílio creche (Sim/Não) <i>Daycare assistance (Yes/No)</i>	<b>Não</b> <i>No</i>
Remuneração variável (Sim/Não) <i>Variable remuneration (Yes/No)</i>	<b>Não</b> <i>No</i>
Vale refeição (Sim/Não) <i>Meal vouchers (Yes/No)</i>	<b>Não</b> <i>No</i>
Vale alimentação (Sim/Não) <i>Food vouchers (Yes / No)</i>	<b>Sim</b> <i>Yes</i>
Assistência odontológica (Sim/Não) <i>Dental assistance (Yes/No)</i>	<b>Não</b> <i>No</i>
Vale Transporte (Sim/Não) <i>Transportation voucher (Yes/No)</i>	<b>Sim</b> <i>Yes</i>
Convênio com academias (Sim/Não) <i>Gym membership agreements (Yes/No)</i>	<b>Não</b> <i>No</i>

Do total de R\$ 24.292.731,97 investido em benefícios no período, R\$ 22.003.984,14 foi correspondente à participação da CDHU. Já o valor de R\$ 2.288.747,83 correspondeu à participação dos empregados nos benefícios.

A remuneração é estabelecida por meio do enquadramento do profissional no momento da admissão, de acordo com cada cargo e posicionamento em tabela salarial existente no Plano de Cargos e Salários, aprovado pelas instâncias governamentais. O Plano apresenta tabelas salariais por graus e steps, nos quais se estabelecem a progressão horizontal por meio da avaliação de desempenho e vertical através de processo seletivo interno, que definem a evolução salarial de cada cargo e carreira. Funcionários não são envolvidos na determinação de remunerações. **[102-36]**

*Stakeholders* também não são consultados para definição de remuneração e não há votação de políticas e propostas de remuneração, com exceção da remuneração de arquitetos e engenheiros, que respeita o piso salarial definido pelos sindicatos destas categorias. **[102-37]**

## SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Um dos braços de atuação da Companhia neste tema é a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), cuja função é monitorar e desenvolver ações de medicina e segurança no trabalho em todos os níveis e locais da empresa. A CDHU também oferece apoio psicossocial para acompanhamento de casos de saúde e segurança, disponibilizando aconselhamento e internação, quando necessário. O atendimento psicológico é feito por psicóloga e assistente social e os serviços de aconselhamento e internação são feitos a partir de avaliação preliminar na qual o colaborador é encaminhado ao médico especialista. Após esta etapa, faz-se o acompanhamento do tratamento e sua evolução. Em caso de internação, todo o processo é monitorado pelo Núcleo de Atendimento Social, Segurança e Medicina do Trabalho da Companhia. **[103-2, 103-3, 403-1]**

A CIPA representa todos os colaboradores e também é atrelada ao Núcleo de Atendimento Social, Segurança e Medicina do Trabalho. Dentre as ações de prevenção, a CIPA promoveu, em 2019 a Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT), incluindo palestras e campanhas sobre colesterol e glicemia, campanhas intervencionistas em Tabagismo, IST/Aids, Trabalho em equipe e Ação de Brigadistas.

*Of the total of BRL 24,292,731.97 invested in benefits in the period, BRL 22,003,984.14 corresponded to CDHU's participation. The amount of BRL 2,288,747.83 corresponded to the employees' participation in the benefits.*

*Remuneration is established through categorization of the new employee at the time of admission, according to each position and positioning in the salary table in the Positions and Salaries Plan, approved by government bodies. The Plan presents salary tables by levels and steps, by which horizontal progression is established through performance appraisals and vertical progression through an internal selection process, which define the salary evolution of each position and career. Employees are not involved in determining remuneration. **[102-36]***

*Stakeholders are also not consulted during the definition of remuneration and there is no voting on remuneration policies and proposals, except for the remuneration of architects and engineers, which respects the minimum wage set by the unions of these categories. **[102-37]***

## HEALTH AND SAFETY AT WORK

*One of the Company's areas of activities on this topic is the Internal Accident Prevention Commission (CIPA), with the function of monitoring and developing occupational health and safety actions at all levels and locations within the company. CDHU also offers psychosocial support for monitoring health and safety cases, providing counseling and hospitalization when necessary. Psychological assistance is provided by a psychologist and social worker and counseling and hospitalization services are based on a preliminary assessment in which the employee is referred to a specialist doctor. After this stage, the treatment and its progress is monitored. In case of hospitalization, the entire process is monitored by the company's Social Service, Safety and Occupational Medicine Center. **[103-2, 103-3, 403-1]***

*The CIPA represents all employees and is also linked to the Social Service, Safety and Occupational Medicine Center. Among the preventive actions promoted by the CIPA in 2019 were the Internal Accident Prevention Week (Sipat), which included lectures and campaigns on cholesterol and glycemia, anti-Smoking campaigns, STD/AIDS awareness, Teamwork and Brigade Action.*



**401-3 – LICENÇA MATERNIDADE/PATERNIDADE**  
401-3 - Parental leave

	<b>Unidade</b> <i>Units</i>	<b>2019</b>
Número total de empregadas com direito a licença maternidade Total number of employees that were entitled to maternity leave	Qtde <i>Qty</i>	212
Número total de empregados com direito a licença paternidade Total number of employees that were entitled to paternity leave	Qtde <i>Qty</i>	344
Número de empregados que retornaram ao trabalho após licença maternidade Number of employees who returned to work after maternity leave ended	Qtde <i>Qty</i>	1
Número de empregados que retornaram ao trabalho após licença paternidade Number of employees who returned to work after paternity leave ended	Qtde <i>Qty</i>	1
Taxa de retenção de empregadas que tiraram licença maternidade Retention rate of employees who took maternity leave	%	100
Taxa de retenção de empregados que tiraram licença paternidade Retention rate of employees who took paternity leave	%	100
Taxa de retorno de empregadas que tiraram licença maternidade Return to work rates of employees who took maternity leave	%	100
Taxa de retorno de empregados que tiraram licença paternidade Return to work rates of employees who took paternity leave	%	100

*The minimum notice period for operational changes is 90 days, corresponding to 13 weeks. As provided for in Clause 52 of the Collective Labor Agreement, which covers 100% of employees, CDHU undertakes to inform its employees and unions with at least 90 days' notice regarding any termination of activities, subject to the notice. [102-41, 103-2, 103-3, 402-1]*

O prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais é de 90 dias, correspondente a 13 semanas. Conforme prevê o Acordo Coletivo de Trabalho, que abrange 100% dos empregados, em sua Cláusula 52<sup>a</sup>, a CDHU se obriga a comunicar seus empregados e sindicatos com antecedência mínima de 90 dias sobre qualquer encerramento de atividades, sem prejuízo do aviso prévio. [102-41, 103-2, 103-3, 402-1]

**403-2 - TIPOS E TAXAS DE LESÕES, DOENÇAS OCUPACIONAIS, DIAS PERDIDOS, ABSENTEÍSMO E NÚMERO DE ÓBITOS RELACIONADOS AO TRABALHO, DISCRIMINADOS POR REGIÃO E GÊNERO: PARA EMPREGADOS**

403-2 - TYPES AND RATES OF WORK-RELATED INJURIES AND ILL-HEALTH, LOST DAYS, ABSENTEEISM AND NUMBER OF WORK-RELATED DEATHS, BY REGION AND GENDER: FOR EMPLOYEES

	<b>Unidade</b> <i>Units</i>	<b>Masculino</b> <i>Units</i>	<b>Feminino</b> <i>Female</i>	<b>Total</b> <i>Total</i>
Número total de empregados Total number of employees	Qtde <i>Qty</i>	344	212	556
Número de pequenas lesões Number of minor injuries		0	0	0
Número de lesões sem afastamento Number of injuries without leave	Qtde <i>Qty</i>	0	0	0
Número de lesões com afastamento Number of injuries with leave		1	0	1
Número total de lesões COM e SEM afastamento Total number of injuries WITH and WITHOUT leave	Qtde <i>Qty</i>	1	0	1
Horas trabalhadas Hours worked		664.532	408.980	1.073.512
Taxa de Lesões Injury Rate	Taxa <i>Rate</i>	0,0028	0	0,0017
Taxa de doenças ocupacionais Work-related ill-health rate		0	0	0
Número de dias perdidos Number of lost days	Qtde <i>Qty</i>	15	0	15
Taxa de dias perdidos (Taxa de gravidade) Lost Days Rate (Severity Rate)	Taxa <i>Rate</i>	0,00018	0	0,00011
Número de horas com falta Absentee rate	Qtde <i>Qty</i>	1.017	464	1.481
Taxa de absentéismo Absentee rate	Taxa <i>Rate</i>	0,0015	0,0011	0,0013
Óbitos Deaths	Qtde <i>Qty</i>	0	0	0

Durante o ano de 2019 não houve registro de óbitos relacionados ao trabalho. A atuação de grande parte dos empregados é administrativa, o que justifica o baixíssimo índice de acidentes do trabalho na Companhia. Os procedimentos relacionados aos casos de doença e acidente do trabalho são regidos pela Norma de Procedimento - Protocolo de Atendimento.

Quando há acidentes de trabalho, são reportados imediatamente ao Núcleo de Atendimento Social, Medicina e Segurança do Trabalho, que monitora e acompanha o atendimento emergencial do empregado acidentado e emite a CAT - Comunicação de Acidente de Trabalho.

Atualmente, não há na CDHU qualquer alta incidência ou alto risco de doenças ocupacionais, mesmo considerando todas as atividades desenvolvidas nas mais diversas áreas e funções da Companhia. Em 2019 não houve casos registrados na organização. **[403-3]**

Os acordos firmados com sindicatos e representantes dos empregados com abordagens aos tópicos de saúde e segurança ocorrem através do Acordo Coletivo de Trabalho (ACT), que contém cláusulas específicas sobre os temas em questão. Considerando o atual Acordo Coletivo de Trabalho, das 76 cláusulas pactuadas, 18 referem-se direta ou indiretamente aos temas de saúde e segurança, ou seja, 23,7% das cláusulas pactuadas no ACT. **[403-4]**

*During 2019 there were no recorded work-related deaths. Most of the employees are engaged in administrative work, which explains the extremely low rate of occupational accidents at the Company. The procedures related to cases of illness and accidents at work are governed by the Procedural Standard - Service Protocol.*

*When there are accidents at work, these are immediately reported to the Social Service, Safety and Occupational Medicine Center, which monitors and accompanies the emergency care of the injured employee and issues the Notice of Accident at Work (CAT).*

*Currently, there is no high incidence or high risk of occupational diseases at CDHU, even considering all the activities carried out in the most diverse areas and functions of the Company. In 2019 there were no registered cases within the organization. [403-3]*

*The agreements signed with unions and employee representatives that cover health and safety topics occur through the Collective Labor Agreement, which contains specific clauses related to these issues. In the current Collective Bargaining Agreement 18 of the 76 clauses agreed relate directly or indirectly to health and safety issues, i.e., 25% of the clauses included in the Agreement. [403-4]*





**[406-1, 408-1, 409-1]**

The main tool for ensuring the implementation of the Company's principles and values, with due regard for ethical and transparent relations, is its Code of Conduct and Integrity, implemented in 2018. Its guidelines apply to all persons who have a commercial and working relationship with CDHU, including members of Boards, Councils and Committees, executives, employees, employees transferred from other public agencies, trainees, apprentices and service providers of a permanent, temporary or one-off nature, even if not receiving financial compensation, directly or indirectly linked to the Company. **[103-2, 103-3]**

The Code includes guidance on preventing conflicts of interest and prohibiting acts of corruption and fraud. In addition, it also establishes the internal bodies responsible for its updating and application, and the Whistleblowing Channel, a means of communication by which all employees and other internal and external stakeholders can make enquiries, suggestions, complaints and reports related to ethics, fraud or any misconduct involving CDHU and its various partners.

If there are cases of conflict of interest, these are brought directly before the CEO by the executives responsible for the areas allegedly involved and are dealt with by the executive board, and an internal investigation can be initiated. **[102-25]**

To manage the Code and put it into practice, the company has the support of the Ombudsman and the Citizen Information Service (SIC), as well as a new Communication Channel for Consultation and/or Whistleblowing, instituted after approval of the new document, to further strengthen CDHU's Anti-Corruption Policy.

In 2019, both the Code of Conduct and Integrity and the Standard for Determination of Errors and Application of Disciplinary Sanctions were widely disseminated and delivered to all Executives, the Board of Directors and Fiscal Council, Managers, employees, other workers and stakeholders. Both documents are permanently available on the company's internal portal and institutional website. All Executives, the Board of Directors and Fiscal Council, Managers, employees, and other workers also receive annual training on the topic of Ethics and Conduct through internal lectures and courses. Receipt and acknowledgment of the "Code of Conduct and Integrity" is formalized by the company, either upon admission of new employees and management or upon signature of contracts by suppliers and other workers through the Term of Awareness and Adherence to the Code of Conduct.

**[406-1, 408-1, 409-1]**

A principal ferramenta para garantir a aplicação dos princípios e valores da Companhia é o Código de Conduta e Integridade, implantado em 2018. Suas diretrizes se aplicam a todas as pessoas que mantenham relação comercial e de trabalho com a CDHU, inclusive os membros de Conselhos e Comitês, diretores, empregados, funcionários ou empregados requisitados ou cedidos de outros órgãos públicos, estagiários, aprendizes e prestadores de serviço de natureza permanente, temporária ou excepcional, ainda que sem retribuição financeira direta ou indiretamente vinculada à Companhia. **[103-2, 103-3]**

O Código inclui orientações sobre a prevenção de conflito de interesses e vedação de atos de corrupção e fraude. Além disso, foi estabelecido o Canal de Denúncias, meio de comunicação pelo qual todos os empregados e demais públicos, interno e externo, podem registrar dúvidas, sugestões, reclamações e denúncias relacionadas a ética, fraude ou qualquer desvio de conduta que envolva a CDHU e seus diversos parceiros.

Se houver casos de conflito de interesses, eles são levados diretamente ao diretor-presidente pelos diretores das áreas supostamente envolvidas e são tratados pela diretoria, podendo ser instaurada averiguação interna. **[102-25]**

Para gerenciar e colocar em prática o Código, a Companhia conta também com apoio da Ouvidoria e do SIC, de modo a fortalecer ainda mais a Política Anticorrupção da CDHU.

Em 2019, tanto o Código de Conduta e Integridade quanto a Norma de Apuração de Falta e Aplicação de Sanção Disciplinar foram amplamente divulgados e entregues a todos os Diretores, Conselhos de Administração e Fiscal, Gestores, empregados, colaboradores e partes relacionadas. Ambos os documentos estão permanentemente disponíveis no portal interno e institucional da Companhia. Além disso, todos os níveis da organização são treinados anualmente sobre o tema "Ética e Conduta" através de Palestras e Cursos ministrados internamente. O recebimento e ciência do Código de Conduta e Integridade é formalizado pela Companhia, seja no ingresso de seus empregados e administradores, ou na assinatura contratual de seus fornecedores e demais colaboradores, através do Termo de Ciência e Adesão ao Código de Conduta.



Em síntese, para ouvir seus empregados, partes relacionadas e colaboradores e oferecer a possibilidade de solicitações de orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, a CDHU conta com os seguintes canais: Ouvidoria, Canal de Denúncias, Comitê de Ética e Superintendência de Gestão de Pessoas. **[102-17]**

As consultas sobre ética profissional ou denúncias de transgressões ao Código de Conduta e Integridade da CDHU podem ser efetuadas por qualquer pessoa e serão registradas e tratadas pelo Comitê de Ética. Atualmente, os mecanismos para comunicação e orientação sobre comportamentos não éticos e/ ou incompatíveis com a legislação e as questões relacionadas à integridade organizacional são: palestras, cursos, comunicados, distribuição de material informativo e campanhas realizadas pela área de Gestão de Pessoas em conjunto com o Comitê de Ética. Como exemplo, é possível citar a Campanha de Combate ao Assédio Moral e Sexual, realizada em dezembro de 2019 em todo ambiente externo e interno da sede da Companhia, por meio de material visual (cartazes) e Intranet.

## COMUNICAÇÃO E PREOCUPAÇÕES CRÍTICAS

**[102-33, 102-44]**

Diversos canais de comunicação e relacionamento são oferecidos pela CDHU aos seus públicos. Um deles é a Ouvidoria, responsável por receber, analisar e distribuir às respectivas áreas todas as manifestações de usuários. Seu papel é garantir respostas ágeis e objetivas às demandas apresentadas, e quando há identificação de casos graves, complexos ou que envolvam mais de uma diretoria, o Presidente recebe notificação e decide a melhor solução, em conjunto com outros diretores.

*In summary, CDHU provides the following channels to listen to its employees, stakeholders and other workers and for them to request guidance on ethical behavior, in accordance with the legislation: the Ombudsman, the Whistleblowing Channel, the Ethics Committee, the Statutory Audit Committee and the Human Resources Management Office. **[102-17]***

*Queries regarding professional ethics or reports of violations of CDHU's Code of Conduct and Integrity can be made by anyone and will be recorded and handled by the Ethics Committee. Current mechanisms for communication and guidance on behavior that is unethical and/ or incompatible with the law and issues related to organizational integrity include lectures, courses, communications, distribution of informative material and campaigns conducted by the Human Resources Management area with the Ethics and Statutory Audit Committees. An example of this is the Campaign to Combat Bullying and Sexual Harassment, carried out in December 2019 in all external and internal environments of the Company headquarters, through visual material (posters) and via the Intranet.*

## COMMUNICATION AND CRITICAL CONCERNS

**[102-33, 102-44]**

*CDHU offers a range of communication and relationship channels to its stakeholders. One of these is the Ombudsman, which is responsible for receiving, analyzing and distributing all user communications to the respective areas. Its role is to ensure a rapid and objective response. When serious or complex cases, or those involving more than one department are identified, the CEO receives notification and decides upon the best solution, together with other executives.*

*Demands for the Ombudsman can be sent directly to CDHU by the citizen via the website, telephone or in-person. In addition, the Ombudsman receives and directs demands received and forwarded by the Government of the State of São Paulo or by the Civil House (originating from City Halls, Municipal Councils or the citizens themselves) or via the Citizen Information Service (SIC), established in accordance with the Access to Information Law (Federal Law 12,527).*

*All communications received by the Ombudsman are registered in an electronic system, classified according to their type (Reports of Misconduct, Praise, Others, Complaints, Queries, Suggestions) and sent for analysis by the competent areas. These areas then reply through the same channel. The Ombudsman has a legally-established limit of up to 30 days to respond to the citizen. Demands from the Civil House and the SIC have their own registration, forwarding and response systems.*

*Through its six-monthly activities report, the Ombudsman systematizes relevant information about the company's operations. This enables the identification of problems and challenges to improve services for citizens, whether beneficiaries of its housing programs or not. The Ombudsman's and the SIC's six-monthly reports are published on the CDHU website:*

*<http://www.cdhu.sp.gov.br/web/guest/publicacoes/transparencia/relatorios-ouvidoria>*

*Another communication tool is CDHU's whistleblowing Channel, which has been available on the company's website since December 2018. The Channel values security and guarantees the whistleblower's anonymity. It is specifically used for complaints related to misconduct involving CDHU and its partners, as specified in the Code of Conduct and Integrity. Reports of misconduct are automatically directed to the Ethics Committee.*

*The company also has the Alô CDHU service for initial telephone services and Fale Conosco (Contact Us), which clarifies doubts and provides information by e-mail to CDHU mortgagors. However, most of the services provided to the general public and beneficiaries of housing services take place through the CRM system (Customer Relationship Management), which brings together the services provided by the technical areas of the Housing Assistance Department in all regions of the State, through the Alô CDHU Call Center, and through the State Government's POUPATEMPO network, which concentrates services from various state agencies and departments in the same place.*

As demandas para a Ouvidoria podem ser encaminhadas diretamente pelo cidadão à CDHU por meio do Portal, por telefone ou presencialmente. Além disso, a Ouvidoria também recebe as demandas encaminhadas pelo Governo do Estado de São Paulo, ou pela Casa Civil (originadas de Prefeituras, Câmaras Municipais ou dos próprios cidadãos), no sistema Demandas do Cidadão, ou pelo Sistema Integrado de Informações ao Cidadão (SIC), instituído em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527).

Toda solicitação encaminhada à Ouvidoria é registrada em sistema eletrônico, classificada de acordo com seu tipo (Denúncia, Elogio, Outros, Reclamação, Solicitação de Informação, Sugestão) e encaminhada para análise das áreas competentes, cujas respostas retornam pelo mesmo canal. A Ouvidoria tem prazo legal de até 30 dias para responder ao cidadão. As demandas da Casa Civil e do SIC possuem sistemas próprios de registro, encaminhamento e retorno das demandas e respostas.

Por meio dos relatórios semestrais de atividades da Ouvidoria, são sistematizadas informações relevantes sobre a atuação da Cia., possibilitando a identificação de problemas e desafios para o aprimoramento do atendimento aos cidadãos, beneficiários ou não dos programas habitacionais. Os Relatórios semestrais da Ouvidoria e do SIC são publicados no Portal da CDHU.

<http://www.cdhu.sp.gov.br/web/guest/publicacoes/transparencia/relatorios-ouvidoria>

Outra ferramenta de comunicação é o Canal de Denúncias da CDHU, disponível no site da Companhia desde dezembro de 2018. O Canal preza pela segurança e garante o anonimato do denunciante, sendo específico para denúncias relativas ao desvio de conduta que envolva a CDHU e seus parceiros, conforme especificado no Código de Conduta e Integridade. As denúncias são automaticamente direcionadas ao Comitê de Ética.

A Companhia também conta com o Alô CDHU para atendimento inicial por telefone, o Fale Conosco, que esclarece dúvidas e disponibiliza informações por e-mail aos mutuários da CDHU. Porém, a maior parte dos atendimentos ao público em geral e beneficiários dos atendimentos habitacionais são feitos no sistema CRM (Customer Relationship Management), sistema que aglutina atendimentos realizados pelas áreas técnicas da Diretoria de Atendimento Habitacional em todas as regiões do Estado, pela Central de Atendimento Alô CDHU, e pela rede POUPATEMPO do Governo do Estado, que concentra serviços de diversos órgãos e secretarias estaduais num mesmo local.

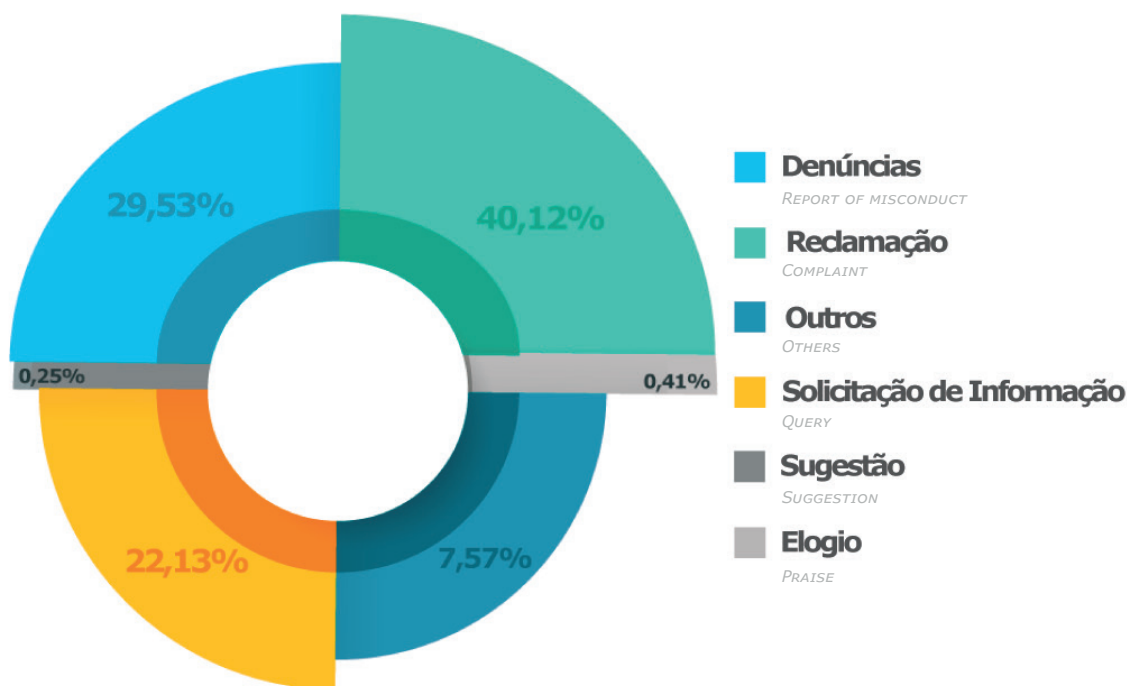
A Diretoria de Atendimento Habitacional dispõe de uma rede de atendimento ao público composta pelas Regionais e Postos de Atendimento localizados Araçatuba, Araraquara, Bauru, Campinas, Capital, Marília, Presidente Prudente, Ribeirão Preto, Santos, São José do Rio Preto, Sorocaba e Taubaté; Poupatempo Itaquera, São Bernardo do Campo, São José dos Campos, Santo Amaro e Guarulhos. Além da estrutura própria e do POUPATEMPO, esse trabalho é reforçado por serviços de plantão e visita domiciliar terceirizados, contratados por concorrência pública.

O volume de demandas encaminhadas à CDHU, considerando todos os canais de atendimento, é significativo e reflete a dimensão da instituição: foram 598.071 registros no sistema CRM, 5.666 demandas recebidas e respondidas pela Ouvidoria, 08 pelo Canal de Denúncias, relacionados ao Código de Conduta e Integridade, 370 pelo sistema da Casa Civil (Demandas do Cidadão) e 375 pelo SIC.

The Housing Assistance Department has a network of services for the public composed of the Regional Offices and Service Desks located in Araçatuba, Araraquara, Bauru, Campinas, Capital, Marília, Presidente Prudente, Ribeirão Preto, Santos, São José do Rio Preto, Sorocaba and Taubaté; Poupatempo Itaquera, São Bernardo do Campo, São José dos Campos, Santo Amaro and Guarulhos. In addition to CDHU's own structure and that of POUPATEMPO, it also reinforces this work by outsourcing on-duty and home visit services, contracted via public tender.

The volume of demands sent to CDHU, considering all service channels, is significant and reflects the size of the institution: there were 598,071 records in the CRM system, 5,666 demands received and answered by the Ombudsman, 08 by the Complaints Channel, related to the Code of Conduct and Integrity, 370 by the Civil House system (Citizens' Demands) and 375 by the SIC.

### TIPOS DE ATENDIMENTO REALIZADOS PELA OUVIDORIA TYPES OF SERVICE PROVIDED BY THE OMBUDSMAN



Em 2019, as solicitações registradas via Sistema SIC se referiram à processos de inscrição para programas habitacionais; consulta à lista de inscritos e suplentes; sorteios e entregas de unidades habitacionais; cópias de contratos firmados entre a CDHU e contratadas; solicitação de plantas/ documentos (Termo de Quitação, Orientação sobre Transferência e Uso do FGTS) relacionados ao empreendimento/ unidade; certidões de inexistência de projetos/ desapropriações, e demandas de informações para fins acadêmicos.

In 2019, requests registered via the SIC System concerned the following: registration requests and related matters; consultation of the list of entrants and their replacements; the random allocation process and effective deliveries; copies of contracts signed between CDHU and contractors; requests for plans/documents (Term of Acquittance, Guidance on Transfer and Use of the Time of Service Guarantee Fund - FGTS) related to the enterprise/unit; certificates of inexistence of projects/expropriations, and use for academic purposes.



*It is worth highlighting that of the total number of people requiring some type of service from CDHU, 177,480 come from its mortgagors. The most widely used and recorded services in the CRM system relate to the settlement of defaults on mortgages. Also among the most commonly requested services are the emission of grouped payment slips (i.e., with the value of one or more unpaid installments that are due in a single payment slip) - responsible for 30% of service requests - agreements for payment in installments and requests for financial information.*

*If critical compliance cases occur, these are brought before the management of the area and, when necessary, to senior management. All communications are recorded and monitored by CDHU's Ombudsman and if necessary the CEO may set up a committee or working group, or even request the opening of an Inquiry or a Disciplinary Administrative Process to resolve the issues.*

*In 2018, CDHU received a complaint that was initially investigated by the Department of Intelligence of the General Inspectorate of the Administration, which reported alleged irregularities and corruption practiced by two of the Company's employees in relation to the request for invoices from hotels where they stayed, with values above the daily rates.*

*CDHU established an Investigatory Committee, with its final report recommending the opening of a Disciplinary Administrative Proceeding. This was initiated in January 2019, on which occasion the Company investigated the facts more thoroughly. After analysis of the information provided by the hotels, statements and the written defenses of the employees, the commission found that some invoices were issued in disagreement with the expenses actually incurred; the defense of the employees also admitted to the occurrence of irregularities. Therefore, the commission decided to dismiss the employees for just cause, after approval by the Executive Board. [102-34]*

*The satisfaction of service channel users is assessed for the Alô CDHU, Ombudsman and Poupatempo channels.*

*The Alô CDHU Call Center received 312,169 calls, of which 299,040 were recorded in the CRM. For every call received, 3 questions are asked regarding satisfaction with the electronic service;*

É importante destacar que o sistema CRM recebeu 177.480 demandas de mutuários da CDHU. Os serviços mais acessados e registrados no sistema são referentes à regularização da inadimplência do financiamento habitacional. Também entre os serviços mais procurados estão a emissão de boletos agrupados (ou seja, agrupamento em um único boleto do valor de uma ou mais parcelas vencidas e não pagas) - responsável por 30% dos atendimentos - acordos para parcelamentos de débitos e solicitação de informações financeiras.

Quando há a ocorrência de casos críticos de conformidade, eles são apresentados às gerências das áreas e, quando necessário, levados para a alta direção. Todas as manifestações são registradas e acompanhadas e, se houver necessidade, o diretor-presidente pode constituir comitê ou grupo de trabalho, ou ainda solicitar a abertura de Sindicância ou um Processo Administrativo Disciplinar para resolver o caso.

Em 2018, a CDHU recebeu uma denúncia apurada inicialmente pelo Departamento de Inteligência da Corregedoria Geral da Administração, que relatava supostas irregularidades e corrupção praticadas por dois funcionários da Companhia, em relação à solicitação de notas fiscais em hotéis nos quais pernoveram, com valores superiores aos preços das diárias.

Para este caso, a CDHU instaurou uma Comissão de Sindicância, cujo relatório final resultou em recomendação de abertura de Processo Administrativo Disciplinar, iniciado em janeiro de 2019, ocasião na qual a Companhia investigou os fatos mais profundamente. Por meio da análise das informações prestadas pelos estabelecimentos hoteleiros, depoimentos e defesas escritas dos empregados, a comissão apurou que algumas notas fiscais foram emitidas em desacordo com os gastos efetivamente realizados; a defesa dos empregados também atestou a ocorrência de irregularidades. Portanto, a comissão decidiu demitir os empregados por justa causa, após aprovação da Diretoria. [102-34]

A satisfação dos usuários dos canais de atendimento é avaliada nos canais Alô CDHU, Ouvidoria e Poupatempo.

No Alô CDHU, foram recebidas 312.169 ligações, das quais 299.040 foram registradas no CRM. Para toda ligação recebida, são feitas 3 perguntas sobre a satisfação do usuário a respeito do atendimento eletrônico (URA), do







; the human service provided and whether the reason for the call had been clarified. Satisfaction for the indicators reaches a rate above 93%, as shown below :

atendimento humano, e do esclarecimento da demanda apresentada. A satisfação para os itens avaliados atinge 93%, conforme detalhamento abaixo:

<b>Perguntas</b> <i>Questions</i>	<b>Porcentagem de Satisfação</b> <i>Percentage of Satisfaction</i>
1) Como você avalia o atendimento eletrônico que você ouviu no atendimento Alô CDHU? <i>1) How do you rate the electronic service that you heard with the Alô CDHU service?</i>	94,5% satisfeitos. <i>94.5% satisfied.</i>
2) O motivo da sua ligação foi esclarecido neste atendimento? <i>2) Was the reason for your call clarified during this call?</i>	93,95% satisfeitos com os esclarecimentos. <i>93.95% satisfied with the clarifications.</i>
3) Por fim, como você avalia o atendimento dos nosso operador? <i>3) Finally, how would you rate the service provided by our operator?</i>	97,17% satisfeitos com o atendente. <i>97.17% satisfied with the attendant.</i>

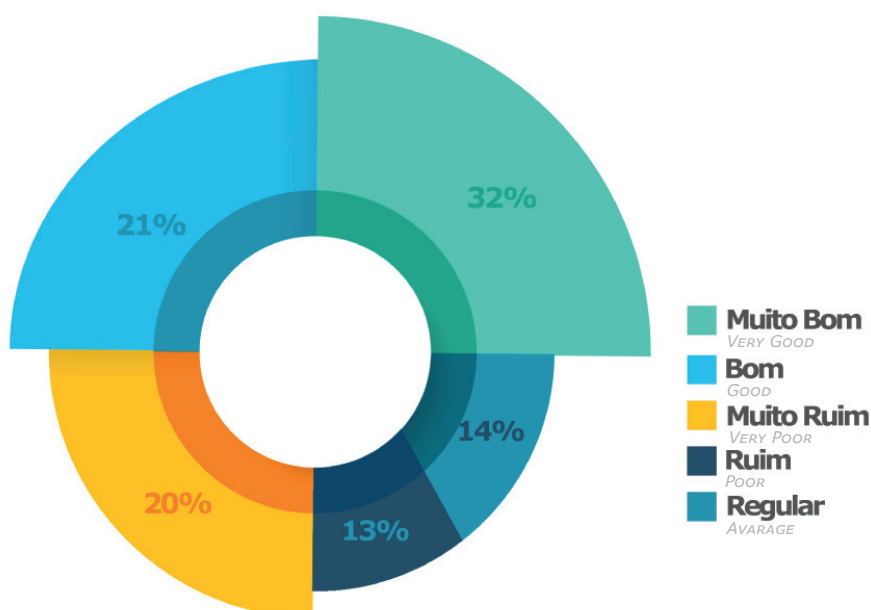
At the Poupatempo units, the satisfaction survey carried out refers to the Poupatempo Project and not to the specific service provided by the bodies linked to the locations. However, it is the best rated service by the São Paulo State Government in the past five years.

Nas unidades do Poupatempo, a pesquisa de satisfação realizada se refere ao Projeto Poupatempo e não ao atendimento específico dos serviços prestados pelos órgãos vinculados nos locais. Entretanto, é o serviço mais bem avaliado pelo Governo do Estado de São Paulo nos últimos cinco anos.

The Ombudsman system, on the other hand, has a satisfaction survey sent to the user by the system, which is answered voluntarily (there is no obligation). These are questions that contemplate the understanding of the citizen /user in relation to the difficulty in contact with the service, the quality of care, completion of care and citizen satisfaction. Finally, the importance of the Ombudsman in addressing the manifestation within the body is discussed, and the possibility of using the service again if necessary.

Já o sistema de Ouvidoria, conta com pesquisa de satisfação enviada ao usuário pelo sistema, respondida voluntariamente (não há obrigatoriedade). São questões que contemplam a compreensão do cidadão/ usuário em relação à dificuldade no contato com o serviço, a qualidade no atendimento, conclusão no atendimento e satisfação do cidadão. Por fim, é abordada a importância da Ouvidoria na tratativa da manifestação dentro do órgão, e a possibilidade de utilizar o serviço novamente caso seja necessário.

### **NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO DA OUVIDORIA** *LEVEL OF SATISFACTION WITH THE OMBUDSMAN SERVICE*







## DIVERSIDADE E DIREITOS HUMANOS

[405-1]

A CDHU preza pela igualdade e diversidade em seu quadro funcional, por isso, o ingresso de empregados e colaboradores na Companhia ocorre através de Concurso Público e/ou Processo Seletivo, aberto a toda a população, sem distinção. Em 2019 não houve registro de qualquer caso de discriminação na CDHU. [406-1, 103-2, 103-3, 202-2]

## DIVERSITY AND HUMAN RIGHTS

[405-1]

CDHU values equality and diversity in its staff. Therefore, the company's admissions process for employees and collaborators occurs through a Public Service Entrance Exam and/or Selection Process, open to the entire population without distinction. In 2019 there was no record of any case of discrimination at CDHU. [406-1, 103-2, 103-3, 202-2]

### 405-1 COMPOSIÇÃO DO QUADRO DE EMPREGADOS DISCRIMINADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL, DE ACORDO COM GÊNERO, FAIXA ETÁRIA, MINORIAS E OUTROS INDICADORES DE DIVERSIDADE 405-1 COMPOSITION OF EMPLOYEES BY EMPLOYEE CATEGORY, ACCORDING TO GENDER, AGE RANGE, MINORITIES AND OTHER DIVERSITY INDICATORS

	< 30 anos (qtde) < 30 years old (qty)	Porcentagem (%) Percentage (%)	Entre 30 e 50 anos (qtde) Percentage (%)	Porcentagem (%) Percentage (%)	> 50 anos (qtde) 30-50 years old (qty)	Porcentagem (%) Percentage (%)
Masculino Male	0	0	80	23%	264	77%
Feminino Female	0	0	46	22%	166	78%

Total de empregados e empregadas: 556  
Total of male and female employees: 556

Do total de 212 empregadas, 46 têm entre 30 e 50 anos (22%) e 166 têm acima de 50 anos (78%), com base no total de mulheres.

Of the total of 212 female employees, 46 are between 30 and 50 years old (22%) and 166 are over 50 years old (78%).

Em relação ao total de 344 empregados homens, 80 têm entre 30 e 50 anos (23%) e 264 têm acima de 50 anos (77%), considerando o total de homens.

Of the total of 344 male employees, 80 are between 30 and 50 years old (23%) and 264 are over 50 years old (77%).

Regarding racial diversity, 4% of all male employees define themselves as "Asian" (23 men), 8% consider themselves "mixed-race" (45 men), and 4% consider themselves as "black" (22 men). Of the total number of female employees, 4% define themselves as "Asian" (25 women), 3% as "mixed-race" (17 women) and 2% as "black" (11 women).

The total number of individuals belonging to "Minority Groups" is 143 people, or 26% of the total number of 556 male and female employees.

Em relação à diversidade racial, 4% do total de empregados homens se definem como "amarelos" (23 homens), 8% se consideram "pardos" (45 homens), 4% se consideram como "negros" (22 homens). Do total de empregadas mulheres, 4% se definem como "amarelas" (25 mulheres), 3% como "pardas" (17 mulheres) e 2% como "negras" (11 mulheres).

Já o total de indivíduos correspondente aos "Grupos Minoritários" totaliza 143 pessoas, atingindo 26% do quadro total de empregados de 556 empregados e empregadas.

<b>Diversidade Racial</b> <i>Racial Diversity</i>						
	<b>Amarela (qtde)</b> <i>Asian (Qty)</i>	<b>Amarela (%)</b> <i>Asian (%)</i>	<b>Parda (qtde)</b> <i>Mixed-race (qty)</i>	<b>Parda (%)</b> <i>Mixed-race (%)</i>	<b>Negra (qtde)</b> <i>Black (Qty)</i>	<b>Negra (%)</b> <i>Black (%)</i>
<b>Gerencial</b> <i>Management</i>						
Masculino <i>Male</i>	11	6%	13	7%	5	3%
Feminino <i>Female</i>	11	6%	7	4%	4	2%
<b>Administrativo</b> <i>Administrative</i>						
Masculino <i>Male</i>	4	2%	6	4%	0	0%
Feminino <i>Female</i>	9	6%	4	6%	2	1%
<b>Técnico</b> <i>Technical</i>						
Masculino <i>Male</i>	8	5%	13	8%	11	7%
Feminino <i>Female</i>	5	3%	6	4%	3	2%
<b>Operacional</b> <i>Operational</i>						
Masculino <i>Male</i>	0	0	13	24%	6	11%
Feminino <i>Female</i>	0	0	0	0	2	4%
<b>Total</b> <i>Total</i>						
Total Masculino <i>Total Male</i>	23	4%	45	8%	22	4%
Total Feminino <i>Total Female</i>	25	4%	17	3%	11	2%

**Legenda:**

- Gerencial: todos os empregados em funções gratificadas/chefia
- Técnico: todos os empregados em cargos com requisito Ensino de Nível Médio, subtraídos aqueles em função gratificada/chefia
- Administrativo: todos os empregados em cargos com requisito Ensino de Nível Superior, subtraídos aqueles em função gratificada/chefia
- Operacional: todos os empregados em cargos com requisito Ensino de Nível Primário.

**Legend - Minority Groups PCDs**

- Administrative: total of 7 individuals (6 men and 1 woman), corresponding to 4% of the Administrative group, which totals 163 individuals;
- Management: total of 2 men, corresponding to 1% of the Managerial group, which totals 174 individuals;
- Operational: total of 1 male, corresponding to 2% of the Operational group which totals 55 individuals;
- Technical: total of 11 individuals (9 men and 2 women), corresponding to 7% of the Technical group, which totals 164 individuals;



A Companhia também conta com 21 pessoas com deficiência (PCD) em seu quadro de funcionários, atuando nos níveis técnico, operacional, administrativo e gerencial.

The company also has 21 employees with disabilities among its staff, operating on the technical, operational, administrative and management levels.

<b>Grupos minoritários ou vulneráveis - PCDs - Pessoa com Deficiência</b>						
<i>Minority or vulnerable groups - PCDs - Persons with Disabilities</i>						
	<b>Feminino (qtde)</b> <i>Female (qty)</i>	<b>Feminino (%)</b> <i>Female (%)</i>	<b>Masculino (qtde)</b> <i>Male (qty)</i>	<b>Masculino (%)</b> <i>Male (%)</i>	<b>Total (qtde)</b> <i>Total (qty)</i>	<b>Total (%)</b> <i>Total (%)</i>
Administrativo <i>Administrative</i>	1	1%	6	4%	7	4%
Gerencial <i>Management</i>	0	0	2	1%	2	1%
Operacional <i>Operational</i>	0	0	1	2%	1	2%
Técnico <i>Technical</i>	2	1%	9	5%	11	4%

**Legenda - Grupos Minoritários PCDs**

- Administrativo: total de 7 indivíduos (6 homens e 1 mulher), correspondendo a 4% do grupo Administrativo que totaliza 163 indivíduos;
- Gerencial: total de 2 indivíduos do sexo masculino, correspondendo a 1% do grupo Gerencial que totaliza 174 indivíduos;
- Operacional: total de 1 indivíduo do sexo masculino, correspondendo a 2% do grupo Operacional que totaliza 55 indivíduos;
- Técnico: total de 11 indivíduos (9 homens e 2 mulheres), correspondendo a 7% do grupo Técnico que totaliza 164 indivíduos;

**Legend - Minority Groups PCDs**

- Administrative: total of 7 individuals (6 men and 1 woman), corresponding to 4% of the Administrative group, which totals 163 individuals;
- Management: total of 2 men, corresponding to 1% of the Managerial group, which totals 174 individuals;
- Operational: total of 1 male, corresponding to 2% of the Operational group which totals 55 individuals;
- Technical: total of 11 individuals (9 men and 2 women), corresponding to 7% of the Technical group, which totals 164 individuals;

Em 2019 foram firmados 131 novos contratos com fornecedores, que incluíam cláusulas impedindo o trabalho infantil, a prestação de serviço em desacordo com as normas relativas à segurança e à medicina do trabalho, as práticas discriminatórias que visam impedir admissão ou permanência da mulher ou homem no emprego, as práticas que bloqueiam o exercício do direito à maternidade e o preconceito de qualquer natureza (raça, cor, sexo ou estado civil).

Mesmo com baixo risco de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo, a Companhia insere cláusulas relacionadas ao tema em todos os contratos de execução de obras e serviços de engenharia, confirmando assim sua atuação responsável na cadeia produtiva. [409-1]

Na CDHU cada área é responsável pela gestão de seus fornecedores e conta com a prerrogativa de não trabalhar com empresas que possuem débitos inadimplentes perante a Justiça do Trabalho, ou seja, elas não podem prestar serviços ou fornecer materiais para a Companhia. Por meio de contratos, os fornecedores são obrigados a cumprir esta exigência.

In 2019, 131 new contracts were signed with suppliers, which included clauses to prevent child labor, the provision of services in disagreement with the rules related to occupational safety and medicine, discriminatory practices that aim to prevent the admission or permanence of women or men in the workplace, practices that block the exercise of the right to maternity and prejudice of any kind (race, color, sex or marital status).

Even though the risk of forced or compulsory labor is low, the company inserts clauses related to the theme in all contracts for the execution of works and engineering services, thus confirming its responsible performance in the production chain. [409-1]

At CDHU each area is responsible for the management of its suppliers and has the prerogative of not working with companies that have unpaid debts before the Labor Court, i.e., they cannot provide services or supply materials to the company. Through contracts, suppliers are required to comply with this requirement.

The Public Notice and its annexes present other requirements regarding the qualification and formalization of the contract for companies interested in participating in the bidding. This applies, above all, to documents related to good standing regarding labor obligations among the participating companies. In the contract there are also clauses that require the contractor to comply with the labor laws. [103-2, 103-3, 408-1, 409-1]

The CDHU Board of Directors is composed of 4 men and does not have women. Directors' compensation is R \$ 21,939.31. In the case of management functions, the female remuneration (R \$ 15,555.19) represents 96% of the amount directed to the male gender (R \$ 16,196.95). In the technical / administrative area, women are better paid, that is, the R \$ 7,700.15 of the female salary represents 112% of the R \$ 6,879.88 of male compensation. [405-2].

## SOCIAL AND RELATIONSHIP CAPITAL

### PUBLIC POLICIES FOR HOUSING ASSISTANCE / SOCIAL PROJETS

[103-2, 103-3, 412-1]

The right to housing is a fundamental right enshrined in the Brazilian Federal Constitution of 1988. This is a legal standard with limited effectiveness, since it depends on regulations and resources to have a legal effect.

The Department of Housing and CDHU are responsible for the Housing Policy for the State of São Paulo, with the challenge of reducing the housing deficit through the provision of housing and the regeneration and classification of urban and environmental liabilities generated by the intense and precarious growth of cities. These occur as a characteristic of the exclusionary process of urbanization and appropriation of land, goods and services.

CDHU's mission is huge and it has faced major limitations to its fulfillment, since it involves a high-cost product with low budgetary resources available to guarantee housing production or urban regeneration, as well as to grant subsidies to the most vulnerable families.

O Edital e seus anexos apresentam outras exigências quanto a habilitação e formalização de contrato, para as empresas interessadas em participar da licitação, documentos relativos, sobretudo, à regularidade trabalhista das empresas participantes. No contrato também há cláusulas que exigem da contratada o atendimento às leis trabalhistas.[103-2, 103-3, 408-1, 409-1]

A Diretoria da CDHU é composta por 4 homens e não conta com mulheres. A remuneração de diretores é de R\$ 21.939,31. No caso de funções gerenciais, a remuneração feminina (R\$ 15.555,19) representa 96% do valor direcionado ao gênero masculino (R\$ 16.196,95). Já na área técnica/administrativa, as mulheres são melhor remuneradas, ou seja, os R\$ 7.700,15 do salário feminino representam 112% dos R\$ 6.879,88 da remuneração masculina. [405-2]

## CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

### POLÍTICAS PÚBLICAS DE ATENDIMENTO HABITACIONAL/PROJETOS SOCIAIS

[103-2, 103-3, 412-1]

O direito à moradia é um direito fundamental previsto na Constituição Federativa do Brasil de 1988. Trata-se de norma jurídica de eficácia limitada, uma vez que depende de regulamentação e recursos para ter efeito jurídico.

Como responsáveis pela Política Habitacional do Estado de São Paulo, a SH e CDHU têm o desafio de reduzir o déficit habitacional por meio de provisão de moradias e da recuperação e qualificação dos passivos urbanos e ambientais gerados pelo crescimento intenso e precário das cidades, característicos do processo excludente de urbanização e apropriação do solo, dos bens e serviços urbanos.

A missão da CDHU é ampla, mas tem enfrentado grandes limitações para seu cumprimento, uma vez que se trata de produto de alto custo, com baixos recursos orçamentários para garantir a produção habitacional ou requalificação urbana, bem como para a concessão de subsídios às famílias mais necessitadas.



No ano de 2019 foram entregues à população do Estado de São Paulo 6.934 unidades habitacionais e cartas de crédito (incluindo unidades Programa Caixa – Faixa 1, que receberam aporte do Governo do Estado) e 1.140 famílias foram beneficiadas com obras de urbanização, dotando os espaços com infraestrutura para garantir a dignidade das pessoas do local. Os atendimentos habitacionais contribuem para promoção da qualidade de vida das famílias de baixa renda e para a diminuição das necessidades habitacionais do Estado de São Paulo.

O público alvo prioritário da Política Habitacional do Estado de São Paulo são as famílias com renda entre 1 e 5 salários mínimos, podendo atender famílias entre 5 e 10 salários mínimos, desde que não exceda a 20% dos atendimentos, nos termos da Lei 12.801/2008. Entretanto, 95% da população atendida pelo Estado está concentrado na faixa de 1 a 3 salários mínimos, dentre elas, famílias com pessoas com deficiência e idosos.

Os Estatutos Federais das pessoas com deficiência e idosos dispõem sobre a reserva de 3% de moradias produzidas com recursos federais, enquanto que o Estado de São Paulo ampliou esse percentual, adotando 7% para famílias com pessoas com deficiência e 5% para idosos. Em 2019, foram atendidas 301 famílias com pessoas com deficiência e 997 famílias com idosos. Observa-se que a quantidade de idosos atendidos no último ano é bem maior do que 5% das unidades entregues no exercício, isso se dá pelo fato da CDHU não restringir financiamento a pessoas com mais de 60 anos, como ocorre no mercado imobiliário (idade do idoso somado ao prazo de financiamento não pode ultrapassar a 80 anos e 6 meses), assim, participam em igualdade com a população em geral.

A CDHU também adota o Conceito amplo de família, ou seja, não há quaisquer limitações a quantidade de pessoas na família – atende inclusive indivíduo só, no limite de 3% dos imóveis ofertados – nem tão pouco, discriminação quanto a raça, sexo, crença, condição social ou econômica.

Assim, durante o ano de 2019 não tivemos denúncias ou queixas sobre uso de trabalho infantil, discriminação racial, gênero, crença, condição social ou econômica e outras, que causassem impactos relacionados a direitos humanos. [412-1]

*In 2019, 6,934 housing units (including units from the Caixa Program - Band 1, which received funding from the State Government) were delivered to the population of the State of São Paulo. Meanwhile, 1,140 families benefited from urban development works, providing areas with infrastructure to guarantee the dignity of local people. Housing assistance contributes to promoting the quality of life of low-income families and to reducing housing needs in the State of São Paulo.*

*The target public considered as a priority by the Housing Policy for the State of São Paulo are families with an income of between 1 and 5 minimum wages, although families earning between 5 and 10 minimum wages are eligible as long as these do not exceed 20% of the total assistance provided to families, under the terms of the Law 12,801/2008. However, 95% of the population served by the State is concentrated in the range of 1 to 3 minimum wages, including families with people with disabilities and the elderly.*

*The Federal Statutes regarding people with disabilities and the elderly foresee the reservation of 3% of houses produced with federal resources for these groups, while the State of São Paulo increased this percentage to 7% for families with people with disabilities and 5% with elderly people. In 2019, 301 families with disabled persons and 997 families with elderly people received assistance. It should be reiterated that the number of elderly people served in the last year is much greater than 5% of the units delivered during the year. This is due to the fact that CDHU does not restrict financing for people over 60, as occurs in the real estate market (where the age of the elderly added to the mortgage term cannot exceed 80 years and 6 months), thus this group participates equally with the general population.*

*CDHU also adopts the broader concept of family, i.e., there are no limitations on the number of people in the family – even considering single individuals, up to the limit of 3% of the properties offered - nor discrimination by race, sex, beliefs, or social or economic condition.*

*During the year 2019 we did not receive any reports or complaints about the use of child labor, discrimination based on race, gender, beliefs, social or economic condition or any others that could cause an impact related to human rights. [412-1]*

There were also no cases of violations of the Rights of Indigenous Peoples. CDHU has been discussing solutions for Indigenous Housing since 1998 and so far has replaced 559 substandard homes with new homes in 15 indigenous villages in the State of São Paulo. The proposed housing unit is discussed with the community and the typology seeks to adapt to the uses and cultural habits of that indigenous village. These special typologies are developed by CDHU or by the City Halls with the participation of the communities and monitoring by the National Indian Foundation (FUNAI - Fundação Nacional do Índio). [103-2, 103-3, 411-1]

In summary, CDHU values diversity, combating of harassment practices and respect for human rights. Although there is no program for training in human rights policies, specific actions on the subject are carried out by the Human Rights Management Office. In 2019, 0.2% of employees were trained in human rights policies for a total of eight hours of training. [412-2]

## SOCIAL PROJECTS

[103-2, 103-3, 413-1; 413-2]

CDHU's work not only enables the development of urban intervention and the transformation of the social fabric, but also redefines urban design and the land itself. This occurs through effective participation in the various forums for discussion and debate or collective cultural, artistic and socio-environmental expression, contributing to the sustainability of interventions.

During 2019, Technical Social Work (TTS) in favelas and makeshift settlements took place in 18 clusters of favelas, located in 10 municipalities and covering about 21,000 families. It involves projects of urban redevelopment with direct intervention by CDHU for the urban development of areas and/or removal and resettlement of families; agreements with other agencies for the implementation of urban mobility, housing, sanitation and other projects; environmental recovery in government programs, and land ownership regularization of urbanized or consolidated areas.

Também não houve nenhum caso de violação aos Direitos dos Povos Indígenas. A CDHU vem discutindo soluções para a Moradia Indígena desde 1998, tendo substituído até o momento 559 moradias precárias por unidades habitacionais novas em 15 Aldeias Indígenas no Estado de São Paulo. A unidade habitacional proposta é discutida com a comunidade e a tipologia busca se adequar aos usos e hábitos culturais daquela aldeia indígena. Essas tipologias especiais são desenvolvidas pela CDHU ou pelas Prefeituras Municipais com participação das comunidades e acompanhamento da Fundação Nacional do Índio (FUNAI). [103-2, 103-3, 411-1]

Afinal, a CDHU valoriza a diversidade, o combate às práticas de assédio e o respeito aos direitos humanos. Apesar de não existir programa para treinamento em políticas de direitos humanos, ações pontuais sobre o tema são realizadas pela Superintendência de Gestão de Pessoas. Em 2019, 0,2% dos funcionários foram treinados em políticas de direitos humanos em um total de oito horas de treinamento. [412-2]

## PROJETOS SOCIAIS

[103-2, 103-3, 413-1; 413-2]

O trabalho da CDHU viabiliza não só o desenvolvimento da intervenção urbana e a transformação do tecido social, como também uma resignificação do projeto urbanístico e do próprio território, por meio da efetiva participação nos diversos espaços de discussão e debate ou de expressão coletiva cultural, artística e socioambiental – contribuindo para a sustentabilidade das intervenções.

Durante o ano de 2019, o Trabalho Técnico Social (TTS) em favelas e assentamentos precários foi desenvolvido em 18 núcleos de favelas, situados em 10 municípios, e abrangeu cerca de 21 mil famílias em projetos de: requalificação urbana com intervenção direta da CDHU, por meio da urbanização das áreas e/ou remoção e reassentamento das famílias; convênios com outros órgãos para implantação de projetos de mobilidade urbana, habitação, saneamento e outros; recuperação ambiental em programas de governo e regularização fundiária de áreas urbanizadas ou consolidadas.



Os projetos sociais de Organização Comunitária e Desenvolvimento Local (OCDL) têm o desafio de se tornarem orgânicos na medida em que acontecem a intervenção urbanística e as demais ações da área de TTS da CDHU. Ainda que cada projeto seja criado e desenvolvido mediante a identificação das características e dinâmicas próprias de cada território, há uma carteira de projetos sociais transversal às intervenções, que está organizada em cinco frentes:

**1.Participação e organização comunitária:** formação de rede de agentes multiplicadores (representantes comunitários) aptos a identificar problemas, propor soluções e envolver a população no processo de urbanização, por meio de processos formativos - como é o caso do Curso de Agentes Comunitários de Urbanização - e da realização periódica de reuniões de discussão e acompanhamento da intervenção, por meio dos Núcleos Operacionais de Urbanização (NOUs) em Pimentas, Serra do Mar e Jardim Santo André e Fórum de Desenvolvimento Local Sustentável no projeto Pantanal.

**2.Comunicação Comunitária:** ações de comunicação comunitária, com foco na gestão da informação por meio da apropriação, produção e difusão de conteúdos pela própria comunidade sobre temas locais, incluindo ações da intervenção urbana/do Programa. Destaca-se aqui os projetos ComCom Serra do Mar, Pimentas e o Labe.Urbe no Jardim Santo André.

**3.Trabalho e Renda / Economia Solidária:** formação de grupos produtivos locais por meio da articulação permanente de parcerias para inserção em redes e da promoção de processos formativos, tendo como referência os princípios da economia solidária, o comércio justo e a valorização de potencialidades e vocações locais. Nessa frente de atuação, há principalmente os projetos sociais Nesdel/Do Ninho (Serra do Mar), Mulheres do GAU - Grupo de Agricultura Urbana e Cooperativa Nova Esperança (no Pantanal), Criadoras de Sabores (Pimentas) e Cozinha do Gueto (Jardim Santo André).

**4.Arte Educação:** práticas culturais e intervenções nos espaços públicos do bairro e fachadas das moradias para apropriação do novo espaço urbanizado e ressignificação da identidade comunitária. Fomento aos talentos locais e capacitação técnica, como é o caso do Ateliê Arte nas Cotas (Serra do Mar), Intervenções artísticas na Urbanização do Sítio São Francisco e Música nos Pimentas (Pimentas), Lab.Urbe (Jardim Santo André).

*Social projects for Community Organization and Local Development face the challenge of moving organically to adapt to urban intervention and other CDHU Technical Social Work actions in the area. Although each project is created and developed by identifying the characteristics and dynamics of each territory, there is a portfolio of social projects that runs through all of the interventions, organized on five fronts:*

*1.Community participation and organization: formation of a network of multipliers (community representatives) who are able to identify problems, propose solutions and involve the population in the urban development process, through educational processes - such as the Community Agents for Urban Development Course - and the holding of periodic meetings to discuss and monitor the intervention. This occurs through the Urban Development Operational Centers in Pimentas, Serra do Mar and Jardim Santo André and the Forum for Sustainable Local Development in the Pantanal project.*

*2.Community Communication: community communication actions, focusing on information management through the appropriation, production and dissemination of content by the community itself on local issues, including urban intervention/ Program actions. The ComCom Serra do Mar, Pimentas and Labe.Urbe projects in Jardim Santo André stand out here.*

*3.Work and Income/Solidarity Economy: formation of local productive groups through the permanent articulation of partnerships for insertion in networks and the promotion of training processes. Based on the principles of solidarity economy, fair trade and the valorization of local potentialities and vocations. On this front, the main social projects are Nesdel/Do Ninho (Serra do Mar), Mulheres do GAU - Urban Agriculture Group and Nova Esperança Cooperative (in Pantanal), Criadoras de Sabores (Peppers) and Cozinha do Gueto (Jardim Santo André).*

*4. Art Education: cultural practices and interventions in the public spaces of the neighborhood and facades of the houses for the appropriation of the new urbanized space and the redefinition of community identity. Promotion of local talents and technical training, such as Ateliê Arte nas Cotas (Serra do Mar), Artistic interventions in the Urbanization of Sítio São Francisco and Musica nos Pimentas (Pimentas), Lab.Urbe (Jardim Santo André).*

5. *Environmental education: conservation and restoration of green areas through the training of residents as community environmental agents/tree nursery operators and promotion of ongoing environmental awareness actions (workshops, plantations, joint efforts to maintain public spaces) - as is the case with Viveiro-Escola (Pantanal), Cota-Viva and Varre-Vila (Serra do Mar), Varre-Vila and Viveiro-Escola (Peppers).*

*In addition to the Community Organization and Local Development actions, it is worth highlighting the other areas of Technical Social Work in all types of urban-environmental recovery intervention in favelas: urban development, removal/resettlement projects and land ownership regularization, whether through direct action by CDHU or agreements with other agencies for the implementation of urban mobility, housing, sanitation and other projects.*

*All 22 urban and environmental recovery projects during the year 2019 involved Technical Social Work on cooperation agreements with the communities, diagnoses and individual visits with the families. These actions are based on the Involuntary Resettlement Policy, established by Department of Housing Resolution No. 24 and CDHU's Procedural Rule 10.03 (Assistance Linked to Housing Resettlement) - which define guidelines and procedures for uniformity and for guaranteeing the appropriate conditions of care for the communities affected by public actions that require housing resettlement. In 2019, a total of 10,952 social assistance visits to families were carried out - involving face-to-face assistance, mobilization actions, inspections and home visits - in addition to 539 resettlements and 400 removals.*

*In the context of impact assessment actions, it is worth highlighting the sample survey carried out to assess the socioeconomic impact of the Serra do Mar Program, with the identification of changes that occurred in the community after the intervention. This took place through a Quality of Life survey, which considers the following dimensions for analysis: (i) socioeconomic, (ii) perception of the nucleus and relationship with public authorities, (iii) quality of housing and (iv) urban infrastructure.*

**5. Educação ambiental:** conservação e recuperação de áreas verdes por meio da capacitação de moradores como agentes comunitários ambientais/viveiristas e promoção de ações contínuas de sensibilização ambiental (oficinas, plantios, mutirões de manutenção de espaços públicos) - como é o caso dos projetos Viveiro-Escola (Pantanal), Cota-Viva e Varre-Vila (Serra do Mar), Varre-Vila e Viveiro-Escola (Pimentas).

Além das ações de OCDL, destacam-se também os demais eixos de atuação do TTS em todos os tipos de intervenção de recuperação urbana-ambiental em favelas: urbanização, projetos de remoção/reassentamento e regularização fundiária, seja por meio da ação direta da CDHU ou de convênios com outros órgãos para implantação de projetos de mobilidade urbana, habitação, saneamento e outros.

Em todos os 22 projetos de recuperação urbana e ambiental durante o ano de 2019, houve a realização do TTS de pactuação com as comunidades, diagnósticos e atendimentos individuais com as famílias, tendo como referência a Política de Reassentamento Involuntário, instituída pela Resolução Nº 24 da Secretaria da Habitação e a Norma de Procedimentos 10.03 da CDHU (Atendimentos Vinculados a Reassentamento Habitacional) - que definem diretrizes e procedimentos de uniformização e garantia das condições apropriadas de atendimento das comunidades afetadas por ações públicas que demandam reassentamento habitacional. Em 2019, no total, foram realizados 10.952 atendimentos sociais às famílias - envolvendo atendimentos presenciais, ações de mobilização, vistorias e visitas domiciliares -, além de 539 reassentamentos e 400 remoções.

Ressalta-se, ainda, no contexto das ações de avaliação de impacto, a realização da pesquisa amostral de avaliação de impacto socioeconômico do Programa Serra do Mar, com a identificação de transformações ocorridas na comunidade após a execução da intervenção - por meio da pesquisa de Qualidade de Vida, que leva em conta as dimensões de análise: (i) socioeconômica, (ii) percepção do núcleo e relação com o poder público, (iii) qualidade da moradia e (iv) infraestrutura urbana.







Finally, the set of Technical Social Work actions carried out in 2019 - with methodological scope focusing on participation, the characteristics of the territories and the continuous institutional presence in the field - responds to the guidelines recommended by the sustainability standards within the scope of community engagement actions (with different stakeholders) and fostering of local development. Overall, this involves ongoing and daily actions that directly or indirectly benefit almost 21,000 resident families.

The pre-occupation and post-occupation work at CDHU's Social Housing Developments is divided into three (03) sets of actions structured in business processes, characterized by the nature of the Beneficiary of Housing Assistance being served: Process 1 - Technical Social Work in CDHU projects; Process 2 - Technical Social Work Service Provision (attended through agreements or contract); Process 3 - Prospecting, agreement and management of partnerships aimed at the implementation of Technical Social Work.

Por fim, o conjunto das ações do TTS executado em 2019 - cujo escopo metodológico tem como foco a participação, as características dos territórios e a presença institucional contínua em campo - responde às diretrizes preconizadas pelos padrões de sustentabilidade no âmbito das ações de engajamento das comunidades locais (junto às diversas partes interessadas) e do fomento ao desenvolvimento local, envolvendo, ao todo, ações contínuas e diárias que beneficiam, direta ou indiretamente, quase 21 mil famílias residentes.

O trabalho de pré-ocupação e pós-ocupação em Empreendimentos Habitacionais de Interesse Social da CDHU divide-se em três (03) conjuntos de ações estruturadas em processos de negócio, caracterizados pela natureza do Público Beneficiário dos Atendimentos Habitacionais: Processo 1 - TTS em empreendimentos CDHU; Processo 2 - TTS Prestação de Serviço (atendidos por meio de convênios ou contrato); Processo 3 - Prospecção, captação e gestão de parcerias voltadas à execução do TTS.

<b>Eixo</b> <i>Axis</i>	<b>Conjuntos Habitacionais</b> <i>Housing Complexes</i>	<b>Famílias Atendidas</b> <i>Families assisted</i>
Orientação Social <i>Social Orientation</i>	74	7.790
Organização Condominial <i>Condominium Organization</i>	17	2.573
Gestão Condominial <i>Condominium Management</i>	23	4.307
Apoio à Regularização Fundiária <i>Support for Land Ownership Regularization</i>	10	4.078
Ação TTS RCO <i>TTS RCO action</i>	5	2.956
Intervenção Pontual <i>One-off Intervention</i>	8	2.313
<b>Total</b> <i>Total</i>	<b>137</b>	<b>24.017</b>

<b>Convênio</b> <i>Agreement</i>	<b>Conjuntos Habitacionais</b> <i>Housing Complexes</i>	<b>Famílias Atendidas</b> <i>Families assisted</i>
DERSA (pré-ocupação) <i>DERSA (pre-occupation)</i>	não se aplica <i>not applicable</i>	678
DERSA (pós-ocupação) <i>DERSA (post-occupation)</i>	2	451
PMCMV (pré e pós-ocupação) <i>PMCMV (pre and post-occupation)</i>	53	4.725
<b>Total</b> <i>Total</i>	<b>55</b>	<b>5.854</b>

\*Dados referentes ao período de janeiro a novembro de 2019.

\* Data for the period from January to November 2019.

Para fazer a gestão efetiva dos atendimentos realizados foram estabelecidos os Indicadores da Superintendência de Desenvolvimento Social em Empreendimentos Habitacionais (SDSEH) para o TTS, uma série de indicadores que visam trazer uma leitura rápida e eficiente sobre os resultados do TTS desenvolvido, que seguem brevemente descritos:

- **Mobilização** - Mostra o potencial de engajamento das famílias nas ações propostas futuras.
- **Participação** - Reflete a aderência da família ao trabalho social proposto. Mede a frequência da família nas atividades.
- **Articulação** - Expressa o envolvimento do município no desenvolvimento do TTS. Quantifica a articulação com as secretarias municipais e instituições públicas e privadas.
- **Execução** - Aponta o desdobramento concreto das atividades. Expressa a quantidade de ações que se desdobraram do Plano de Trabalho.

Estes indicadores têm subsidiado a organização de eventos regionais, onde a Diretoria de Atendimento Habitacional vem reconhecendo as Prefeituras que mais se destacaram em cada quesito, incentivando desta forma a migração do comprometimento para o envolvimento do ente municipal nas ações sociais dos empreendimentos.

Um exemplo disso é a parceria entre CDHU e Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente (SIMA), cujo objetivo foi envolver e sensibilizar a comunidade escolar das macroáreas trabalhadas sobre a importância da conservação da biodiversidade e restauração dos ecossistemas locais, por meio de ações de plantio de mudas e revitalização de espaços públicos. Assim, a CDHU vai possibilitar maior capilaridade da SIMA junto às famílias dos empreendimentos e a Secretaria de Desenvolvimento Econômico (SDE) vai potencializar as ações do TTS referente ao trabalho de Educação Ambiental e Patrimonial.

## **AÇÕES DE REINTEGRAÇÃO DE POSSE**

Em 2019 foram desenvolvidos procedimentos que estabelecem diretrizes para atendimento de interesse social às famílias residentes em assentamentos irregulares, precários e afetados por ações públicas que demandam reassentamento habitacional.

*In order to effectively manage the services provided, the Indicators of Social Development Supervision in Housing Enterprises were established for Technical Social Work. These are a series of indicators that aim to bring a quick and efficient reading of the results of the Technical Social Work performed, briefly described below :*

- *Mobilization* - Shows the potential for engagement of the families in proposed future actions.
- *Participation* - Reflects the participation of the family in the proposed social work. Measures the frequency of the family's participation in activities.
- *Articulation* - Expresses the municipality's involvement in the development of Technical Social Work. Quantifies the articulation with municipal departments and public and private institutions.
- *Execution* - Points to the concrete deployment of activities. It expresses the number of actions from the Work Plan that have been performed.

*These indicators have helped in the organization of regional events, where the Housing Assistance Department has recognized the City Halls that stood out in every aspect, thus encouraging the transfer of commitment to the involvement of the municipal entity in the social actions of the enterprises.*

*An example of this is the partnership between CDHU and the Infrastructure and Environment Department (SIMA). The aim was to involve and raise awareness in schools, in the macro areas where CDHU operates, of the importance of biodiversity conservation and restoration of local ecosystems, through tree planting actions and revitalization of public spaces. Thus, CDHU will enable SIMA to have greater outreach among the families of the enterprises and the Economic Development Department (SDE) will enhance the Technical Social Work actions relating to Environmental and Heritage Education.*

## **Repossession actions**

*In 2019, CDHU developed and procedures that establish guidelines for social housing assistance for families residing in illegal and makeshift settlements and those affected by public developments that require housing resettlement.*



*The elaboration of a specific standard for this issue arose from the need for resettlement processes, which are characterized by assistance for the group of families residing in areas subject to governmental actions and compulsory eviction, with the guarantee of adequate planning for each intervention.*

*At CDHU there are three types of repossession actions: property financed by the Company, whose mortgagors have breached contractual obligations; invasions of land owned by CDHU for the production of new homes; and irregular occupations of institutional areas and leisure systems intended for the implementation of daycare centers, schools, libraries, health centers, squares, parks, and other community facilities to serve the general population.*

*Before any repossession action, extensive attempts are made to negotiate with the families, whether to regularize the situation of defaults on payments, or for the voluntary and peaceful departure from the occupied areas. For this purpose, conciliation hearings are held and all possible means of negotiation are used.*

*In 2019, 411 repossessions of mortgaged properties were conducted, motivated by financial defaults or infractions regarding the use and/or occupation of the unit. With regard to the institutional and land areas owned by CDHU, 8 repossessions were carried out during the year due to illegal occupation.*

*In relation to mortgaged properties, in 2019 CDHU provided 307,699 services to 108,895 mortgagors for debt negotiation.*

## **INTEGRATED REGISTRY OF HOUSING BENEFICIARIES (CIBAM)**

*In 2019 the CIBAM system was created to unify the databases holding information on housing aid, rental aid and similar benefits of a financial nature of municipalities that have an agreement with the Department of Housing. After the collection of information it will be possible to carry out isolated or combined studies for public housing policy actions, directed at this target audience.*

A elaboração de uma norma específica neste tema surgiu a partir da necessidade dos processos de reassentamento, caracterizados pelo atendimento ao conjunto de famílias residentes em locais de ação do poder público e pela desocupação compulsória, com garantia do planejamento adequado de cada intervenção.

Na CDHU existem três tipos de ações para reintegração de posse: imóveis financiados pela Companhia, cujos mutuários descumpriram obrigações contratuais; invasões de terrenos de propriedade da CDHU para produção de novas moradias; e ocupações irregulares de áreas institucionais e sistemas de lazer destinados à implantação de creches, escolas, bibliotecas, postos de saúde, praças, parques e outros equipamentos comunitários para atendimento da população em geral.

Antes de qualquer ação de reintegração são realizadas amplas tentativas de negociação com as famílias, para que regularizem a inadimplência ou para a saída voluntária e pacífica das áreas ocupadas. São realizadas audiências de conciliação e utilizados todos os meios possíveis de negociação.

Em 2019 foram cumpridas 411 reintegrações de posse de imóveis financiados, motivados por inadimplência financeira ou infração quanto ao uso e/ou ocupação da unidade. Em relação às áreas institucionais e terrenos da CDHU, foram realizadas 8 reintegrações de posse durante o ano, por ocupação irregular.

No que diz respeito aos imóveis financiados, a CDHU realizou, em 2019, 307.699 atendimentos a 108.895 mutuários para negociação de dívidas.

## **CADASTRO INTEGRADO DE BENEFICIÁRIOS DE AUXÍLIO MORADIA (CIBAM)**

Com o objetivo de unificar o banco de dados de auxílio-moradia, auxílio-aluguel e benefícios de natureza financeira similar de municípios conveniados com a Secretaria da Habitação foi criado em 2019 o sistema CIBAM. Após a coleta de informações, será possível realizar estudos para as ações de políticas públicas habitacionais, isoladas ou conjuntas, direcionadas a este público-alvo.

A adesão ao sistema é feita via convênio, a ser firmado entre o município, a CDHU e a Secretaria da Habitação. Até agora, os municípios que já aderiram à parceria e disponibilizaram informações de seus cadastros de beneficiários de auxílio-moradia no sistema CIBAM são: Mauá, Santo André e São Bernardo do Campo. Outros municípios, como São Caetano do Sul, Ribeirão Pires, Rio Grande da Serra e Mogi das Cruzes, estão na fase de conclusão de assinatura do convênio. Outros oito municípios manifestaram interesse em celebrar convênio para ter acesso ao sistema: Santa Isabel, Francisco Morato, Itapevi, Santana de Parnaíba, Suzano, Guarulhos, Carapicuíba e Diadema, cuja documentação está em fase de análise.

Com o sistema CIBAM e a unificação do banco de dados de gestão de benefícios de atendimento habitacional provisório, o Estado de São Paulo vai aperfeiçoar ainda mais a qualidade e gestão desses pagamentos, evitando a duplicidade na concessão entre os entes envolvidos.

Atualmente, a CDHU disponibiliza dois tipos de auxílio-moradia: o AME (Auxílio-Moradia Emergencial) e o AMP (Auxílio-Moradia Provisório), visando o atendimento de famílias desabrigadas/desalojadas ou removidas de forma involuntária de suas residências.

A divisão atual do auxílio-moradia, por tipo, é a seguinte:

<b>Benefício x Origem Recursos</b> <i>Benefit x Origin of Resources</i>	<b>Famílias</b> <i>Families</i>
Auxílio-Moradia Contratado - Habitação <i>Housing Aid Contracted - Housing</i>	7.008
Auxílio-Moradia Contratado - Parceiros <i>Housing Aid Contracted - Partners</i>	1.405
Auxílio-Moradia Emergencial Conveniado - Habitação <i>Emergency Housing Aid through Agreements - Housing</i>	1.042
<b>Total</b> <i>Total</i>	<b>9.455</b>

Fonte: CDHU/DAH, 31/12/2019

Source: CDHU/DAH, 12/31/2019

*Joining the system involves signature of an agreement between the municipality, CDHU and the Department of Housing. So far, the municipalities that have joined the partnership and provided information from their records of housing aid beneficiaries to the CIBAM system are Mauá, Santo André and São Bernardo do Campo. Other municipalities, such as São Caetano do Sul, Ribeirão Pires, Rio Grande do Serra and Mogi das Cruzes, are in the final phase of signing the agreement.*

*With the CIBAM system and the unification of the database for management of temporary housing assistance benefits, the State of São Paulo will further improve the quality and management of these payments, thereby avoiding duplication in the granting of benefits between the entities involved.*

*Currently, CDHU offers two types of housing aid: Emergency Housing aid and Temporary Housing Aid. These are intended to meet the needs of homeless or displaced families or those removed involuntarily from their homes.*

*The current division of housing aid, by type, is as follows:*



## **DEVELOPMENT OF THE SUPPLY CHAIN AND BUSINESS PARTNERS.**

*All of CDHU's suppliers are contracted through bidding processes, in accordance with Federal Law No. 13,303, 2016. Any Brazilian companies can participate, regardless of their location, with the obligation to comply with the clauses referring to human rights practiced by the Company. Thus, focusing on the best proposal that is in the public interest, the Company does not provide any special treatment and does not make any kind of restriction on the participation of suppliers in tenders for the acquisition of goods and services. In any case, most of the suppliers used are located in the State of São Paulo. [103-2, 103-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2]*

*Within the scope of the engineering works and services in progress in 2019, CDHU managed 235 contractual instruments, including contracts and agreements, with a total value of BRL 3,384,198,196.85. [102-9, 204-1]*

## **DESENVOLVIMENTO DA CADEIA DE FORNECEDORES E PARCEIROS DE NEGÓCIO**

Todos os fornecedores da CDHU são contratados por meio de licitações, de acordo com a Lei Federal nº 13.303, de 2016, podendo participar empresas brasileiras, independentemente da sua localização, com a obrigatoriedade de seguir as cláusulas referentes aos direitos humanos, critérios ambientais e sociais praticados pela Companhia. Assim, com foco na melhor proposta, visando atingir o interesse público, a Companhia não realiza tratamento diferenciado e não faz qualquer espécie de restrição à participação de fornecedores em licitações para aquisição de bens e serviços. De qualquer forma, a maioria dos fornecedores contratados estão localizados no Estado de São Paulo. [103-2, 103-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2]

No âmbito das obras e serviços de engenharia em andamento em 2019, a CDHU administrou 235 instrumentos, incluindo contratos e convênios, no valor total de R\$ 3.384.198.196,85. [102-9, 204-1]





## CAPITAL NATURAL

Consciente de que as obras de urbanização e construção de empreendimentos habitacionais produzem alterações e impactos na paisagem e no meio ambiente, a CDHU estabelece diretrizes e normas para todas suas atividades por meio de um Manual de Projetos, além de monitorar sua atuação através de um sistema de Gestão de Empreendimentos, sempre buscando alternativas para minimizar impactos negativos. O trabalho de recuperação de assentamentos precários comprova a atuação da Companhia na preservação ambiental, bem como o investimento contínuo em inovações tecnológicas visando economia de recursos naturais e mais benefícios financeiros à população atendida.

### ENERGIA

[103-2, 103-3, 302-5, 302-2, 302-1, 302-4, 302-3, 302-4]

Em relação à eficiência energética, a CDHU fomenta a elaboração de estudos e diretrizes para aperfeiçoar a política de qualidade e sustentabilidade dos empreendimentos habitacionais. Nesta linha, instala desde 2009 sistemas de aquecimento solar e já atingiu o total de mais de 82.700 unidades habitacionais construídas com esse sistema. Até 2020 esse número deve subir para 88.800 unidades distribuídas em 416 municípios do Estado de São Paulo.

O investimento total da Companhia no sistema de aquecimento solar é de R\$ 124 milhões e estima-se que as casas da CDHU economizem mais de 1.330 kWh/mês, com base no consumo médio de 168,5 kWh/mês em uma residência de 3,5 habitantes (WWW.EPE.GOV.BR - 2018 - SUDESTE). Dessa forma, a energia economizada poderia abastecer uma cidade de mais de 25 mil habitantes.

Com a intenção de transformar as construções cada vez mais sustentáveis, a Companhia faz cada vez mais o uso de fontes renováveis de energia. Por isso, a geração de energia por sistema fotovoltaico surgiu como potencial fonte alternativa de energia, estudada desde 2015 pelo Comitê de Inovação e Sustentabilidade. Nessa época, só era possível implantar Geradores de Sistemas com Potência maior instalada, e os micro-inversores só foram homologados pelo INMETRO em 2016, o que propiciou a instalação de Sistemas

## CAPITAL NATURAL

*CDHU is well aware that its urban development and housing development construction works produce changes and impacts on the landscape and the environment. Therefore, it establishes guidelines and standards for all of its activities in a Project Manual, in addition to monitoring its performance through a Project Management system, always seeking alternatives to minimize negative impacts. The work to regenerate makeshift settlements is proof of the Company's performance in environmental preservation, as is its ongoing investment in technological innovations aimed at saving natural resources and providing more financial benefits to the population served.*

### ENERGY

[103-2, 103-3, 302-5, 302-2, 302-1, 302-4, 302-3, 302-4]

*Regarding energy efficiency, CDHU encourages the development of studies and guidelines to improve the quality and sustainability policy for its housing developments. In this area, it has been installing solar water heating systems since 2009 and has already reached a total of more than 82,700 housing units built with these systems. By 2020, that number should rise to 88,800 units distributed across 416 municipalities in the State of São Paulo.*

*The company's total investment in the solar heating systems is BRL 124 million and it is estimated that CDHU's homes save more than 1,330 MWh of electricity per month, based on the average consumption of 168.5 kWh/month in a household with 3.5 inhabitants (WWW.EPE.GOV.BR - 2018 - SUDESTE). Therefore, the energy saved could supply a city with more than 25,000 inhabitants.*

*With the intention of making its buildings more and more sustainable, the company increasingly uses renewable energy sources. As a result, photovoltaic energy generation systems have emerged as a potential alternative energy source, studied since 2015 by the Innovation and Sustainability Committee. At that time, it was only possible to install System Generators with higher installed output, and the micro-inverters required were only approved by INMETRO in 2016, leading to the installation*



*of lower-output Photovoltaic Systems. Another factor that has made the installation of Photovoltaic Systems viable was the amendment to Normative Resolution No. 482/2012, which made the Electric Energy Compensation System possible. The agreement signed between the National Finance Policy Council (Confaz) and the State of São Paulo authorized state governments to exempt energy injected into the grid from ICMS (State VAT), which was also important for the implementation of Photovoltaic Projects, as well as the possibility of installing distributed generation in condominiums.*

*Even though the capture of solar thermal energy and photovoltaic systems are efficient and generate "clean" energy, CDHU noted that the former system required a laborious and specific installation that often ends up being underutilized, because its use is restricted to hot showers and users have the option of taking advantage of it or not. Although both technologies have similar costs and similar structure and use, the company observed that the proposed system with two photovoltaic panels brings more benefits and is more practical, as it does not depend on the user taking full advantage. The bidirectional meter installed by the utility company measures the energy injected into the network and deducts this amount from the home's energy bill automatically. Thus, photovoltaic technology presents itself as a new alternative source that supplies the whole house, contributing to reducing the mortgagors' living costs.*

*After the pilot projects for photovoltaic power generation in the projects in 2016, CDHU started to include this benefit in all single-family projects delivered from 2017 onwards. As the multi-family projects involve more complicated technical situations, 10% of these received the new scheme, which still represents a significant positive impact due to the size of these ventures.*

*In partnership with the electricity utilities and the São Paulo State Energy and Mining Department, the project has already earned CDHU awards from the Brazilian Association of Cohabs (ABC) and the American Chamber of Commerce (Amcham) for providing yet another opportunity for families to economize.*

**Fotovoltaicos com menor Potência. Outro fator que viabilizou a instalação de Sistemas Fotovoltaicos foi a alteração da Resolução Normativa nº 482/2012, que tornou possível o Sistema de Compensação de Energia Elétrica. O convênio firmado entre o Conselho Nacional de Política Fazendária (Confaz) e o Estado de São Paulo autorizando os governos estaduais a isentarem o ICMS sobre a energia injetada também foi importante para concretizar a implantação dos Projetos Fotovoltaicos, assim como a possibilidade de instalação de geração distribuída em condomínios.**

**Mesmo que a captação de energia solar térmico e o sistema fotovoltaico sejam eficientes e gerem energia "limpa", a CDHU notou que o primeiro sistema exige uma instalação trabalhosa e específica que acaba sendo subutilizada muitas vezes, porque seu uso restringe-se ao chuveiro e os usuários têm a opção de aproveitá-la ou não. Embora ambas as tecnologias tenham custos parecidos e estrutura e efetivação de uso similares, a Companhia observou que o sistema proposto com dois módulos fotovoltaicos traz mais benefícios e praticidade, pois não depende do usuário para ser bem aproveitada, ou seja, o medidor bidirecional instalado pela concessionária mede a energia injetada na rede e abate esse valor da conta de energia da casa automaticamente. Assim, a tecnologia fotovoltaica apresenta-se como uma nova fonte alternativa que abastece a casa toda, contribuindo com a redução do "custo de morar" do mutuário.**

**Após os projetos-piloto de geração de energia fotovoltaica nos empreendimentos em 2016, a CDHU passou a incluir esse benefício a todos os empreendimentos unifamiliares entregues a partir de 2017. Por se tratar de situações técnicas mais complicadas, 10% dos empreendimentos plurifamiliares contaram com a novidade, representando, mesmo assim, um impacto positivo significativo em função do tamanho desses empreendimentos.**

**Em parceria com as concessionárias de energia elétrica e com a Secretaria de Energia e Mineração do Estado de São Paulo, o projeto já rendeu à CDHU prêmios da Associação Brasileira das Cohabs (ABC) e da Câmara de Comércio das Américas (Amcham) por gerar mais uma oportunidade de economia para as famílias.**

Por meio do Comitê de Inovação e Sustentabilidade, atestou-se a viabilidade técnica do projeto, após realização de extensa pesquisa entre os domicílios entregues nos últimos sete anos para descobrir o perfil de consumo de energia elétrica de seus mutuários, considerando que o consumo médio anual de uma casa entregue pela CDHU é de 140 kWh/mês. Nos projetos-piloto, foi confirmada a expectativa de produção de 80 kWh/mês com a utilização de duas placas fotovoltaicas de 320Wp cada uma, e com a intenção de diminuir a diferença entre geração e consumo, a instalação do sistema está sendo combinada com a utilização de lâmpadas LED, reduzindo de forma tão expressiva o consumo de modo que nas novas casas produzidas pela CDHU as novas famílias acabarão por pagar a tarifa mínima das contas de energia elétrica.

Em 2019 foram entregues 19 empreendimentos com sistema fotovoltaico, totalizando 1.461 unidades habitacionais, e até o final de 2022 a previsão é de entregar 94 empreendimentos já com este sistema alternativo de energia incorporado ao orçamento CDHU, totalizando mais 10.316 unidades habitacionais, em sua maioria residências unifamiliares. Em 2020 pretende-se entregar 76 empreendimentos com 5.702 unidades habitacionais com sistema fotovoltaico.

Considerando que o sistema fotovoltaico implantado nos projetos da CDHU produz 80kWh/mês, e de acordo com o número de unidades habitacionais produzidas com esse sistema, em 2019 foram gerados 116.880 kWh/mês de energia limpa. Todas as unidades habitacionais iniciadas durante o ano já contam com o sistema fotovoltaico, inclusive os empreendimentos em parceria com a Caixa Econômica Federal.

O custo da instalação de um Sistema Fotovoltaico, no modelo que está sendo utilizado pela Companhia considerando o mês de novembro de 2019 é de R\$ 3.471,00. Esse valor foi incorporado no total da construção da residência, assim, o custo de instalação não vai onerar o valor pago pelos moradores na aquisição de uma casa nova. As parcelas de financiamento a serem pagas pelos mutuários continuarão sendo determinadas pela renda familiar, sem sofrer alteração de valor devido ao benefício do sistema fotovoltaico.

Além de representar um avanço nas ações de proteção ao meio ambiente, a adoção de fontes de energia alternativas representa para as famílias de baixa renda uma redução nos gastos de manutenção de suas residências.

*The technical feasibility of the project was attested to by the Innovation and Sustainability Committee, after conducting an extensive survey of households delivered in the last seven years. The survey sought to discover the profile of electricity consumption among mortgagors, considering that the average annual consumption of a house delivered by CDHU is 140 kWh/month. In the pilot projects, the expected production of 80 kWh/month was confirmed, with the use of two photovoltaic panels of 320Wp each. In order to further reduce the difference between generation and consumption, the installation of the system is being combined with the use of LED lamps. This reduces consumption so significantly that in the new houses produced by CDHU new families will end up paying the minimum tariff for electricity bills.*

*In 2019, 19 projects with a photovoltaic system were delivered, totaling 1,461 housing units. By the end of 2022 CDHU is scheduled to deliver 94 projects, with this alternative energy system already incorporated into its budget, with another 10,316 housing units in total, mostly single-family homes. In 2020, it intends to deliver 76 projects with 5,702 housing units with photovoltaic systems.*

*Considering that the photovoltaic system implemented in the CDHU projects produces 80 kWh/month and the number of housing units produced with this system, a total of 116,880 kWh/month of clean energy was generated in 2019. All housing units started during the year will have a photovoltaic system, including the developments in partnership with Caixa Econômica Federal.*

*The cost of installing a Photovoltaic System in the model being used by the Company - considering the month of November 2019 - is BRL 3,471.00. This amount was incorporated into the total construction of the residence, so the installation cost will not increase the amount paid by the residents for the purchase of a new house. The mortgage installments to be paid by the mortgagors will continue to be determined by the family's income, without any extra cost due to the benefit of the photovoltaic system.*

*In addition to representing an advance in environmental protection, the adoption of alternative energy sources represents a reduction in living costs for low-income families.*





*This project is of great significance, since with the large-scale deployment of the photovoltaic system in social housing there is a major potential to influence the market, which has been reducing the cost of inputs installed for energy generation, enabling increased growth in this sector.*

*According to the monitoring carried out by CDHU, a residence that has two photovoltaic panels installed reduces associated CO<sub>2</sub> emissions by approximately 40 kg per month. With new installations this reduction will be widely multiplied, highlighting the major environmental gain resulting from this project.*

*In short, the results presented by the actions of the Sustainability Committee in the area of energy efficiency, rationalization of water use and measurement of inputs and waste at CDHU's construction sites, show that efficiency standards were maintained and met the expectations of the projects presented.*

**Esse projeto tem grande relevância, pois com a implantação do sistema fotovoltaico em larga escala nas HIS – habitações de interesse social – existe um grande potencial de mudança de mercado, que vem proporcionando uma redução do valor dos insumos instalados para geração de energia, possibilitando o maior crescimento desse setor.**

**De acordo com o monitoramento realizado pela CDHU, uma residência que possui dois módulos fotovoltaicos instalados reduz a emissão de CO<sub>2</sub> associado em aproximadamente 40 kg em um mês. Com novas instalações, essa redução será amplamente multiplicada, destacando o grande ganho ambiental resultante desse projeto.**

**Em suma, os resultados apresentados pelas ações do Comitê de Sustentabilidade na área de eficiência energética, racionalização de uso de água e medição de insumos e resíduos nos canteiros de obras da CDHU, mantiveram seu padrão de eficiência e atendimento às expectativas dos projetos apresentados.**

A seguir, estão descritos os dados do consumo de energia pela Companhia no ano de 2019, considerando energia elétrica e combustíveis renováveis (etanol).

The data on energy consumption by the Company in 2019 are described below, considering electricity and renewable fuels (ethanol).

<b>302-1, 302-3 - Consumo de energia dentro da organização</b>		
<i>302-1, 302-3 - Energy consumption within the organization</i>		
	<b>Unidade</b> <i>Units</i>	<b>2019</b>
Consumo de combustíveis renováveis - etanol <i>Consumption of renewable fuels - ethanol</i>	L	156.890,67
Consumo de combustíveis renováveis - etanol <i>Consumption of renewable fuels - ethanol</i>	GJ	6,54
Consumo de eletricidade <i>Electricity consumption</i>	kWh	455.099,00
Consumo de eletricidade <i>Electricity consumption</i>	GJ	1.638,36
Consumo TOTAL de energia <i>TOTAL energy consumption</i>	GJ	1.644,90

**Observações:**

- Índices relativos ao consumo de energia das contas de prédios administrativos, cuja responsabilidade de pagamentos é da Gerência de Serviços Administrativos.
- A frota da CDHU constitui-se em 33, sendo todos abastecidos com etanol.

**Notes:**

- Indices related to the energy consumption of the administrative building, responsibility for payments lies with the Administrative Services Management Area.
- The CDHU fleet consists of 33 vehicles, all of which run on ethanol.

Durante a execução das obras de unidades habitacionais registra-se a média de consumo mensal de energia de 531,35 kWh. Em 2019, o consumo total de energia para a construção de novas unidades habitacionais girou em torno de 50.478 kWh. Para o cálculo, foram utilizados os dados obtidos nos canteiros de obras em execução, tendo-se a média mensal de consumo de energia.

Average monthly energy consumption of 531.35 kW/h has been recorded during the execution of construction works for residential units. In 2019 total energy consumption for the construction of new housing units was around 50,478 kW/h. This was calculated from data obtained from the active construction sites, considering the average monthly energy consumption.

Quanto às ações de racionalização do uso da água, a Companhia deu prosseguimento a:

Regarding actions to rationalize water use, the company continued to:

- individualização de medição de água nos conjuntos habitacionais multifamiliares;
- utilização de equipamentos redutores de consumo de água: bacias sanitárias tipo VDR (volume de descarga reduzido) e torneiras com arejadores/redutores de fluxo de água;
- soluções de aproveitamento das águas de chuva nas descargas também estão em estudo para serem implantadas nos novos empreendimentos.
- implantação de projeto-piloto com cisternas com capacidade de 200 litros, implantadas em 2 residências no empreendimento "São Sebastião F" para armazenamento de água de chuva, diretamente interligadas às bacias sanitárias para reduzir o volume de água

- install individual water metering in multi-family housing complexes;
- use water consumption reduction equipment: low-flush toilets and taps with aerators/water flow reducers;
- study the use of solutions that use rainwater for flushing toilets in new ventures.
- implementation of a pilot project with cisterns with a capacity of 200 liters, implanted in 2 residences in the "São Sebastião F" project for rainwater storage,



*directly connected to the sanitary basins to reduce the volume of water consumed by the concessionaire. This system was designed in order to avoid the user's direct contact with the stored rainwater, ensuring the efficiency and safety of the system. The units with cisterns have their data compared with units with families with similar characteristics and, through monitoring throughout 2019, we have seen savings ranging from 11% to 26% in the water use of the concessionaire. This variation is due to the rain seasonality, with an accumulated result in the year of approximately 170% of savings. In addition, the results obtained in the physical-chemical tests demonstrated that the analyzed water (rainwater collected in the cistern) did not present contaminants, therefore without damage to human and animal health in any contacts that may occur.*

*In this sense, another example of innovation is the pilot project in Campos do Jordão, which has been developed with the various devices related to sustainability, such as: photovoltaic system for energy generation, solar water heating systems, implantation of systems to take advantage of rainwater in the common area and implementation of oil and garbage recycling. In this project, the drainage garden system will also be implemented, which should collect part of the water from the roofs and runoff, as a complement to the conventional drainage system. This should reduce the volume of water that reaches the nearby stream at peak times.*

*The system will also help to reduce diffuse pollution, since part of the surface water will pass through garden beds before reaching the pipes. Before the rainwater is released into the stream, a stone biovalet is planned to receive and conduct the runoff from the RAP (conventional rainwater reservoir) to the vegetated infiltration basin with native plant species for final treatment of the rainwater quality. It is a system that must collaborate with the dissemination of practices that collaborate with the mitigation of the impacts caused by human intervention and become more aligned with the preservation and dynamics of natural processes.*

*As for the management of measurements and recording of information on waste generation, and water and electricity consumption at CDHU's housing projects, there is decentralized measurement at all construction sites. The data is contained in the Enterprise Management system and generates indicators for water consumption, electricity consumption and waste production at the housing development construction sites.*

consumido da concessionária. Esse sistema foi projetado de forma a evitar o contato direto do usuário com a água de chuva armazenada, garantindo a eficiência e a segurança do sistema. As unidades com as cisternas têm seus dados comparados com unidades com famílias com características similares e, por meio do monitoramento ao longo de todo o ano de 2019, temos constatadas economias que variam de 11% a 26% na utilização da água da concessionária. Essa variação se dá mediante a sazonalidade das chuvas, com um resultado acumulado no ano de aproximadamente 170% de economia. Além disso, os resultados obtidos nos ensaios físico-químicos demonstraram que a água analisada (água pluvial coletada na cisterna) não apresentava contaminante, portanto sem prejuízos à saúde humana e animal em eventuais contatos que possam ocorrer.

Neste sentido, outro exemplo de inovação é o projeto-piloto em Campos do Jordão, que vem sendo desenvolvido com os vários dispositivos relativos à sustentabilidade como: sistema fotovoltaico para geração de energia, sistemas solares de aquecimento de água, implantação de sistemas de aproveitamento da água de chuva na área comum e implantação de reciclagem de óleo e lixo. Nesse empreendimento também será implantado o sistema de jardins drenantes, que devem coletar parte da água dos telhados e do escoamento superficial, como complemento ao sistema de drenagem convencional. Com isso deverá ser reduzido o volume de água que chega ao córrego próximo nos horários de pico.

O sistema também irá colaborar na redução da poluição difusa, já que parte das águas superficiais passarão por canteiros ajardinados antes de chegarem às tubulações. Antes do lançamento das águas pluviais no córrego, está prevista biovaleta de pedra para receber e conduzir os escoamentos do RAP (Reservatório de Águas Pluviais convencional) para a bacia de infiltração vegetada com espécies de plantas nativas para tratamento final da qualidade das águas pluviais. Trata-se de um sistema que deve colaborar com a difusão de práticas que colaboram com a mitigação dos impactos causados pela intervenção humana e se tornarem mais alinhados à preservação e às dinâmicas dos processos naturais.

Quanto ao gerenciamento das medições e registro de informações de geração de resíduos, consumo de água e energia elétrica nas obras habitacionais da CDHU, há registro descentralizado em todos os canteiros de obras. Os dados têm sido lançados no sistema Gestão de Empreendimentos (GEM) e geram indicadores para consumo de água, energia elétrica e produção de resíduos nos canteiros de obra dos empreendimentos habitacionais.

[103-2, 103-3, 304-1, 304-2, 304-3, 304-4]

A implantação de empreendimentos habitacionais muitas vezes é feita nas proximidades de áreas sensíveis ou de alto valor ambiental, como por exemplo as áreas definidas pela legislação como áreas de preservação permanente (APP), localizadas nas faixas junto a córregos ou nascentes ou com remanescentes de vegetação significativa. A autorização para estas obras é dada pelo órgão responsável Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (CETESB) e, assim, as áreas de APP mencionadas são definidas como áreas públicas a serem preservadas ou recuperadas de acordo com a situação em que se encontram. Além disso, o licenciamento abarca termos de compromisso com o órgão licenciador para a definição do tipo e quantidade de espécies vegetais a serem implantadas e para garantir que essas áreas não tenham suas características do terreno alteradas. Durante o período de construção, as áreas ficam preservadas de modo a não sofrerem interferências ou alterações decorrentes da obra, e o plantio está incluso nas contratações de implantação dos empreendimentos.

Outro fator importante na recuperação ambiental é o trabalho da Companhia com a urbanização, que inclui a remoção de população de áreas protegidas, contribuindo para a restauração de porções degradadas com a implantação de infraestrutura e a retirada de fontes poluidoras como esgoto nos cursos d'água.

Quando se trata de regiões com fragilidades ambientais, como altas declividades e ambientes protegidos – por exemplo, as intervenções na Serra do Mar e áreas protegidas do litoral, denominado Programa Litoral Sustentável –, a Companhia busca implantar empreendimentos que supram as demandas habitacionais da população dessas áreas e que atendam à legislação de preservação e eventuais necessidades de compensações ambientais exigidas por lei.

No que diz respeito aos impactos das atividades da Companhia sobre a biodiversidade, todos os empreendimentos são aprovados nos órgãos licenciadores e atendem à legislação vigente. De acordo com as características da atuação da empresa, quando há necessidade de corte de árvores, são definidos os critérios de compensação de acordo com a legislação e, na recomposição ou revegetação das áreas verdes, sistemas de lazer ou áreas protegidas destinadas nos parcelamentos dos empreendimentos, são seguidos os critérios de quantidade e a diversidade previstos na legislação estadual (resolução SMA 032/2014).

[103-2, 103-3, 304-1, 304-2, 304-3, 304-4]

*Housing developments are often built in the vicinity of sensitive areas or areas of high environmental value, such as the areas defined by law as permanent preservation areas (APP), located close to the margins of streams or springs or with significant remnants of vegetation. These works are authorized by the responsible body (CETESB) and, thus, the areas of APP mentioned are set aside as public areas to be preserved or recovered according to the situation in which they are found. In addition, the licensing includes terms of commitment with the licensing agency to define the type and quantity of plant species to be planted and to ensure that the characteristics of the terrain in these areas remain unchanged. During the construction period, these areas are preserved so as not to suffer any interference or changes resulting from the work, and tree planting is included in the contracting for the implementation of the projects.*

*Another important factor in environmental recovery is the company's work with urban development, which includes the removal of populations from protected areas, contributing to the restoration of degraded areas with the implementation of infrastructure and the removal of pollution sources such as sewage in water courses. When it comes to environmentally vulnerable areas, such as steep slopes and protected environments - e.g., in the interventions in Serra do Mar and protected coastal areas, called the Sustainable Coast Program (Programa Litoral Sustentável) - the Company seeks to implement projects that meet the housing demands of the population of these areas and that comply with the preservation legislation and any need for environmental offsetting required by law.*

*With regard to the impacts of the Company's activities on biodiversity, all projects are approved by the licensing bodies and comply with current legislation. According to the characteristics of the company's operations, when there is a need to cut trees, compensation criteria are defined according to the legislation and, in the recomposition or revegetation of green areas, leisure systems or protected areas destined in the subdivisions of the projects, the quantity and diversity criteria provided for in the state legislation are followed (SMA resolution 032/2014).*



The Company also complies with the Environmental Recovery Commitment Terms (TCRAs) signed with the licensing agencies in the various existing biomes where it operates. In projects with works in progress in the interior of the State of São Paulo, we have 131 projects with recomposition of vegetation in areas of permanent preservation and 251 projects with revegetation in at least 10% of the total subdivided area, usually located in deforested areas and with exposed soil, representing a significant intervention in the implantation of green massifs throughout the State of São Paulo. These numbers are not counted in the projects that in 2019 have already been accepted by the supervisory body and are, therefore, completed and revegetated.

Currently, social housing projects in the regions of Araraquara, Bauru, Marília, Presidente Prudente, São José do Rio Preto, Ribeirão Preto, Sorocaba, Campinas, Taubaté and Baixada Santista have been completed, always in partnership with the municipal governments. In this modality, city halls provide the land that will receive the projects and through an agreement receive all the technical support and resources for contracting and developing the projects, meeting the standards and procedures consolidated by the company through its Project Manual.

These are projects that have already received approval from the licensing agencies, i.e., the water and sewage treatment infrastructure is already included, as well as drainage projects for releasing water runoff into water bodies, which guarantee the proper treatment of sanitary sewage in networks to be implemented and the adequate conduction of rainwater, avoiding impacts such as erosion and silting of streams.

In addition, these projects have a TCRA for areas of permanent preservation and also for vegetation restoration in areas without vegetation or that are deforested, often on land that was previously used of agriculture. According to the legislation, at least 10% of the area covered by the project must be preserved or replanted. In view of this, current commitments have been agreed for revegetation of an area of 1,656,203 m<sup>2</sup>, awaiting the bidding processes for the works.

The projects for ventures with plans to replant or revegetate areas are prepared by a competent professional such as an agronomist or forest engineer. In compliance with the guidelines for quantity and diversity provided for in the state legislation the lists of species to be planted in the projects should include: near-threatened species, endangered species, vulnerable species and critically-endangered species.

A Companhia também cumpre com os Termos de Compromisso de Recuperação Ambiental (TCRAs) assinados com os órgãos licenciadores nos vários biomas existentes onde atua. Nos empreendimentos com obras em andamento no interior do Estado de São Paulo, temos 131 empreendimentos com recomposição de vegetação em áreas de preservação permanente e 251 empreendimentos com revegetação em no mínimo 10% da área total loteada, localizados normalmente em áreas desmatadas e com solos expostos, representando uma intervenção significativa na implantação de maciços verdes em todo o Estado de São Paulo. Não estão computados nesses números os empreendimentos que no ano de 2019 já obtiveram o aceite do órgão fiscalizador e estão, portanto, concluídos e revegetados.

Atualmente já foram concluídos projetos para empreendimentos habitacionais de interesse social nas regiões de Araraquara, Bauru, Marília, Presidente Prudente, São José do Rio Preto, Ribeirão Preto, Sorocaba, Campinas, Taubaté e Baixada Santista, sempre em parceria com as prefeituras municipais. Nessa modalidade, as prefeituras oferecem os terrenos que receberão os empreendimentos e, através de convênio, possuem todo o apoio técnico e recursos para a contratação e desenvolvimento dos projetos, atendendo as normas e procedimentos consolidados pela empresa através de seu Manual de Projetos.

Tratam-se de empreendimentos com aprovação concluída nos órgãos licenciadores, ou seja, já está incluída a infraestrutura de água e tratamento de esgoto, bem como projetos de drenagem com lançamento em corpos d'água, o que garante o tratamento adequado dos esgotos sanitários nas redes a serem implantadas e a condução adequadas das águas pluviais, evitando impactos como erosões e assoreamento de córregos.

Além disso, esses empreendimentos possuem TCRA em áreas de preservação permanente e também de recomposição de vegetação em áreas desprovidas de vegetação ou desmatadas, muitas vezes com uso pretérito de agricultura. De acordo com a legislação, ficam preservados ou revegetados no mínimo 10% da área objeto do empreendimento. Diante disso, existem atualmente compromissos assinados para 1.656.203 m<sup>2</sup> de áreas a serem revegetadas, aguardando a licitação das obras.

Os projetos de empreendimentos com previsão de recomposição ou revegetação de áreas são elaborados por profissional competente como engenheiro agrônomo ou engenheiro florestal. Atendendo às orientações de quantidade e diversidade previstas na legislação estadual, os projetos incluem nas listas de espécies a serem implantadas as seguintes condições: espécies quase ameaçadas, espécies em perigo, espécies vulneráveis e espécies em perigo crítico.

## DESTAQUES 2019

[103-2, 103-3, 304-1, 304-2, 304-3, 304-4]

A CDHU agradece todas as oportunidades de crescimento e aprendizado que teve em 2019, agradece cada um dos empregados e parceiros de negócio que colaboraram com projetos que enriquecem nossa sociedade, proporcionando bem-estar e qualidade de vida às famílias que mais precisam da nossa ajuda. Estamos orgulhosos dos caminhos que trilhamos até aqui e esperamos continuar assim, com toda a força e dedicação que nos motiva.

Muitos foram os projetos realizados em 2019 que merecem destaque. Antes de falar do futuro, vamos citar alguns aqui, como reconhecimento e gratidão a todos os envolvidos:

- Entregues 16 empreendimentos com 975 unidades habitacionais beneficiadas com o sistema fotovoltaico;
- O desenvolvimento de Trabalho Técnico Social em favelas e assentamentos precários beneficiou 18 núcleos, situados em 10 municípios, abrangendo cerca de 21 mil famílias;
- Foram realizados 10.952 atendimentos sociais às famílias, envolvendo atendimentos presenciais, ações de mobilização, vistorias e visitas domiciliares, além de 539 reassentamentos e 400 remoções;
- Foram realizados 21 projetos sociais de Organização Comunitária e Desenvolvimento Local (OCDL), que tiveram como objetivo promover o desenvolvimento local por meio do fortalecimento do tecido comunitário e da identidade local;
- O Trabalho Técnico Social de pré-ocupação e pós-ocupação em Habitação de Interesse Social (HIS) construídas pela CDHU beneficiou um total de 24.017 famílias em 137 conjuntos habitacionais;
- Foram beneficiadas 5.854 famílias com ações sociais realizadas pela CDHU por meio de convênios com DERSA e no âmbito do Programa Minha Casa Minha Vida;

## 2019 HIGHLIGHTS

[103-2, 103-3, 304-1, 304-2, 304-3, 304-4]

*CDHU is grateful for all the opportunities for growth and learning that came about in 2019, and for each and every one of the employees and business partners that collaborated with projects that enrich our society, providing welfare and quality of life to families who need our help most. We are proud of the paths we have traveled so far and we hope to continue to do so, with all the strength and dedication that motivates us.*

*There are numerous projects that were carried out in 2019 that deserve to be highlighted. Before talking about the future, let's mention a few here, with recognition and gratitude for all those involved.*

- 16 developments with 975 housing units fitted with photovoltaic systems were delivered;
- The development of Social Technical Work in slums and makeshift settlements benefited 18 nuclei, located in 10 municipalities and covering about 21,000 families;
- 10,952 social services were provided to the families, involving in-person meetings, mobilization actions, inspections and home visits, in addition to 539 resettlements and 400 removals;
- 21 Community Organization and Local Development projects were carried out, with the objective of promoting local development by strengthening the community fabric and local identity;
- The pre-occupation and post-occupation Social Technical Work in Social Housing built by CDHU benefited a total of 24,017 families in 137 housing complexes;
- 5,854 families benefited from actions carried out by CDHU in agreements with DERSA and PMCMV;



•A partnership was established with the Department of Infrastructure and Environment for tree planting and revitalization of public spaces;

•Production of the CIBAM system, which aims to unify the database of housing aid, rental aid and benefits of a similar financial nature of municipalities that have signed an agreement with the Department of Housing;

•9.455 housing aid were provided

•Foi estabelecida parceria com a Secretaria de Infraestrutura e Meio Ambiente para ações de plantio de mudas e revitalização de espaços públicos;

•Produção do sistema CIBAM, que visa unificar o banco de dados de auxílio-moradia, auxílio-aluguel e benefícios de natureza financeira similar de municípios que firmarem convênio com a Secretaria da Habitação;

•Foram realizados 9.455 atendimentos de auxílio moradia.

<b>Total de atendimentos em 2019 – CDHU</b>	
<i>Total number of services provided in 2019 - CDHU</i>	
<b>Tipo de Atendimento</b> <i>Type of Service</i>	<b>Quantidade</b> <i>Number</i>
Unidades Habitacionais Entregues/Concluídas – CDHU <i>Delivered/Completed Housing Units - CDHU</i>	6.776
Cartas de Crédito - CDHU <i>Letters of Credit - CDHU</i>	158
<b>Total de Unidades + Cartas de Crédito</b> <i>Total Units + Letters of Credit</i>	<b>6.934</b>
Famílias Beneficiadas por Obras de Urbanização de Favelas - CDHU <i>Families Benefiting from Urban Development Works in Favelas - CDHU</i>	1.140
<b>Total de Unidades + Cartas de Crédito + Urbanização – CDHU</b> <i>Total Housing Units + Letters of Credit + Urban Development - CDHU</i>	<b>8.074</b>
Unidades Habitacionais em Obras - CDHU <i>Housing Units under Construction - CDHU</i>	12.450
Urbanizações de Favelas em Obras - CDHU <i>Urban Development in Favelas under Construction - CDHU</i>	1.044
<b>Total de Unidades + Urbanizações em Obras – CDHU</b> <i>Total Units + Urbanizations in Construction - CDHU</i>	<b>13.494</b>

## 2019 Awards

CDHU received recognition for its work, which is a model for the state of São Paulo, and received the following awards during the year :

•ABC Habitação Award - Seal of Merit in the category "New technologies or alternative systems in the service of Social Housing" - Mapping of makeshift Settlements in Metropolitan Regions.

•IAB Award - SP (Institute of Brazilian Architects - São Paulo) - The project prepared for the SP-Campo Belo A-B project was awarded in the "Social Housing" category .

## PREMIAÇÕES 2019

A CDHU foi reconhecida por seu trabalho, que é modelo no estado de São Paulo, e recebeu os seguintes prêmios durante o ano:

•Prêmio ABC Habitação - Selo de Mérito na categoria "Novas tecnologias ou sistemas alternativos a serviço da HIS" - Mapeamento de Assentamentos Precários nas Regiões Metropolitanas.

•Prêmio IAB - SP (Instituto dos Arquitetos do Brasil - São Paulo) - O projeto elaborado para o empreendimento SP-Campo Belo A-B foi premiado na categoria "Habitação de Interesse Social".

## CONQUISTAS E PERSPECTIVAS

No ano de 2019, ainda sob os efeitos da crise econômica que impactou o país nos últimos anos, o setor de habitação sofreu com restrição de recursos. Por isso, a Secretaria da Habitação e a CDHU continuaram seu empenho em monitorar seu orçamento, visando à otimização da aplicação dos recursos, com a continuidade do cumprimento dos compromissos e contratos assumidos. Tais esforços foram realizados conjuntamente com importantes avanços da Companhia para aprimoramento de sua governança como empresa pública.

Este quadro impõe à Secretaria da Habitação e à CDHU buscar novas parcerias e formas de relacionamento com os entes federativos, bem como com a iniciativa privada, com vistas a atender aos seus objetivos, em benefício de famílias de baixa renda em busca de moradia. Para tanto, a SH/CDHU vislumbra a necessidade de buscar recursos de terceiros, de modo a viabilizar a construção de novas moradias em conjunto com novos parceiros.

O convênio com a Caixa Econômica Federal, sob diretriz e com o aporte dos subsídios da Secretaria da Habitação, foi um marco importante nesse sentido em 2019. A atuação conjunta, somando competências, tem o objetivo de viabilizar a rápida construção de novas moradias. No mesmo sentido, em 2019, foram retomados estudos para captação de novos recursos internacionais para o Programa Litoral Sustentável e outras ações em áreas centrais.

As Regiões Metropolitanas da Baixada Santista e de São Paulo também tiveram marcantes avanços no que se refere ao planejamento habitacional e ao desenvolvimento urbano e institucional dos municípios, graças ao suporte técnico da CDHU. O trabalho foi tão significativo que o mapeamento compartilhado dos assentamentos precários em curso nessas regiões – envolvendo quase 50 municípios – se tornarão a base para Planos Metropolitanos de Habitação.

Assim, ampliam-se as alternativas e o alcance das ações da SH e da CDHU, que por meio de seus programas e ações, e também pelo novo Programa Nossa Casa, lançado em 2019, aprimoram a ação do setor habitacional no Estado.

## ACHIEVEMENTS AND OUTLOOK

*The effects of the economic crisis that impacted the country in recent years were still being felt in 2019, and the housing sector suffered from funding constraints. Therefore, the Department of Housing and CDHU continued with their efforts to monitor their budgets, aiming to optimize the application of resources while continuing to honor existing commitments and contracts. These efforts took place alongside the important progress made by the company to improve its governance as a public company.*

*This framework requires the Department of Housing and CDHU to seek new partnerships and forms of relationship with the federative entities, as well as with the private sector, in order to meet its goals to benefit low-income families in search of housing. As such SH/CDHU foresees the need to seek resources from third parties, in order to make possible the construction of new housing together with new partners.*

*The agreement with Caixa Econômica Federal, under the guidelines and with the contribution of subsidies from the Department of Housing, was an important milestone in this direction in 2019. The idea of joint actions is to combine capabilities, with the aim of enabling the rapid construction of new housing. Studies were also resumed in 2019 to raise new international funding for the Sustainable Coast Program and other actions in central areas.*

*The Metropolitan Regions of Baixada Santista (Santos Region) and São Paulo have also made significant progress in terms of housing planning and the urban and institutional development of the municipalities, thanks to CDHU's technical support. The work was so significant that the shared mapping of the precarious settlements underway in these regions - involving almost 50 municipalities - will become the basis for Metropolitan Housing Plans.*

*Thus, the possibilities and outreach of the Department of Housing and CDHU's actions are expanding. Through their programs and actions, and also through the new Nossa Casa Program, launched in 2019, they are improving the actions of the housing sector in the State.*



# ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

GRI Content Index

Para o GRI Content Index Service, os Serviços da GRI analisaram que o índice de conteúdo da GRI é claramente apresentado e as referências para todas as divulgações incluídas estão alinhadas com as seções apropriadas no corpo do relatório.

*For the GRI Content Index Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for all disclosures included align with the appropriate sections in the body of the report.*



GRI Standard GRI Standard	Tópico Disclosure	Página ou Resposta Direta Page or Direct Response	Omissão Omission	Pacto Global Global Pact	ODS ODS
GRI Standard 101: Fundamentos 2016 GRI Standard 101: Foundation 2016	Este relatório de sustentabilidade segue os princípios estabelecidos no GRI Standard 101: Fundamentos 2016 <i>This sustainability report follows the principles established in GRI Standards 101: Foundation 2016</i>				

## Perfil da Organização | Organization Profile

GRI 102: Tópicos Gerais 2016 GRI 102: General Disclosures 2016	102-1	16			
	102-2	16			
	102-3	17			
	102-4	16			
	102-5	16			
	102-6	18			
	102-7	16, 20			
	102-8	55			
	102-9	81			
	102-10	9, 28			
	102-11	18			
	102-12	A Companhia também aderiu aos princípios do Pacto Global em 2015 – enviando seus relatórios de sustentabilidade 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018 para inserção na plataforma. <i>The Company also adhered to the principles of the Global Compact in 2015 - sending its 2014, 2015, 2016, 2017 and 2018 sustainability reports for inclusion on the platform.</i>			
	102-13	21		1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	

Estratégia | Strategy

GRI 102: Tópicos Gerais 2016 <i>GRI 102: General Disclosures 2016</i>	102-14	4, 5, 6, 7		2,8,9	1,3,6,9, 10,11
	102-15	10			

Ética e Integridade | Ethics and Integrity

GRI 102: Tópicos Gerais 2016 <i>GRI 102: General Disclosures 2016</i>	102-16	26		1,2,3,4, 5,6,10	5,8
	102-17	62		1,2,3,4, 5,6,10	5,8

Governança | Governance

GRI 102: Tópicos Gerais 2016 <i>GRI 102: General Disclosures 2016</i>	102-18	30			
	102-19	30			
	102-20	30			
	102-21	10, 11			
	102-22	36			
	102-23	30			
	102-24	30			
	102-25	61		10	
	102-26	26			
	102-27	30			
	102-28	37			
	102-29	44			
	102-30	43			
	102-31	43			
	102-32	9			
	102-33	62			
	102-34	65			
	102-35	37			
	102-36	58			
	102-37	58			
102-38	37				
102-39	37				

Engajamento das Partes Interessadas | Stakeholder Engagement

GRI 102: Tópicos Gerais 2016 <i>GRI 102: General Disclosures 2016</i>	102-40	13			
	102-41	59		3	
	102-42	13			
	102-43	52			
	102-44	10			

Práticas de Relato | Reporting Practices

GRI 102: Tópicos Gerais 2016 <i>GRI 102: General Disclosures 2016</i>	102-45	CDHU			
	102-46	10, 11			
	102-47	11			
	102-48	9			
	102-49	11			
	102-50	9			



GRI Standard GRI Standard	Tópico Disclosure	Página ou Resposta Direta Page or Direct Response	Omissão Omission	Pacto Global Global Pact	ODS ODS
GRI 102: Tópicos Gerais 2016 <i>GRI 102: General Disclosures 2016</i>	102-51	Último relato foi publicado em 2019, referente ao ano de 2018. <i>Last report was published in 2019, referring to the year 2018.</i>			
	102-52	9			
	102-53	9, 111			
	102-54	9			
	102-55	93			
	102-56	9			

### Desempenho Econômico | *Economic Performance*

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	40, 41, 45			
	103-3	40, 41, 45			
GRI 201: Desempenho Econômico 2016 <i>GRI 201: Economic Performance 2016</i>	201-1	40, 41			8
	201-2	45			
	201-3	-			8
	201-4	40			

### Presença de Mercado

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	55			
	103-3	55			
GRI 202: Presença de Mercado 2016 <i>GRI 202: Market Presence 2016</i>	202-1	55		1,2,6	5,8,16
	202-2	-			

### Impactos Econômicos Indiretos | *Indirect Economic Impacts*

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	46, 47			
	103-3	46, 47			
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016 <i>GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016</i>	203-1	47			
	203-2	46, 47		7,8,9	1,9, 11,16

### Práticas de Compras | *Purchasing Practices*

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	84			
	103-3	84			
GRI 204: Práticas de Compras 2016 <i>GRI 204: Procurement Practices 2016</i>	204-1	81			1,8,9, 10,11

### Anticorrupção | *Anti-corruption*

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	45			
	103-3	45			
GRI 205: Anticorrupção 2016 <i>GRI 205: Anti-corruption 2016</i>	205-1	46			
	205-2	45		10	12
	205-3	45		10	

Concorrência Desleal | *Anti-competitive Behavior*

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	33			
	103-3	33			
GRI 206: Comportamento Anticompetitivo 2016 <i>GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016</i>	206-1	Não houve, no período, ações legais pendentes ou encerradas nas quais a CDHU tenha sido identificada como participante. <i>There were no pending or closed legal actions in the period in which CDHU has been identified as a participant.</i>		10	

Energia | *Energy*

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	82			
	103-3	82			
GRI 302: Energia 2016 <i>GRI 302: Energy 2016</i>	302-1	82, 86			
	302-2	82			
	302-3	-			
	302-4	82		8,9	7,12,13
	302-5	82			

Biodiversidade | *Biodiversity*

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	88			
	103-3	88			
GRI 304: Biodiversidade 2016 <i>GRI 304: Biodiversity 2016</i>	304-1	88			
	304-2	88			
	304-3	88		7,8,9	11,14,15
	304-4	88		7,8,9	11,14,15

Conformidade Ambiental | *Environmental Compliance*

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	88			
	103-3	88			
GRI 307: Conformidade Ambiental 2016 <i>GRI 307: Environmental Compliance 2016</i>	307-1	Em 2019, a CDHU sofreu imposição de seis multas ambientais, totalizando R\$ 3.619.142,99, relacionadas a compensação ambiental, licença de operação da CETESB, lançamento de efluentes e danos à vegetação. <i>In 2019, CDHU suffered the imposition of six environmental fines, totaling R\$ 3,619,142.99, related to environmental compensation, CETESB's operating license, discharge of effluents and damage to vegetation.</i>			



**Avaliação Ambiental de Fornecedores | Environmental Assessment of Suppliers**

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	81			
	103-3	81			
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016 <i>GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016</i>	308-1	81			
	308-2	81			

**Emprego | Employment**

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	55			
	103-3	55			
GRI 401: Emprego 2016 <i>GRI 401: Employment 2016</i>	401-1	56			
	401-2	57			8,3
	401-3	59			8,3

**Relações Trabalhistas | Labor/Management Relationships**

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	59			
	103-3	59			
GRI 402: Relações Trabalhistas/ Gerenciais 2016 <i>GRI 402: Labor/ Management Relations 2016</i>	402-1	59			

**Saúde e Segurança no Trabalho | Occupational Health and Safety**

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	58			
	103-3	58			
GRI 403: Saúde e Segurança Ocupacional 2016 <i>GRI 403: Occupational Health and Safety 2016</i>	403-1	58		3,6	3,8
	403-2	59			3,8
	403-3	60		1	3,8
	403-4	60		3	3,8

**Treinamento e Educação | Training & Education**

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	50			
	103-3	50			
GRI 404: Treinamento e Educação 2016 <i>GRI 404: Training and Education 2016</i>	404-1	50			3,4,8
	404-2	51			3,4,8
	404-3	Em decorrência do cenário de restrição orçamentária do país e consequentemente do Governo do Estado de São Paulo, não houve o processo de avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira aos empregados durante o período de 2019.  <i>As a result of the budgetary constraints in the country and, consequently, the State of São Paulo, there was no performance evaluation and career development process for employees during the 2019 period.</i>			3,4,8

**Diversidade e Igualdade de Oportunidades | Diversity and Equal Opportunities**

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	33			
	103-3	33			
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016 <i>GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016</i>	405-1	36, 38		1,2,6	8,1
	405-2	71		1,2,6	8,1

**GRI 406: Não Discriminação | Non-Discrimination**

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	61			
	103-3	61			
GRI 406: Não Discriminação 2016 <i>GRI 406: Non-discrimination 2016</i>	406-1	61			

**Trabalho Infantil | Child Labor**

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	61			
	103-3	61			
GRI 408: Trabalho Infantil 2016 <i>GRI 408: Child Labor 2016</i>	408-1	61, 71		1,2,5	8,12

**Trabalho Forçado ou Obrigatório | Forced or Compulsory Labor**

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	61			
	103-3	61			
GRI 409: Trabalho Forçado ou Obrigatório 2016 <i>GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016</i>	409-1	61, 70, 71		1,2,4	8,12

**Direitos Dos Povos Indígenas E Tradicionais | Rights of Indigenous and Traditional Peoples**

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	73			
	103-3	73			
GRI 411: Direitos dos Povos Indígenas 2016 <i>GRI 411: Rights of Indigenous Peoples 2016</i>	411-1	73			

**Avaliação Em Direitos Humanos | Human Rights Assessment**

GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	71			
	103-3	71			
GRI 412: Avaliação de Direitos Humanos 2016 <i>GRI 412: Human Rights Assessment 2016</i>	412-1	71			
	412-2	71			

GRI Standard GRI Standard	Tópico Disclosure	Página ou Resposta Direta Page or Direct Response	Omissão Omission	Pacto Global Global Pact	ODS ODS
<b>Comunidades Locais   Local Communities</b>					
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	73			
	103-3	73			
GRI 413: Comunidades Locais 2016 <i>GRI 413: Local Communities 2016</i>	413-1	73		1	1,3,4,6,7,8,9,10,11,12
	413-2	73			
<b>Avaliação Social de Fornecedores   Supplier Social Assessment</b>					
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	81			
	103-3	81			
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016 <i>GRI 414: Supplier Social Assessment 2016</i>	414-1	81		6	8
	414-2	81		6	8
<b>Saúde e Segurança do Cliente   Customer Health &amp; Safety</b>					
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	54			
	103-3	54			
GRI 416: Saúde e Segurança do Cliente 2016 <i>GRI 416: Customer Health and Safety 2016</i>	416-1	54			9,12
	416-2	Dentre as queixas recebidas em 2019 nenhuma resultou em multas, no entanto, foram pagas 3 multas referentes a ações judiciais movidas pelos mutuários em anos anteriores, cumpridas no exercício de 2019. <i>Among the complaints received in 2019, none resulted in fines, however, 3 fines were paid referring to lawsuits filed by borrowers in previous years, fulfilled in 2019.</i>			
<b>Privacidade do Cliente   Customer Privacy</b>					
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	51			
	103-3	51			
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016 <i>GRI 418: Customer Privacy 2016</i>	418-1	52			
<b>Conformidade Socioeconômica   Socioeconomic Compliance</b>					
GRI 103: Abordagem de Gestão 2016 <i>GRI 103: Management Approach 2016</i>	103-1	11			
	103-2	61			
	103-3	61			
GRI 419: Conformidade Socioeconômica 2016 <i>GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016</i>	419-1	Em relação à aplicação de multas ou sanções não monetárias significativas devido ao descumprimento de lei ou regulamento, no segundo semestre de 2019, a CDHU foi informada pelo Ministério do Trabalho sobre um caso de trabalho análogo ao escravo. O alojamento de empregados estava localizado em cidade diferente do empreendimento da Companhia. Por recomendação do MT, a CDHU liberou os valores que havia retido da empresa para que o dinheiro			



GRI Standard GRI Standard	Tópico Disclosure	Página ou Resposta Direta Page or Direct Response	Omissão Omission	Pacto Global Global Pact	ODS ODS
GRI 419: Conformidade Socioeconômica 2016 <i>GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016</i>	419-1	<p>fosse usado para quitação de verbas rescisórias dos funcionários e outras despesas. Além disso, quando ciente das graves constatações realizadas contra a empresa, a CDHU suspendeu a execução dos contratos, tendo em vista a possível atuação temerária que a mesma poderia estar realizando e iniciou procedimento visando as apurações cabíveis. A CDHU não compactua com nenhum tipo de conduta irregular e, se verificada qualquer irregularidade, notifica a empresa para as devidas correções. Assim, como decorrência das apurações realizadas, todos os contratos que a CDHU mantinha com a empresa acabaram redundando em processo de rescisão.</p> <p><i>Regarding the imposition of significant fines or non-monetary sanctions due to non-compliance with the law or regulation, in the second half of 2019, the CDHU was informed by the Ministry of Labor about a case of labor analogous to slavery. The housing of employees of the construction company mentioned in the notification was located in the city of Jaguariúna, outside the construction site of the Company, in Itatiba - SP, and outside its sphere of competence. Therefore, the Company considers that only the contractor should be held responsible for what happened. As soon as it became aware of the workers' conditions, CDHU added all its efforts so that the losses were recovered and immediately terminated the contract with the construction company.</i></p>			

# INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

## CORPORATE INFORMATION

**COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO HABITACIONAL E URBANO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
SÃO PAULO STATE HOUSING AND URBAN DEVELOPMENT COMPANY

A COMPANHIA PUBLICA INFORMAÇÕES, EDITAIS, AVISOS, CONVOCAÇÕES E DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS NO DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DE SÃO PAULO E EM JORNAIS E GRANDE CIRCULAÇÃO, ALÉM DE JORNAIS REGIONAIS, QUANDO NECESSÁRIO.

*THE COMPANY PUBLISHES INFORMATION, PUBLIC NOTICES, SUMMONSES AND FINANCIAL STATEMENTS IN THE OFFICIAL GAZETTE OF THE STATE OF SÃO PAULO AND IN MAJOR NATIONAL AND REGIONAL NEWSPAPERS, WHEN NECESSARY.*

### GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

João DORIA – GOVERNADOR (2019)

*THE SÃO PAULO STATE GOVERNMENT*

*João DORIA - GOVERNOR (2019)*

### SECRETARIA DA HABITAÇÃO

FLAVIO AMARY – SECRETÁRIO DE ESTADO (2019)

*HOUSING DEPARTMENT*

*FLAVIO AMARY - SECRETARY OF STATE (2019)*

#### Março/2019 / March 2019

Diretor Presidente / CEO	Reinaldo Iapequino
Chefe de Gabinete / Chief of Staff	Nelson Luiz Nouvel Alessio
Diretor Administrativo- Financeiro Chief Financial Officer	Nédio Henrique Rosselli Filho
Diretor Técnico Technical Director	Aguinaldo Lopes Quintana Neto
Diretor de Planejamento e Projetos Director of Planning and Projects	Reinaldo Iapequino
Diretor de Atendimento Habitacional Director of Housing Assistance	Marcelo Hercolin
Diretor de Assuntos Jurídicos e Regularização Fundiária Director of Legal Affairs and Land Title Regularization	Reinaldo Iapequino

RUA BOA VISTA, 170 – CENTRO - CEP 01014-930 - SÃO PAULO – SP  
(11) 2505-2000 | [WWW.CDHU.SP.GOV.BR](http://www.cdhu.sp.gov.br)

**PARA MAIS INFORMAÇÕES SOBRE OS CONTEÚDOS DESTES RELATÓRIOS, ACESE O SITE OU ENTRE EM CONTATO COM A SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO E PROGRAMAS HABITACIONAIS OU GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO PELO TELEFONE: (11) 2505-2000. [102-53]**

**[HTTP://WWW.CDHU.SP.GOV.BR](http://www.cdhu.sp.gov.br)**

*FOR MORE INFORMATION ON THE CONTENTS OF THIS REPORT, ACCESS THE WEBSITE OR CONTACT THE HOUSING PLANNING AND PROGRAMS OFFICE OR THE COMMUNICATIONS MANAGEMENT BY PHONE: (11) 2505-2000. [102-53]*

*[HTTP://WWW.CDHU.SP.GOV.BR](http://www.cdhu.sp.gov.br)*

### CRÉDITOS / CREDITS

ESTE RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE É RESULTADO DO ESFORÇO DE TODAS AS EQUIPES E DEPARTAMENTOS DA CDHU. AGRADECEMOS A TODOS PELA PARTICIPAÇÃO E PELO COMPROMETIMENTO PARA A IMPLANTAÇÃO DE PROJETOS E COLETA DE INFORMAÇÕES.

*THIS SUSTAINABILITY REPORT IS THE RESULT OF THE EFFORTS OF ALL OF CDHU'S TEAMS AND DEPARTMENTS. WE THANK EVERYONE FOR THEIR PARTICIPATION AND COMMITMENT TO IMPLEMENTING PROJECTS AND COLLECTING INFORMATION.*

**CDHU** 