



RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE

ANUAL SUSTAINABILITY REPORT

2020





SUMÁRIO / Contents

MENSAGEM DA PRESIDÊNCIA / MESSAGE FROM THE CEO'S OFFICE	4
MENSAGEM DA SECRETARIA DA HABITAÇÃO <i>MESSAGE FROM THE DEPARTMENT OF HOUSING</i>	6
CDHU/ CDHU	8
RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE/ SUSTAINABILITY REPORT	24
<i>Materialidade / Materiality</i>	28
CAPITAL INTELECTUAL / INTELLECTUAL CAPITAL	32
<i>Ética, transparência e integridade/ Ethics, transparency and integrity</i>	34
<i>Missão, valores e princípios/ Mission, values and principles</i>	42
<i>Gestão de riscos e oportunidades/ Risk and opportunities management</i>	42
CAPITAL FINANCEIRO/ FINANCIAL CAPITAL	50
<i>Planejamento estratégico e orçamentário/ Strategic and budget planning</i>	52
CAPITAL HUMANO/ HUMAN CAPITAL	66
<i>Emprego e remuneração/ Employment and remuneration</i>	68
<i>Saúde e segurança/ Occupational health and safety</i>	80
CAPITAL MANUFATURADO/ MANUFACTURED CAPITAL	94
<i>Habitação social de qualidade/ Quality social housing</i>	96
CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO / SOCIAL AND RELATIONSHIP CAPITAL	98
<i>Políticas públicas de atendimento habitacional/projetos sociais/ Public policies for housing assistance/social projects</i>	100
<i>Eficiência no atendimento aos clientes/ Efficiency in customer service</i>	120
<i>Fornecedores e parceiros de negócios/ Suppliers and business partners</i>	130
<i>Privacidade e proteção de dados/ Privacy and data protection</i>	132
CAPITAL NATURAL / NATURAL CAPITAL	136
<i>Riscos ambientais e climáticos/ Environmental and climate risks</i>	138
APÊNDICE/ APPENDIX	154
ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI STANDARDS / GRI INDEX	156
INFORMAÇÕES CORPORATIVAS / CORPORATE INFORMATION	188

[102-14]

Mesmo diante de um ano desafiador como 2020, devido à pandemia COVID 19, a produção habitacional teve um período surpreendente, principalmente no âmbito privado, devido à diminuição da taxa de juros, aumento dos depósitos nas cadernetas de poupança e a continuidade dos financiamentos no setor imobiliário. Por um lado, esse aquecimento fez com que o setor privado fosse capaz de atender parte da demanda habitacional das famílias de baixa renda, mas especialmente a população de baixíssima renda continua precisando de muita atenção do governo. Por isso, a CDHU manteve seus esforços para dar sequência aos projetos que contribuem para a diminuição do déficit habitacional no estado de São Paulo.

Diante da crise econômica e sanitária gerada em função da pandemia do Covid-19, o governo direcionou a maioria de seus recursos para a área da saúde e manutenção de empregos. Ao mesmo tempo, os custos de alguns insumos da construção civil, principalmente para fases de acabamento, subiram consideravelmente, afetando as obras da Companhia, que estão em sua maioria em fases adiantadas da construção. Mesmo assim, a CDHU trabalhou fortemente para concluir as obras de unidades habitacionais que já estavam em andamento e também realizou ações de regularização fundiária. Somando os anos de 2019 e 2020, foram mais de 20 mil unidades habitacionais regularizadas.

Vale lembrar também, que estamos envidando esforços para aumentar o número de unidades habitacionais entregues nos próximos anos, elevando a média anual de 7 mil para 10 mil unidades, bem como alavancar os investimentos para expandir a viabilização de lotes prontos para edificar.

Outro destaque do ano de 2020 foi um novo programa apresentado pela CDHU à Secretaria

de Habitação para colocar em prática as ações de melhorias de habitações em áreas em processo de urbanização, regularizáveis, proporcionando espaços mais adequados e saudáveis para a população da área metropolitana.

Em perspectiva, é possível comprovar e reafirmar o papel da Companhia em oferecer habitações de qualidade para a população paulista mais carente, lembrando de sua contribuição especial nas cidades do interior, onde contribui de forma contundente ao desenvolvimento urbano.

Seguindo neste caminho, parte de nossos planos para o futuro, em concordância com as diretrizes do governo do estado de São Paulo, inclui a prestação de serviços urbanos. Utilizando nossa vasta experiência no setor, contamos com uma equipe específica que atende às demandas de desenvolvimento urbano, mobilidade e habitação através da prestação de serviços. Para os próximos anos, buscaremos ampliar a assessoria aos municípios nesta área, buscando novas formas de atuação para atender à população.

Em resumo, para os próximos anos, a Companhia pretende fortalecer o trabalho social e aperfeiçoar mecanismos de cadastro, seleção e habilitação das famílias, de forma que seja contemplado quem realmente necessita da moradia.

Com a larga experiência e conhecimento que acumulamos ao longo dos anos, vamos seguir entregando o que há de melhor em habitação social.

Boa leitura do relatório de sustentabilidade da CDHU 2020.

Reinaldo Iapequino
Diretor-presidente da CDHU

[102-14]

Even in the face of a challenging year like 2020 - with the COVID 19 pandemic - this was a surprisingly positive period for housing production, especially in the private sector. This was due to a fall in interest rates, increased deposits in savings accounts and the continuity of financing for the real estate sector. On the one hand, this heating up has enabled the private sector to meet part of the housing demand of low-income families. However, the very-low-income population still needs a lot of government attention. For this reason, CDHU continued its efforts to continue the projects that contribute to the reduction of the housing deficit in the state of São Paulo.

In the face of the economic and health crisis generated by the Covid-19 pandemic, the government directed most of its resources to the areas of healthcare and maintaining employment. At the same time, the costs of some inputs for civil construction, mainly for the finishing phases, have risen considerably. This is affecting the Company's building works, which are mostly in advanced stages of construction. Even so, CDHU worked hard to complete the construction of housing units that were already underway, as well as working to formalize title deeds. Ownership of more than 20,000 housing units was formalized in the years 2019 and 2020 combined.

It is also worth remembering that we are making an effort to increase the average number of housing units delivered annually from 7,000 to 10,000 housing units in the coming years, as well as leveraging investments to increase the viability of lots that are ready to build on.

Another highlight of the year 2020 was a new program presented by CDHU to the Department

of Housing to implement housing improvements in areas in the process of urbanization and eligible for formalization of property rights. This will provide more suitable and healthy spaces for the population of the metropolitan area.

Looking back, it is possible to prove and reaffirm the role of the Company in offering quality housing to the most deprived portion of São Paulo's population, remembering its special contribution in towns and cities across the state, where it strongly contributes to urban development.

Following this path, part of our plans for the future, in accordance with the guidelines of the government of the state of São Paulo, involve the provision of urban services. With our vast experience in the sector, we have a specific team that meets demands for the provision of urban development, mobility and housing services. For the next few years we will seek to expand the assistance we provide to municipalities in this area, seeking new ways of operating to serve the population.

In summary, over the coming years the Company intends to strengthen its social work and improve the registration, selection and qualification mechanisms for families, ensuring that those who really need housing are considered.

With the vast experience and knowledge we have accumulated over the years, we will continue to deliver the best in social housing.

Enjoy reading CDHU's 2020 sustainability report.

Reinaldo Iapequino
CEO of CDHU

[102-14]

Apesar de vivermos um ano atípico, principalmente devido à pandemia de Covid-19, em 2020, a Secretaria de Habitação, por meio da CDHU, conseguiu manter o cronograma de obras e entregas de unidades habitacionais para a população mais carente, salientando seu propósito primordial de reduzir cada vez mais o déficit habitacional no Estado de São Paulo.

O setor da construção, tanto público quanto privado, também foi importante para a manutenção de mais de 100 mil postos de trabalho, um ponto muito positivo diante de tantos desafios do ano. Além disso, por meio de estudos de planejamento urbano, foi possível identificar um novo comportamento migratório para as médias cidades do interior, com boa infraestrutura, como potencial de melhoria na qualidade de vida da população destas regiões, onde a CDHU continuará atuando com construção de novas unidades.

Em 2020, devido às dificuldades econômicas no país, a CDHU renegociou diretamente com os mutuários as prestações das unidades habitacionais. Também respeitou e aplicou todos os protocolos de higienização e segurança em todas as suas áreas de atuação. Neste sentido, a tecnologia foi bem utilizada e desenvolvida, com a realização de trabalhos, reuniões e sorteios on-line.

Durante o ano, a Companhia também teve uma mudança de conceito sobre produção de habitação social, e passou a focar no estabelecimento de parcerias mais amplas, envolvendo poder público (municípios e governo federal) e iniciativa privada, e buscando assim aumentar o número de entregas de unidades habitacionais. Um dos destaques nesse sentido é a renovação de projetos para a construção de um condomínio para a terceira idade – por meio do projeto Vida Longa –, proporcionando maior qualidade de vida, socialização e lazer para os moradores, além de projetos em desenvolvimento como melhorias habitacionais e recuperação de áreas de palafitas na Baixada Santista.

E quando analisamos o legado da CDHU em mais de 50 anos de atuação, o que fica mais visível é o papel fundamental da Companhia na realização de projetos para construir habitações de qualidade, priorizando iniciativas sustentáveis, eficiência energética, inovação tecnológica e capilaridade nos municípios paulistas e contribuindo exponencialmente para redução da favelização no Estado. Com mais de 600 mil unidades entregues até hoje, com certeza, fez e continuará fazendo a diferença na vida de muitas pessoas.

A perspectiva para 2021 e para os próximos anos é dar continuidade aos projetos nos conceitos da nova CDHU, contribuindo para o desenvolvimento de cidades inteligentes, com melhor atendimento habitacional à população mais carente do Estado, sempre com inovação e criatividade, mantendo as parcerias com municípios, governo federal e iniciativa privada e também atuando fortemente na regularização de unidades habitacionais. Além de construir novas unidades, o foco também será efetuar melhorias em habitações já existentes, somando esforços no enfrentamento da inadequação habitacional.

Para finalizar, agradeço a toda a equipe da CDHU e da Secretaria de Habitação, que trabalhou em 2020 com envolvimento, comprometimento, conhecimento e habilidade para dar continuidade à política de habitação e desenvolvimento urbano no Estado de São Paulo, neste ano tão difícil. Com esse engajamento, certamente teremos ótimos resultados durante os próximos anos, melhorando cada vez mais a qualidade de vida da população paulista.

Flavio Amary

Secretário de Habitação e Desenvolvimento Urbano do Estado de São Paulo

[102-14]

Although 2020 was an unusual year, with the Covid-19 pandemic, the Department of Housing - through CDHU - managed to maintain its schedule of works and deliveries of housing to the poorest part of society, emphasizing its primary purpose of reducing the housing deficit in the State of São Paulo.

The construction sector, both public and private, was also important for maintaining more than 100,000 jobs, a very positive result in the face of so many challenges over the year. Through urban planning studies it was possible to identify a new tendency of migration to medium-sized cities with good infrastructure in the interior of the State. This offers the potential for improving the quality of life of the population of these regions, where CDHU will continue to work with the construction of new housing.

In 2020, due to the economic difficulties in the country, CDHU renegotiated mortgage payments for the housing units directly with the mortgagors. It also respected and implemented all hygiene and safety protocols in all of its operations. In this sense, technology was well used and developed, with work, meetings and random allocations all taking place online.

During the year, the Company also changed its concept of social housing production. It began to focus on establishing broader partnerships, with public authorities (municipalities and the federal government) and private initiative, with the aim of increasing the number of housing units delivered. One of the highlights in this regard is the renewal of projects to build a condominium for the elderly - through the Vida Longa project - providing better quality of life, socialization and leisure for residents. This is in addition to projects under development such as housing improvements and regeneration of areas built on stilts in the Baixada Santista (Santos Region).

When we look back on CDHU's legacy from more than 50 years of operations, what stands out most is the fundamental role of the Company in carrying out projects to build quality housing, prioritizing sustainable initiatives, energy efficiency, technological innovation and outreach in the cities of São Paulo State and contributing exponentially to reducing the number of favelas (urban slums) in the state. With more than 600,000 housing units delivered to date, it has certainly made, and will continue to make, a difference in the lives of many people.

The outlook for 2021 and for the coming years is to continue with projects that follow the concepts of the new CDHU. This includes contributing to the development of smart cities, with better housing assistance for the poorest in the State. This means always working with innovation and creativity, maintaining partnerships with municipalities, the federal government and private initiative and also acting strongly to formalize the ownership of housing units. In addition to building new units, the focus will also be on making improvements to existing homes by working hard to tackle unsuitable housing.

Finally, I would like to thank the entire team at CDHU and the Department of Housing. In 2020 they worked with engagement, commitment, knowledge and the ability to continue the housing and urban development policy in the State of São Paulo, even in this very difficult year. With this engagement, we will certainly see great results over the next few years, further improving the quality of life for the population of São Paulo.

Flavio Amary

Secretary of Housing and Urban Development for the State of São Paulo

CDHU



Embaúba

CDHU

A Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo (CDHU) é uma empresa pública estadual, estabelecida como sociedade por ações e integrante da administração indireta do Estado de São Paulo. É regida por seu estatuto social, pela Lei Federal nº 6.404/76 e demais disposições legais aplicáveis. [102-3, 102-4, 102-5]

Vinculada à Secretaria da Habitação e Desenvolvimento Urbano, à qual cabe a definição de diretrizes de atuação da Companhia, a CDHU segue a Política de Habitação do Governo do Estado de São Paulo, com base na 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 conta com suporte do Conselho Estadual de Habitação, 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 Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano (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).

CDHU

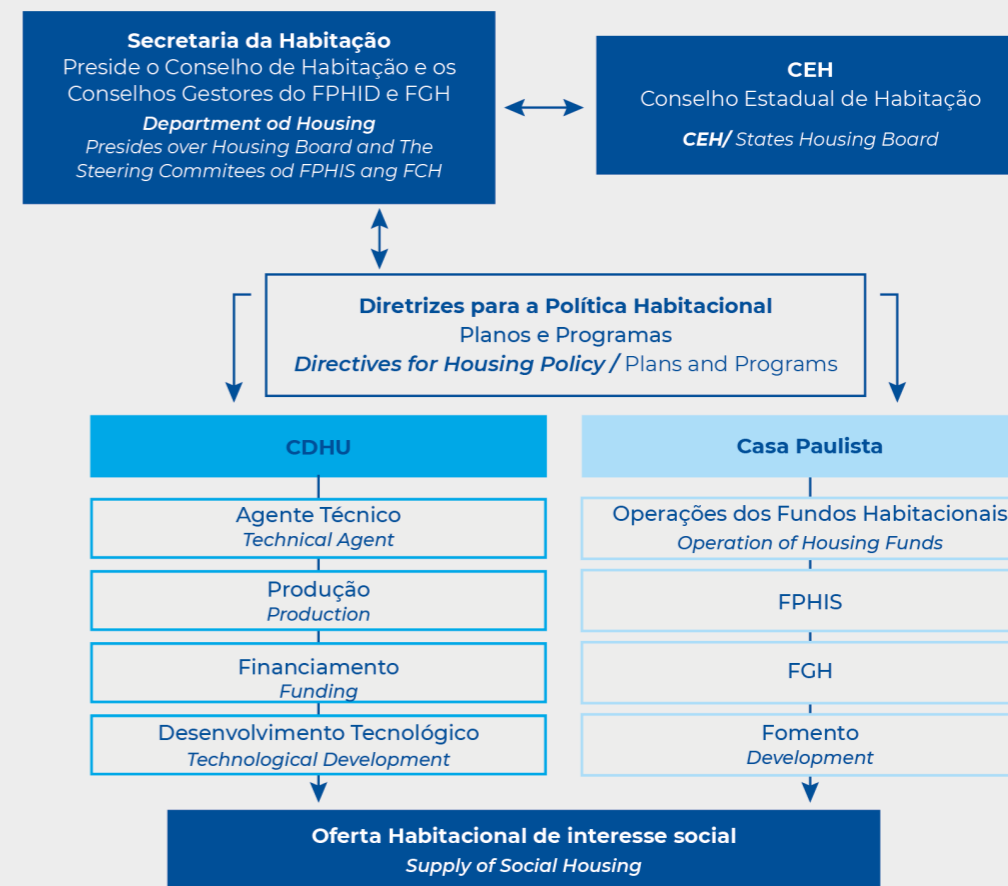
The São Paulo State Housing and Urban Development Company (CDHU - Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo) is a state-owned public company, established as a public limited company, and part of the indirect administration of the State of São Paulo. It is governed by its bylaws, Federal Law No. 6,404/76 and other applicable legal provisions. [102-03, 102-04, 102-05]

CDHU is linked to the Department of Housing and Urban Development, which is responsible for defining the Company's operating guidelines. As such, it follows the State of São Paulo Government's Housing Policy, based on the institutional structure that integrates it with the federal guidelines of the National Social Housing System (SNHIS), including municipal agents, promoting entities, social movements and the productive sector.

The Department of Housing of the State of São Paulo is responsible for putting into practice the programs and projects related to this policy, with the support of the State Housing Council. This is an advisory body that promotes the discussion and monitoring of the state housing policy with the participation of segments of the public administration and organized civil society. Within this scenario, the Housing and Urban Development Company (CDHU) assumes the role of technical, production, financing and technological development agent for the Department's programs. In parallel, the São Paulo Social Housing Agency (Casa Paulista), is its developmental agent.

ESTRUTURA INSTITUCIONAL DO SETOR HABITACIONAL

ESTRUTURA INSTITUCIONAL DO SETOR HABITACIONAL



O propósito da CDHU é promover e executar programas habitacionais no Estado, visando ao atendimento à população de baixa renda, principalmente na faixa de um a três salários mínimos. Além da provisão de moradias, a Companhia também realiza programas de urbanização de favelas e ações de regularização e melhorias urbanas e habitacionais em processos de renovação urbana. [102-1, 102-2, 102-6]

CDHU's purpose is to promote and execute housing programs in the State, with the aim of serving the low-income population, mainly those earning one to three minimum wages. In addition to providing housing, the Company also carries out favela (urban slum) upgrading programs, formalization of property ownership, and urban and housing improvements through urban regeneration processes. [102-01, 102-02, 102-6]



ÁREAS DE ATUAÇÃO

Referência no atendimento às demandas habitacionais de interesse social prioritárias, a CDHU considera as especificidades locais, de modo a enfrentar o elevado e desigual índice de inadequação e déficit habitacional. Para isso, provê novas moradias e ações de recuperação urbana, associadas ao desenvolvimento local e à promoção da inclusão social e cidadania no Estado de São Paulo. [102-3, 102-4, 102-5]

A Companhia direciona seus esforços a todas as cidades do Estado, incluindo municípios de variados portes populacionais, aglomerações urbanas e as seis regiões metropolitanas do Estado: Baixada Santista, Campinas, Ribeirão Preto, São Paulo, Sorocaba, Vale do Paraíba e Litoral Norte. Estas regiões metropolitanas concentram 77% do déficit habitacional do Estado e 78% das moradias estão em condições inadequadas e, por isso, merecem atenção especial da Companhia

AREAS OF OPERATIONS

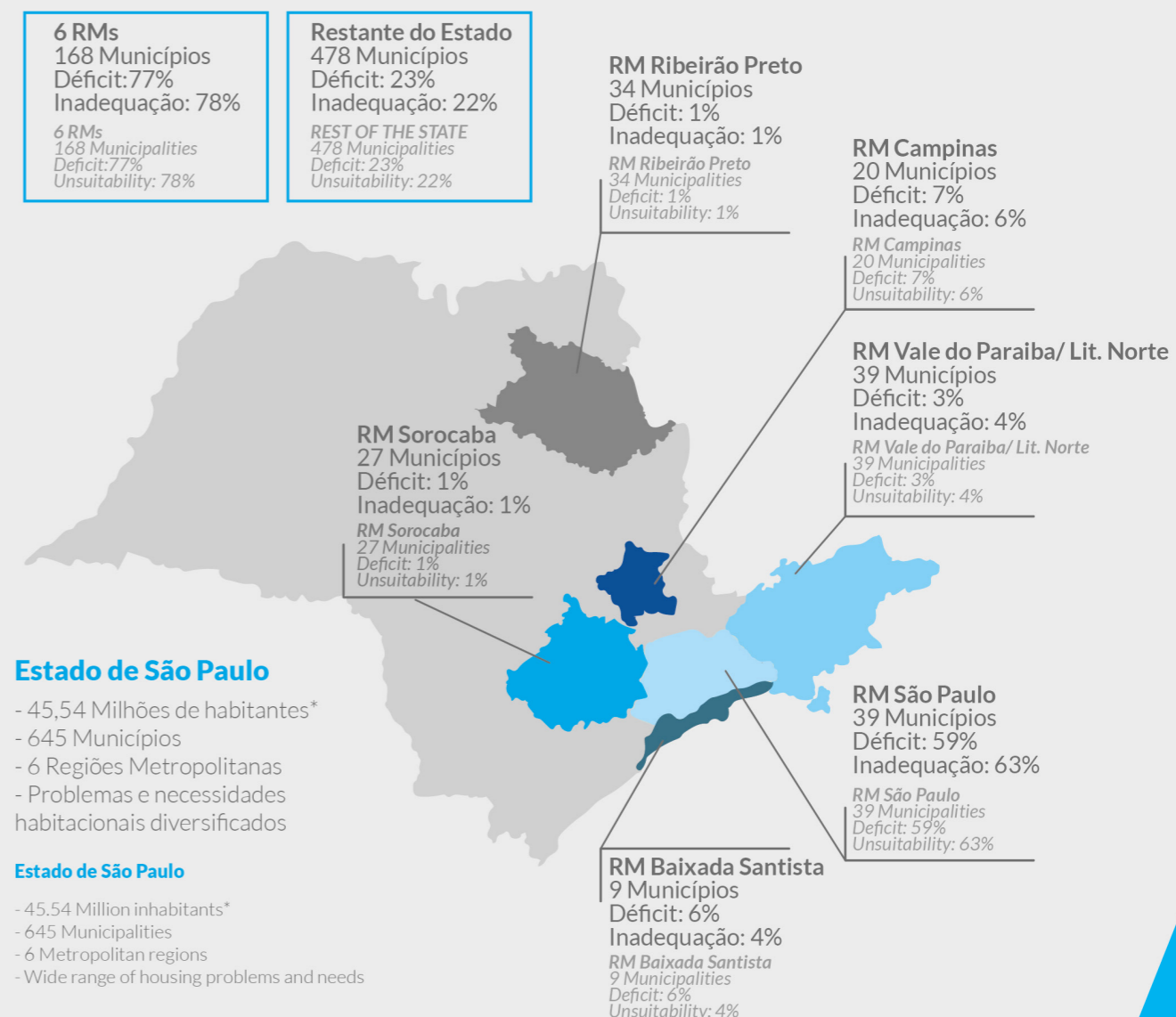
CDHU sets a benchmark for meeting priority social housing demands. It considers the specific characteristics of each location in order to tackle the high and unequal levels of unsuitable housing and the housing deficit. To this end, it provides new housing and urban regeneration, coupled with local development and the promotion of social inclusion and citizenship across the State of São Paulo. [102-03, 102-04, 102-05]

The Company targets all of the towns and cities in the state, including municipalities of varying population sizes, urban agglomerations and the state's six metropolitan regions: Baixada Santista, Campinas, Ribeirão Preto, São Paulo, Sorocaba, and Vale do Paraíba and Litoral Norte. These metropolitan regions concentrate 77% of the State's housing deficit and 78% of housing in unsuitable conditions and, therefore, deserve special attention from the Company.



Tucuma

DÉFICIT E INADEQUAÇÃO DAS REGIÕES METROPOLITANAS HOUSING DEFICIT AND UNSUITABILITY IN THE METROPOLITAN REGIONS



Plano Estadual de Habitação de Interesse Social do Estado de São Paulo 2011-2023

Source: Projected Population – IBGE, August/2018.
Source (Housing Needs): Fundação Seade

Em dezembro de 2020, trabalhavam na Companhia 705 pessoas (empregados efetivos, estagiários e aprendizes) na sede, em São Paulo/SP, nos 12 Núcleos Regionais e nos postos de atendimento localizados em unidades do Poupatempo, na capital e no interior do Estado.

In December 2020, 705 people (permanent employees, interns and apprentices) worked at the Company, at its headquarters in São Paulo city, at the 12 Regional Centers and at its service desks located in Poupatempo units (multiservice government centers) in the state capital and across the state.

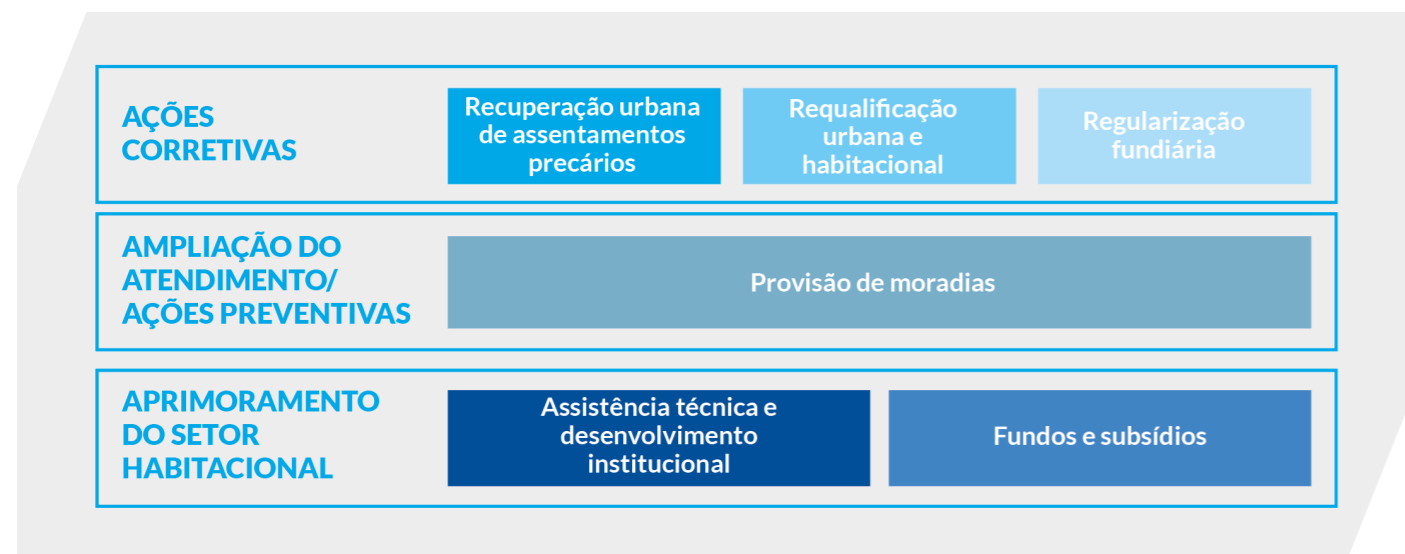
Atendimento habitacional de interesse social

Os principais produtos da Companhia, conforme o Plano Estadual de Habitação (2011-2023), Leis e Planos Plurianuais, e seu respectivo planejamento estratégico são:

- Provisão de unidades habitacionais novas ou adquiridas no mercado;

- Urbanização de favelas;
- Regularização de núcleos/conjuntos habitacionais;
- Melhorias urbanas e habitacionais.

As linhas de atuação da Companhia envolvem ações corretivas, ações preventivas e de aprimoramento do setor habitacional em diversas modalidades:



AÇÕES CORRETIVAS

Recuperação urbana de assentamentos precários, favelas e áreas de risco

Modalidade 1: Soluções Urbanas

- Instituir o protagonismo da CDHU;
- Projetos estruturantes e de recuperação ambiental e urbana;
- Critérios transparentes, normas básicas, pactuadas.

Modalidade 2: Produção Direta CDHU

- Atuar prioritariamente nas áreas de concentração de assentamentos precários nas regiões metropolitanas da Macrometrópole Paulista;
- Foco na recuperação urbana e ambiental em projetos com porte regional.

Modalidade 3: Parceria com municípios

- Consolidar o papel de agente técnico;
- Atuar em problemas locais; e
- Atuar em parceria com os municípios, fomentando a articulação com as demais políticas públicas ligadas ao desenvolvimento urbano e recuperação urbana e ambiental.

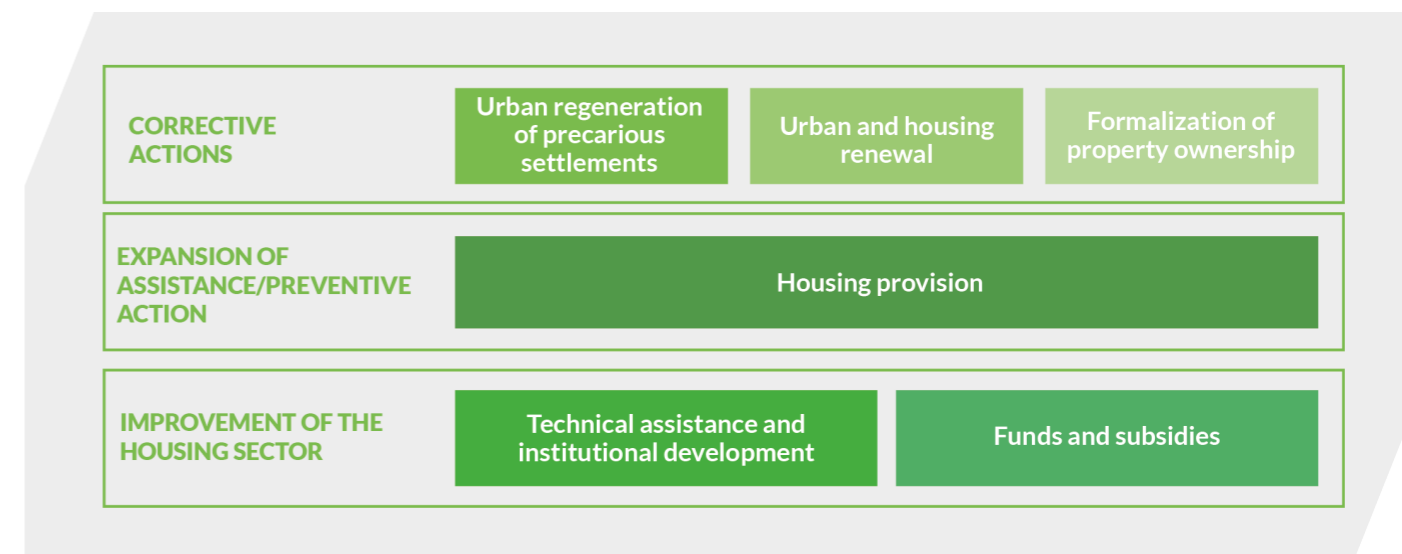
Social housing assistance

According to the State Housing Plan (2011-2023), Laws and Multi-year Plans, and their respective strategic planning, CDHU's main products are:

- Provision of housing units, either new or purchased through the market;
- Urban development of favelas (urban slums);

- Formalization of ownership in housing centers/ estates;
- Urban and housing improvements.

The Company's lines of action involve corrective actions, preventive actions and improvement of the housing sector in several modalities:



CORRECTIVE ACTIONS

Urban regeneration of precarious settlements, favelas and at-risk areas

Modality 1: Urban Solutions

- Establish CDHU's leadership;
- Structural projects and projects for environmental and urban renewal;
- Transparent criteria, basic rules, agreed upon.

Modality 2: Direct Production by CDHU

- Prioritize actions in areas with concentrations of precarious settlements in the metropolitan regions and the São Paulo Macrometropolis;
- Focus on urban and environmental renewal in regional-scale projects.

Modality 3: Partnership with Municipalities

- Consolidate the role of technical agent;
- Act on local problems; and
- In partnership with municipalities, promoting integration with other public policies linked to urban development and urban and environmental renewal.

Requalificação urbana e habitacional

Modalidade 1: Habitação em áreas centrais

- Desenhar e implantar estratégias para a promoção do papel de agente técnico da CDHU nos programas de requalificação urbana e habitacional em áreas centrais

Modalidade 2: Melhorias de conjuntos habitacionais

- Estruturar as ações de melhoria nos conjuntos habitacionais da CDHU

Regularização Fundiária

Modalidade 1: Obras necessárias à obtenção da documentação legal

- Desenhar sistema de planejamento, monitoramento e avaliação das obras necessárias à obtenção da documentação legal.

Modalidade 2: Averbação no registro de imóveis

- Fortalecer o papel de agente técnico da CDHU nos processos de regularização fundiária

Ampliação do atendimento/ações preventivas

Provisão de moradias

Modalidade 1: Produção em parcerias com municípios para atendimento à demanda geral

- Atuar como agente promotor, financeiro e técnico, de forma complementar aos programas da Casa Paulista
- Focar em áreas com maior complexidade e vulnerabilidade social;
- Atuar de forma preventiva às necessidades habitacionais, em municípios de pequeno e médio porte.

Modalidade 2: Produção em parceria para atendimento às demandas específicas

- Atuar como agente promotor e técnico em parcerias com os atores específicos para cada operação: idoso, indígena e quilombola.

Modalidade 3: Produção em parceria com entidades organizadoras

- Reformular o modelo de produção em parceria com entidades organizadoras e sindicatos, adequando à realidade social atual.

Aprimoramento do setor habitacional

Assistência técnica e promoção do desenvolvimento institucional

Modalidade 1: Capacitação e assistência técnica a governos para a formulação e implantação de políticas habitacionais

- Capacitação e assistência técnica a governos na formulação e implantação de políticas habitacionais.

Modalidade 2: Prestação de serviços de assessoria técnica a prefeituras e entidades para ações de atendimento habitacional e capacitação para realização de trabalhos sociais.

Prestação de serviços de assessoria técnica a prefeituras e entidades para ações de atendimento habitacional e capacitação para realização de trabalhos sociais.

Modalidade 3: Prestação de serviços de assessoria técnica à secretaria da Habitação

- Prestação de serviços de assessoria técnica à SH para consecução de seus programas e intervenções.

Urban and housing renewal

Modality 1: Housing in central areas

- Design and deploy a strategy to promote CDHU's role as a technical agent in urban redevelopment and housing programs in central areas.

Modality 2: Improvements to housing complexes

- Organize improvement actions for CDHU's housing complexes.

Formalization of Property Ownership

Modality 1: Works required to obtain legal documentation

- Design a planning, monitoring and assessment system for works required to obtain legal documentation.

Modality 2: Registration of real estate

Strengthen CDHU's role as a technical agent for property ownership formalization processes.

Expansion of assistance/preventive actions

Housing provision

Modality 1: Production in partnership with municipalities to meet general demand

- Act as a promoter and financial and technical agent, complementary to Casa Paulista's programs;
- Focus on more areas with greater complexity and social vulnerability;
- Act preventively to meet housing requirements in small- and medium-sized municipalities.

Modality 2: Production in partnerships to meet specific demands

Act as a promoter and technical agent in partnerships with specific actors for each operation: the elderly, indigenous people, quilombola communities.

Modality 3: Production in partnerships with organizing organizations

- Rethink the production model in partnership with organizing organizations and trade unions, adapting to the current social reality.

Improvement of the housing sector

Technical assistance and promotion of institutional development

Modality 1: Capacity-building and technical assistance for governments in the formulation and implementation of housing policies

- Capacity-building and technical assistance for governments in the formulation and implementation of housing policies

Modality 2: Provision of technical advisory services to city halls and other entities for housing services and capacity-building for deployment of social works

- Provision of technical advisory services to city halls and other entities for housing services and capacity-building for deployment of social works.

Modality 3: Provision of technical advisory services to the Department of Housing

- Provision of technical advisory services to the Department of Housing

Em 2020, um dos destaques foi a criação de novas áreas para desenvolvimento das funções de prestação de serviços, de acordo com o Decreto nº 64.646 de 06/12/2019, remodelando e adequando as estruturas da Companhia para manter o desenvolvimento das demais atribuições. Para isso, fez a adequação de seu Estatuto Social e estruturou as seguintes áreas para a realização das novas atividades: [102-10]

Diretoria de Planejamento e Projetos
Gestão de Convênios e Contratos

O processo de Gestão de Convênios e Contratos tem como finalidade atender aos órgãos e/ou entidades contratantes, prestando serviços técnicos especializados, como avaliação de imóveis urbanos e rurais, gerenciamento e fiscalização de obras e serviços, consultoria de serviços técnicos, projetos e orçamentos, entre outros.

Superintendência de Administração de Serviços
Gestão Condominial

Em outubro de 2020, a Superintendência de Serviços Administrativos da CDHU passou a ter a responsabilidade da gestão dos edifícios C.I.D.A.D.E. I, II e IV, atuando no gerenciamento de prestadoras de serviços prediais e também na gestão dos condôminos. Assim, a Companhia acompanha o andamento das atividades do condomínio, como serviços de manutenção de ar condicionado e elevadores, limpeza predial e bombeiros civis.

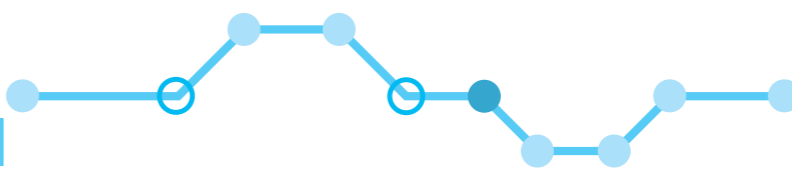
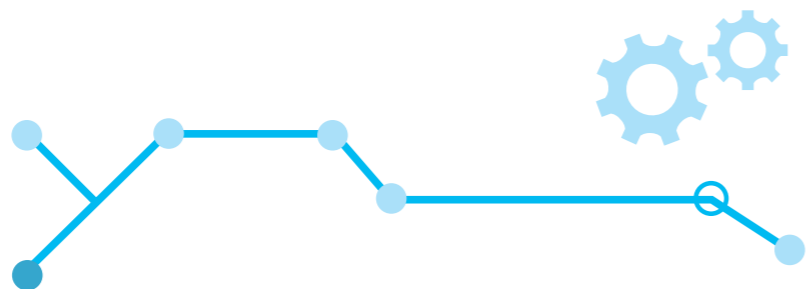
Os novos serviços estruturados na Companhia integram os demais implantados anteriormente, sendo os principais:

- Prestação de serviços de vistoria, avaliação e regularização fundiária de bens imóveis, dentre outros.

- Apoio à realização de Planos e Programas Estaduais e/ou Municipais de habitação prioritários para o atendimento à população de baixa renda, mediante prestação de serviços de assistência técnica, jurídico legal, comunitária e financeira aos programas estaduais e municipais de habitação;
- Elaboração ou promoção de projetos de empreendimentos habitacionais;

Com todo esse trabalho, a Companhia realizou 6.606 atendimentos durante o ano de 2020, distribuídos em: [102.07]

- 6.279 unidades habitacionais
- 188 cartas de crédito
- 139 famílias beneficiadas por obras de urbanização de favelas ou assentamentos precários



In 2020, one of the highlights was the creation of new areas for the development of service provision functions, in accordance with Decree No. 64,646 of 12/06/2019. This involves the remodeling and adaptation of the Company's structures to maintain the development of the other attributions. To this end, it adapted its Bylaws and created the following areas to perform the new activities: [102-10]

Planning and Projects Department
Agreements and Contracts Management

The purpose of the Agreement and Contracts Management process is to serve the contracting bodies and/or entities. This involves providing specialized technical services, such as urban and rural property appraisal, management and inspection of works and services, consultancy on technical services, projects and budgets, etc.

Services Administration Office
Condominium Management

In October 2020, CDHU's Administrative Services Office took over responsibility for management of the C.I.D.A.D.E. I, II and IV buildings, providing management of building maintenance service providers and also management of condominium members. Thus, the company monitors the progress of the condominium activities, such as maintenance of air conditioning and elevators, cleaning services, and civil firefighters.

These newly incorporated services at the Company are added to those that had been implemented previously. The main ones are:

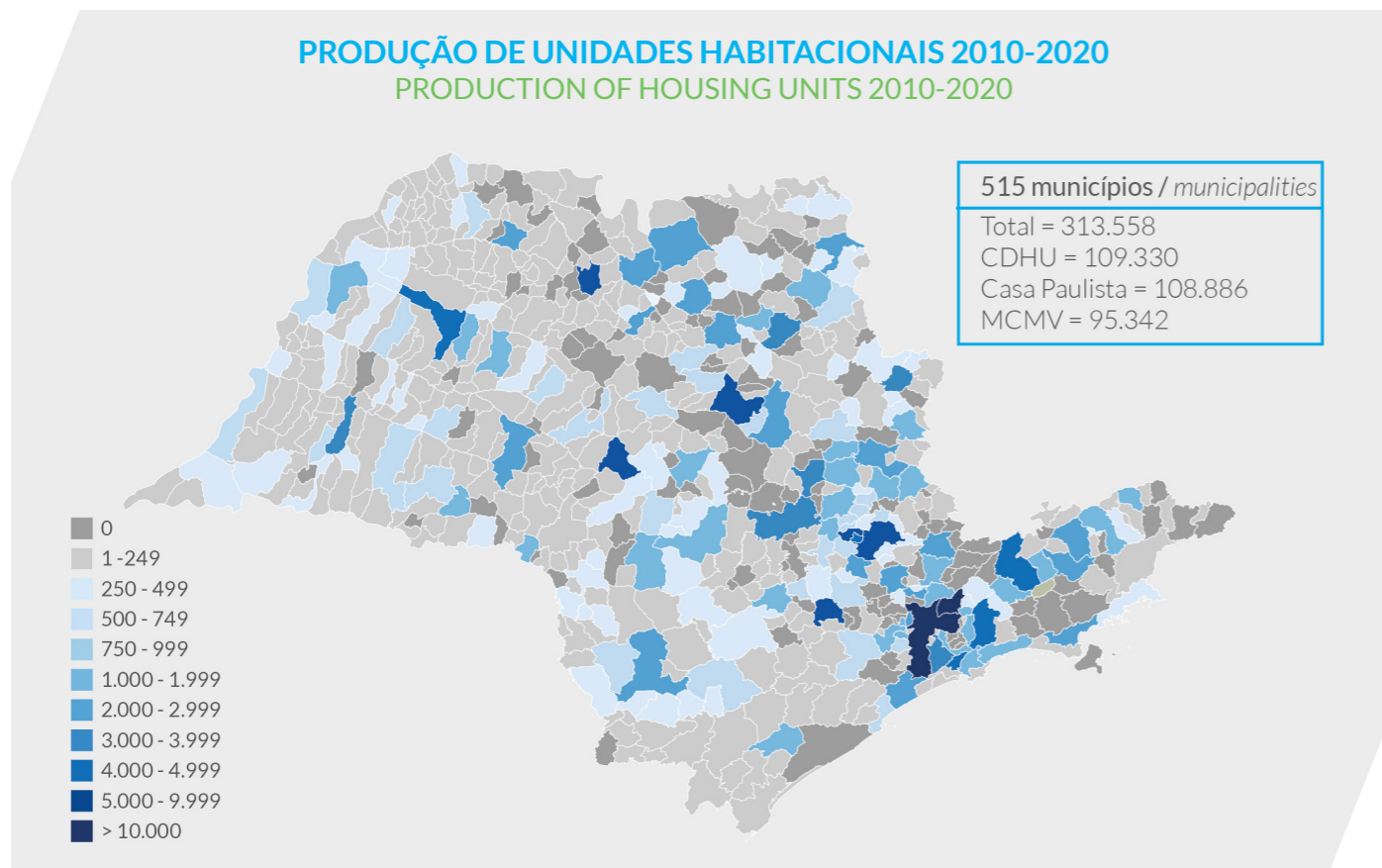
- Provision of real estate inspection, evaluation and ownership formalization services, among others.

- Support for the execution of priority State and/or Municipal Housing Plans and Programs to serve the low-income population, through the provision of technical, legal, community and financial assistance services to state and municipal housing programs;
- Development or promotion of housing development projects;

This work resulted in the Company providing 6,606 services during the year 2020, consisting of: [102.07]

- 6,279 housing units
- 188 credit letters
- 139 families benefitting from favela or precarious settlement urban development works

PRODUÇÃO DE UNIDADES HABITACIONAIS 2010-2020 PRODUCTION OF HOUSING UNITS 2010-2020



Fonte: CDHU/ Casa Paulista / MCMV-MDR, agosto de 2020

Source: CDHU/ Casa Paulista / MCMV-MDR, August 2020

PREMIAÇÕES 2020

A CDHU recebeu os seguintes prêmios e classificações em 2020:

- Prêmio ABC Habitação - Selo de Mérito com o projeto "Tecnologia transformando o Atendimento Social" na categoria Ações estruturantes e de racionalização de procedimentos e otimização dos custos.
- Classificação de destaque no Anuário da Revista Época Negócios de 2020 (balanço de 2019). A CDHU apresentou expressiva evolução na colocação geral, alcançando a melhor posição já obtida desde 2015 - 69º lugar no ranking geral das empresas de todo o país, com os seguintes destaques: 3ª no setor da construção civil e 1ª no setor em sustentabilidade.

2020 AWARDS

CDHU received the following awards and ratings in 2020:

- ABC Habitação Award – Seal of Merit for the project "Technology transforming Social Service" in the category "Structural actions, streamlining of procedures and cost optimization".
- Highlighted in Época Negócios Magazine's 2020 Yearbook (2019 balance). CDHU showed a significant improvement in the general ranking, achieving its best position since 2015 - 69th place in the general ranking of companies from all over the country. This included the following highlights: 3rd in the civil construction sector and 1st in the sustainability sector.



Capivari

STAKEHOLDERS

Representado por diversos agentes, o público estratégico mapeado pela CDHU atua de forma ativa no direcionamento das ações da empresa. A Companhia 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. [102-42 102-21, 102-33, 102-40, 102-42]

Os chamados stakeholders – partes interessadas – 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.

Por isso, além dos segmentos mais diretamente identificados com a atividade fim da CDHU – funcionários (público interno) e mutuários (público beneficiário dos atendimentos habitacionais) –, outros grupos completam a relação de partes interessadas no negócio da Companhia: fornecedores, representantes da sociedade civil organizada e o poder público, através dos órgãos de governo. Para as Normas GRI, o termo utilizado quando se trata de stakeholders é “partes interessadas”, porém, internamente, a CDHU utiliza “partes relacionadas”. [102-40]

Atualmente, os grupos com os quais a CDHU se relaciona são formados por diversas partes interessadas. O público interno, por exemplo, é constituído por funcionários, chefias e direção. Já o Público Beneficiário dos Atendimentos Habitacionais, a sociedade civil e o poder público possuem assento no Conselho Estadual de Habitação, formado por seis representantes do Estado de diferentes instituições, um representante dos poderes

públicos municipais, e sete representantes da sociedade civil, incluindo as organizações populares, agentes promotores de habitação de interesse social da iniciativa privada, agentes financeiros privados e respectivos suplentes. Quanto aos fornecedores, dois subgrupos têm maior destaque para as operações da Companhia: empresas construtoras e gerenciadoras. E finalmente, com papel decisório na condução dos assuntos corporativos, há o Conselho de Administração. [102-40]

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]

Já no processo de engajamento da comunidade local, cujo principal objetivo é oferecer orientação para uso adequado das unidades habitacionais, a CDHU atua com programas de desenvolvimento e fomento à organização sociocomunitária condominial e à inclusão social. Para isso, a Companhia atua em parceria com os municípios e também contrata empresas especializadas. [102-43]

Outra ação permanente da Companhia é o diálogo com representantes da sociedade civil, órgãos públicos e entidades representativas do setor, por meio do Conselho Estadual de Habitação, com realização de reuniões ordinárias ou extraordinárias, se houver pautas relevantes. A Companhia também mantém uma Ouvidoria, um Canal de Denúncias e um Serviço Integrado de Informações ao Cidadão para garantir o atendimento à sociedade (mais informações no item Ética, Transparência e Integridade). Outra forma de se comunicar com seu público estratégico é através das redes sociais e site da Companhia. [102-42, 102-43]

STAKEHOLDERS

The stakeholders mapped by CDHU are actively involved in directing the company's actions, through a range of different representatives. The Company maintains a transparent and objective relationship with each of these groups, always seeking to strengthen ties. It takes into consideration their particularities and integrates various groups in order to successfully implement housing programs and projects. [102-42 102-21, 102-33, 102-40, 102-42]

The stakeholders - interested parties - play different roles related to the technical and administrative aspects involved in the Company's activities. They also play an important role in the social aspects that concentrate the demands of communities, as well as city halls or other government bodies.

Therefore, in addition to the groups that are most directly identified with CDHU's core activity - employees (internal public) and mortgagors (public benefiting from housing assistance) - there are other groups that complete the list of stakeholders in the company's business: suppliers, representatives of organized civil society, and public authorities through government agencies. The GRI standards uses the term “interested parties” to define stakeholders, however, within CDHU the term used is “related parties”. [102-40]

Currently, the groups with which CDHU relates are formed by several stakeholder groups. The internal public, for example, is made up of employees, managers and senior management. The Housing Assistance Beneficiaries, civil society and public authorities all have seats on the State Housing Council, including six representatives of the state from different institutions, one representative of the municipal public authorities, and seven

representatives of civil society, including grass-roots organizations, private sector social housing promoters, private financial agents, and their respective alternates. As for suppliers, two subgroups stand out with regards to the Company's operations: construction companies and management companies. Finally, there is the Board of Directors, which has a decisive role in conducting corporate affairs. [102-40]

The relationship with CDHU's strategic public is based on institutional control and social participation mechanisms, such as the Ombudsman and the State Housing Council. It also has strategies for disseminating information on the Company's website and on social networks. [102-42]

The main aim of CDHU's engagement process with the local community is to provide guidance on the appropriate use of housing units. It achieves this through programs to develop and promote condominium socio-community organization and social inclusion. To this end, the Company works in partnership with the municipalities and also hires specialized companies. [102-43]

The Company also maintains ongoing dialogue with representatives of civil society, public bodies and entities representing the sector through the State Housing Council. This involves the holding of regular meetings and extraordinarily when there are important issues to discuss. The Company also operates an Ombudsman service, a Whistle-blowing Channel and an Integrated Citizen Information Service to guarantee its service to society (for more information, see the item Ethics, Transparency and Integrity). Another way of communicating with strategic stakeholders is through the Company's social networks and website. [102-42, 102-43]

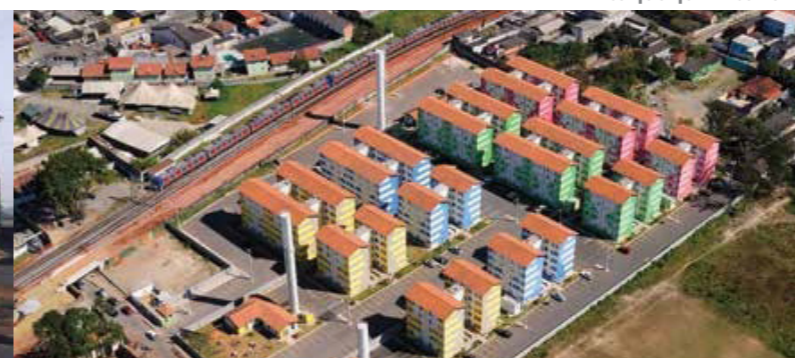
Cubatão



Franca



Itaquaquecetuba T



Sacomã



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

SUSTAINABILITY REPORT



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

SUSTAINABILITY REPORT

A Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo (CDHU) prioriza em suas ações a transparência e agilidade, características presentes neste relatório – que corresponde ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020 –, que apresenta informações financeiras e de gestão, incluindo valores ambientais e sociais, além dos principais desafios desse período. O relatório anterior mais recente foi publicado no Diário Oficial do Estado de São Paulo em 27 de maio de 2020. [102-50, 102-51]

Publicado anualmente, este documento traz as principais práticas da Companhia, alinhadas a seu Planejamento Estratégico. Este relatório foi preparado em conformidade com as Normas GRI: opção Abrangente. São consideradas as orientações para um relato integrado da <IR> (Integrated Report), metodologia desenvolvida pelo International Integrated Reporting Council (IIRC). [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 aos temas materiais e às informações apresentadas no ano anterior sobre fusões ou aquisições, bem como natureza do negócio e métodos de medição dos indicadores do relatório, porém, houve alteração de abrangência. [102-10, 102-48, 102-49]

No contexto da pandemia de Covid-19, as diversas medidas de enfrentamento adotadas pela Companhia, bem como seus impactos, são apresentadas ao longo deste relato.

Para mais informações sobre os conteúdos deste relatório, acesse o site – 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]

The São Paulo State Housing and Urban Development Company (CDHU) prioritizes transparency and responsiveness in its actions. These characteristics can be seen in this report - corresponding to the period from January 1 to December 31, 2020 - which presents financial and management information, including environmental and social figures, in addition to the main challenges faced during that period. The last report was published in the Official Gazette of the State of São Paulo on May 27, 2020. [102-50, 102-51]

Published annually, this report describes the company's main practices, in line with its Strategic Planning. It is produced in accordance with the methodology of the Global Reporting Initiative's (GRI) Standards version, Comprehensive approach, and considering the guidelines for <IR> integrated reports, a methodology developed by the International Integrated Reporting Council (IIRC). [102-52, 102-54]

There were no significant changes in relation to the company's size, structure or supply chain in the period covered by this report. There were also no changes to the material issues and information presented in the previous year on mergers or acquisitions, or to the nature of the business and methods of measuring the indicators in the report. However, there was a change in scope. [102-10, 102-48, 102-49]

Regarding the context of the Covid-19 pandemic, the various coping measures adopted by the Company and their impacts are presented throughout this report.

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



MATERIALIDADE

[102-21, 102-46, 102-47]

A cada dois anos, tópicos econômicos, ambientais e sociais são submetidos à consulta com os stakeholders da CDHU, no processo de revisão de materialidade, a fim de identificar os assuntos mais significativos para o público interno, fornecedores, representantes da sociedade civil organizada e do poder público, que possam afetar o desempenho da Companhia e suas expectativas.

A matriz de materialidade utilizada para estruturar o conteúdo deste relatório utilizou a pesquisa realizada em 2019 com os principais públicos de interesse da Companhia. A consulta foi realizada por meio de questionário eletrônico, através de um código de acesso exclusivo enviado por e-mail para cada envolvido, conforme tabela a seguir.

Público-alvo da Pesquisa de Materialidade

PÚBLICO	Nº DE ENVOLVIDOS
COLABORADORES	386
LIDERANÇA	173
ALTA ADMINISTRAÇÃO	14
FORNECEDORES	25
SOCIEDADE CIVIL	14
PODER PÚBLICO	14
TOTAL	626

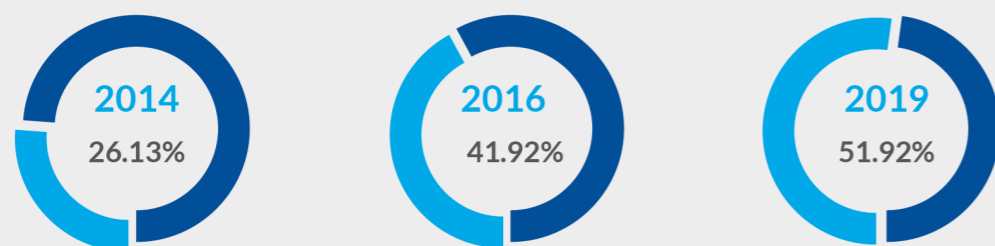
Das 626 pessoas que receberam a pesquisa, 325 responderam ao questionário, resultando em uma participação de 51,9% em relação ao total: [102-21]

Percentual de participação na Pesquisa de Materialidade

PÚBLICO	Nº DE RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO
COLABORADORES	186	48,20%
LIDERANÇA	117	67,60%
ALTA ADMINISTRAÇÃO	6	42,90%
FORNECEDORES	7	28,00%
SOCIEDADE CIVIL	6	42,90%
PODER PÚBLICO	3	21,40%
TOTAL	325	51,90%

A participação de 51,9% dos envolvidos na pesquisa é a maior em comparação aos últimos dois ciclos, representando um aumento de 10 pontos percentuais em relação a 2016 e 25,8 pontos percentuais em relação a 2014, conforme gráfico a seguir: [102-21]

Evolução do percentual de participação total



MATERIALITY

[102-21, 102-46, 102-47]

Every two years, economic, environmental and social topics are submitted for consultation by CDHU's stakeholders in the materiality review process. The aim is to identify the most significant issues that may affect the Company's performance and the expectations of the internal public, suppliers, and representatives of organized civil society and public authorities.

The materiality matrix used as a framework for the content of this report is based on the survey of CDHU's main stakeholders conducted in 2019. The consultation was carried out through an electronic questionnaire, using an exclusive access code sent by e-mail to each person involved, as described in the table below.

Target public of the Materiality Survey

TARGET PUBLIC	Nº OF PEOPLE INVOLVED
EMPLOYEES	386
LEADERSHIP	173
SENIOR MANAGEMENT	14
SUPPLIERS	25
CIVIL SOCIETY	14
PUBLIC AUTHORITIES	14
TOTAL	626

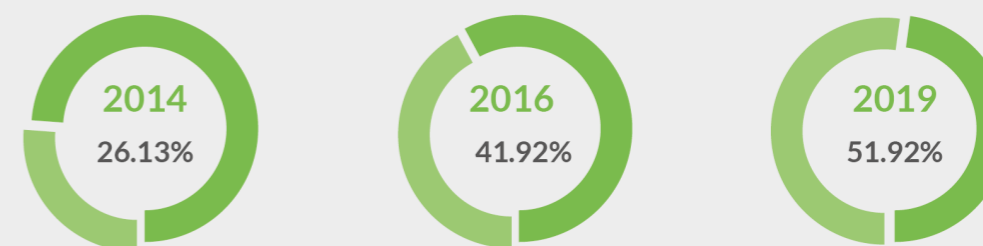
Of the 626 people who received the survey, 325 responded to the questionnaire (51.9% of the total): [102-21]

Percentage of participation in the Materiality Survey

TARGET PUBLIC	Nº OF RESPONDENTS	PARTICIPATION
EMPLOYEES	186	48.20%
LEADERSHIP	117	67.60%
SENIOR MANAGEMENT	6	42.90%
SUPPLIERS	7	28.00%
CIVIL SOCIETY	6	42.90%
PUBLIC AUTHORITIES	3	21.40%
TOTAL	325	51.90%

The participation of 51.9% of those invited to take the survey is a better response than in the last two cycles, representing an increase of 10 percentage points in relation to 2016 and 25.8 percentage points in relation to 2014, as shown in the following graph: [102-21]

Evolution of the percentage of total participation

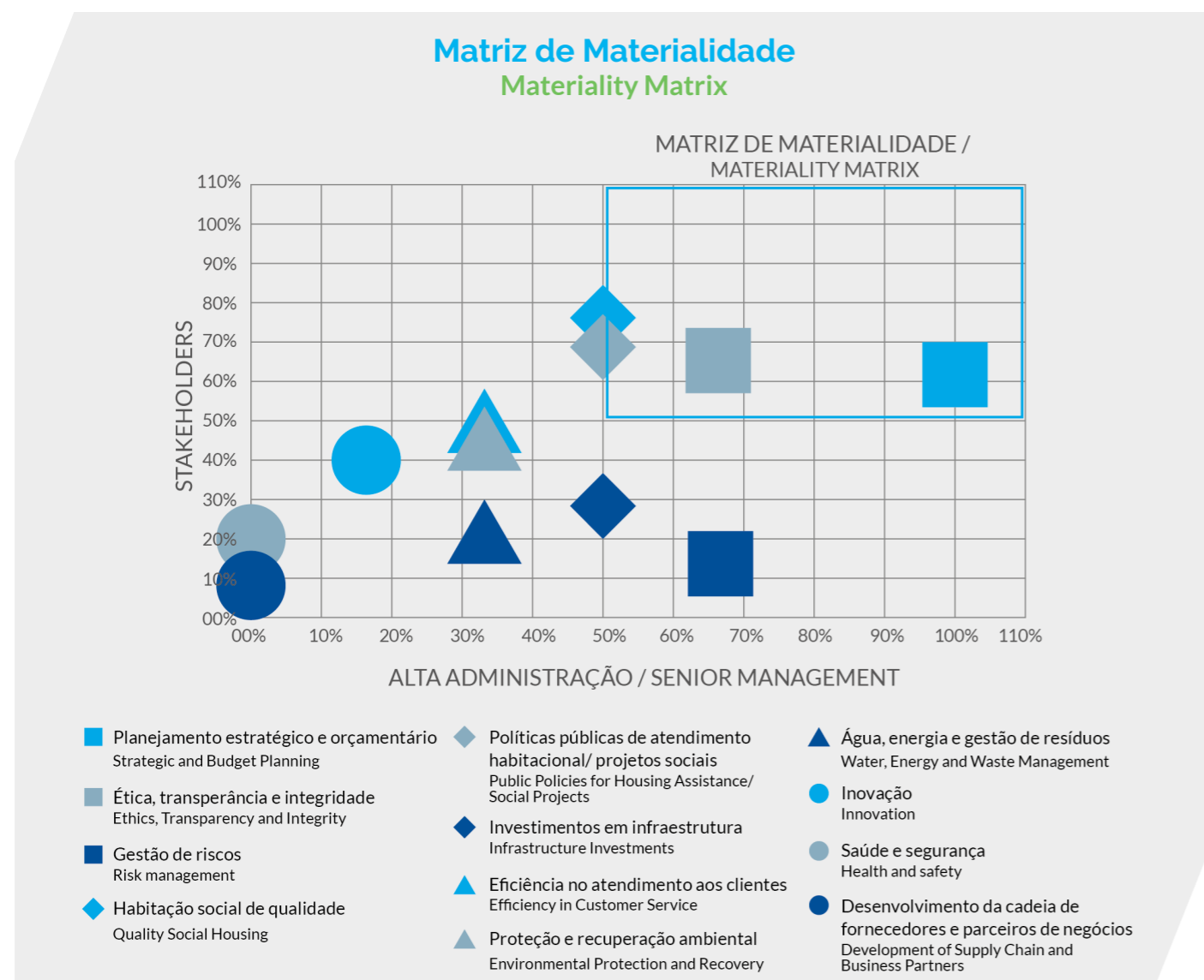


Foram analisados 12 temas relacionados aos aspectos econômico, social e ambiental, definidos pela equipe de coordenação, formada por representantes das diretorias de Planejamento e Projetos e Administrativo-Financeira, de acordo com relatórios de anos anteriores e diretrizes estratégicas da CDHU.

O resultado do processo de priorização é representado pela Matriz de Materialidade apresentada no gráfico a seguir, no qual o eixo X representa o percentual de relevância para a Alta Administração da CDHU e o eixo Y representa o percentual de relevância para as demais partes interessadas.

Twelve topics related to economic, social and environmental aspects were analyzed, as defined by the coordination team formed by representatives of the Planning and Projects and Administrative-Financial departments, according to previous years' reports and CDHU's strategic guidelines.

The results of the prioritization process are represented in the Materiality Matrix, shown in the graph below. The X axis represents the percentage of relevance for CDHU's Senior Management and the Y axis represents the percentage of relevance for the other stakeholders.



Com base na Matriz de Materialidade, são considerados relevantes para a CDHU os seguintes tópicos: 102-47, 103-1

- Planejamento Estratégico e Orçamentário;
- Ética, transparência e integridade;
- Habituação Social de Qualidade;

Based on the Materiality Matrix, the following topics are considered relevant to CDHU: [102-47]

- Strategic and Budgetary Planning;
- Ethics, transparency and integrity;
- Quality Social Housing;

- Políticas públicas de atendimento habitacional;
- Eficiência no Atendimento aos clientes;
- Gestão de riscos;
- Proteção e recuperação ambiental.

Os principais temas para a Alta Administração da Companhia, por ordem de relevância, são:

- Planejamento Estratégico e Orçamentário;
- Ética, Transparência e Integridade;
- 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;
- Ética, transparência e integridade.

A partir de 2016, a CDHU optou pela não realização de uma verificação externa de seus relatórios de sustentabilidade, 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 indicadores econômicos continuam sendo avaliados por uma auditoria externa independente. [102-32, 102-56]

- Public housing assistance policies;
- Efficiency in Customer Service;
- Risk management;
- Environmental protection and recovery.

The main topics for the Company's Senior Management, in order of relevance, are:

- Strategic and Budgetary Planning;
- Ethics, transparency and integrity;
- Risk Management.

The main topics for the other stakeholders, in order of relevance, are:

- Quality Social Housing;
- Public Housing Assistance Policies/Social Projects;
- Ethics, transparency and integrity.

Since 2016 CDHU has opted not to seek external verification of its sustainability reports, as this is still not considered as highly material 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 Chief Executive Officer and then presented to the Statutory Audit Committee and the Board of Directors. Economic indicators, on the other hand, continue to be assessed by an independent external audit. [102-32, 102-56]



CAPITAL INTELECTUAL

INTELLECTUAL CAPITAL

ÉTICA, TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE

ETHICS, TRANSPARENCY AND INTEGRITY



MISSÃO, VALORES E PRINCÍPIOS

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 serem seguidas, a partir de estratégias econômicas, sociais e ambientais definidas pela Diretoria Plena da organização, alinhadas aos Conselhos de Administração e Fiscal e considerando os demais stakeholders da Companhia. De forma complementar, é construído anualmente o Plano de Negócios da CDHU, submetido à aprovação de sua diretoria e Conselho de Administração. [102-26]

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.

Com a missão de oferecer soluções habitacionais de interesse social às famílias de baixa renda no território paulista, a CDHU provê novas moradias e ações de recuperação urbana, associadas ao desenvolvimento local e à promoção da inclusão social e cidadania. Esse trabalho segue 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 integrados à cidade, garantindo o uso e manutenção adequados nas condições de habitabilidade, acessibilidade, sociabilidade e qualidade urbana e ambiental.

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 captação de recursos internacionais, federais, privados e de contrapartidas municipais.

A atuação e as decisões da CDHU são determinadas com base nos seguintes valores:

- Respeito em seus relacionamentos internos ou externos, com a permanente busca por melhoria na qualidade de vida de todos com os quais se relaciona;
- Inovação na implementação de seus bens e serviços, processos e métodos organizacionais nas operações da Companhia;
- Ética, integridade e responsabilidade na forma de atuar, respeitando os princípios e melhores práticas de cidadania;
- Atuação com responsabilidade e zelo, com base em valores sociais, lealdade e respeito mútuo, sempre comprometida com a busca da excelência e o desenvolvimento da Companhia;
- Qualidade na prestação de seus serviços.

MISSION, VALUES AND PRINCIPLES

The definition of CDHU's Mission, Principles and Values is the result of the Company's Strategic Planning process. This is developed with the participation of groups instituted by the presidency and formed by executive officers, supervisors, managers, leaders and employees, designated according to the proposed topics. They develop the policies to be followed, based on economic, social and environmental strategies defined by the organization's Full Executive Board, aligned with the Board of Directors and the Fiscal Council and consultation of the company's other stakeholders. In addition, CDHU's Business Plan is drawn up annually and submitted to the executive board and board of directors for approval. [102-26]

The principles that underpin and guide CDHU's operations in pursuit of its mission and vision of the future are the dignity of the human person, integrity, transparency, morality, impartiality, legality, conformity, sustainability and efficiency.

CDHU's mission is to offer social housing solutions for low-income families across São Paulo State through the provision of new housing and urban regeneration, associated with local development and the promotion of social inclusion and citizenship. This work follows the guidelines of the State Housing Policy in three dimensions:

- **Social:** assist the most socially vulnerable families and act directly to improve their quality of life.
- **Economic:** guarantee access to mortgages and subsidies compatible with the families' ability to pay, while respecting the Company's economic and financial balance.
- **Quality and Sustainability:** make the construction of properties viable through high-quality projects and infrastructure and integration with the town or city; ensure proper use and maintenance with conditions of habitability, accessibility, sociability and urban and environmental quality.

With this vision, the Company follows its mission to:

- Act to combat the social housing deficit in the State of São Paulo, guaranteeing the fulfilment of local and regional priority demands, considering their specific needs;
- Contribute to reducing unsuitable housing, both directly and by mobilizing other government agencies and social actors in the State of São Paulo;
- Guarantee housing assistance to low-income families with dignified solutions that improve their quality of life;
- Promote social inclusion and citizenship in the State of São Paulo through the provision of new housing and urban regeneration, integrated with local and regional social policies;
- 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;
- Support the technical-institutional development of social housing agents and ensure stable budgetary sources for financing and subsidies. These can be expanded by capturing funding from international, federal, private and municipal counterparts.

CDHU's operations and decisions are determined based on the following values:

- Respect in its internal and external relationships, constantly striving to improve with 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 of operating, respecting the principles and best practices of citizenship;
- Acting with responsibility and zeal, based on social values, loyalty and mutual respect, always committed to the pursuit of excellence and the development of the Company;
- Quality in the provision of its services.

CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE

A CDHU manifesta seus valores, princípios e padrões éticos através de um Código de Conduta e Integridade e da Norma de Apuração de Falta e Aplicação de Sanção Disciplinar. A constituição do Comitê de Ética e a disponibilização de um Canal de Denúncias através do portal institucional estão em conformidade com a Lei Federal 13.303/2016 e garantem a aplicação dessas diretrizes. [102-16, 102-17, 102-26, 102-34]

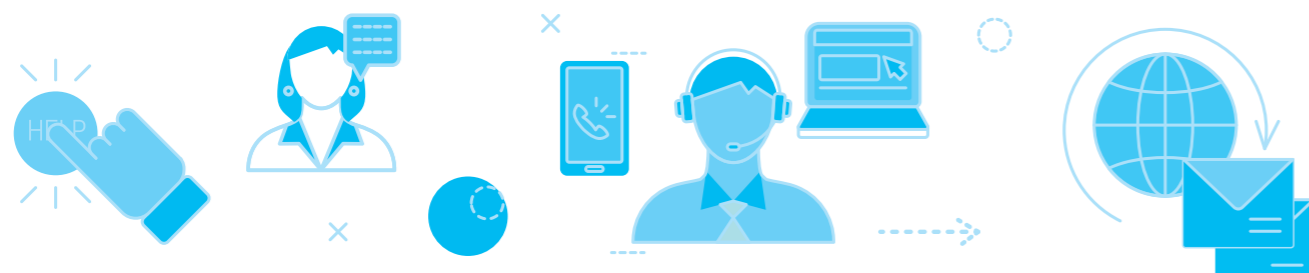
O Código de Ética está sendo avaliado e atualizado desde 2016, quando foi criado um grupo de trabalho interdisciplinar especialmente para este fim. A partir da publicação da lei das estatais, foi necessário realizar novas alterações no código, em 2017, que passou a ter o nome de Código de Conduta e Integridade da CDHU e a incluir ferramentas de controle e de combate à corrupção, além de estabelecer as instâncias internas responsáveis pela sua atualização e aplicação. [102-25]

Implantado em 2018, o material tem como base os princípios e valores da CDHU e suas instruções normativas, bem como as normas legais vigentes e a Consolidação das Leis do Trabalho. Todos os colaboradores devem seguir tais padrões de conduta, inclusive abster-se de estabelecer qualquer tipo de relação ou atividade que venha interferir em sua posição ou no desempenho da Companhia ou caracterize conflito de interesses, atos de corrupção e fraude. Por isso, o recebimento e ciência do “Código de Conduta e Integridade” é formalizado 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.

O “Código de Conduta e Integridade” e a “Norma de Apuração de Falta e Aplicação de Sanção Disciplinar” foram divulgados amplamente e entregues a todos Diretores, Conselhos de Administração e Fiscal, Gestores, empregados, colaboradores e partes relacionadas, e estão permanentemente disponíveis no portal interno e institucional da Companhia. A área de Gestão de Pessoal capacita anualmente todos seus Diretores, Conselheiros de Administração e Fiscal, Gestores, empregados e colaboradores sobre o Tema Ética e Conduta, por meio de palestras e cursos ministrados na Companhia.

Para reforçar a implantação do documento, a Companhia também tem apoio da Ouvidoria e do SIC, além de um Canal de Comunicação para Consulta e/ou Denúncia, instalado após aprovação do novo código, por meio do 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. As consultas sobre ética profissional ou denúncias de transgressões ao Código de Conduta e Integridade da CDHU podem ser efetuadas por qualquer pessoa, sendo registradas e tratadas pelo Comitê de Ética.

O Acionista Controlador, Diretoria Colegiada e demais profissionais de nível executivo também têm a obrigação de atuar de forma isenta, em conformidade com o Código de Conduta e Integridade, além de serem facilitadores na discussão, aprovação e monitoramento de decisões envolvendo práticas de governança corporativa, relacionamento com as partes interessadas, política de gestão de pessoas e código de conduta dos agentes.



CODE OF CONDUCT AND INTEGRITY

CDHU expresses its values, principles and ethical standards through a Code of Conduct and Integrity and the Rules for Determination of Misconduct and Application of Disciplinary Sanctions. The constitution of the Ethics Committee and the provision of a Whistleblowing Channel through the institutional website comply with Federal Law 13,303/2016 and guarantee the application of these guidelines. [102-16, 102-17, 102-26, 102-34]

The Code of Ethics has been evaluated and updated since 2016, when an interdisciplinary working group was created especially for this purpose. It was necessary to make new changes to the code in 2017 after publication of the state-owned companies law. This involved changing the name to the CDHU Code of Conduct and Integrity. It includes tools to control and combat corruption, in addition to establishing instances with responsibility for its updating and application. [102-25]

Implemented in 2018, the document is based on CDHU's principles and values and its normative instructions, as well as the current legal norms and the Consolidation of Labor Laws. All employees must follow these standards of conduct, including refraining from establishing any type of relationship or activity that may interfere with their position or the performance of the Company or represent conflict of interest, acts of corruption, or fraud. For this reason, the receipt and acknowledgment of the “Code of Conduct and Integrity” is formalized upon admission of employees and managers, or upon signature of contracts with suppliers and other partners through the Term of Awareness and Adherence to the Code of Conduct.

The “Code of Conduct and Integrity” and the “Rules for Determination of Misconduct and Application of Disciplinary Sanctions” were widely disseminated and delivered to all Executive Officers, the Board of Directors and Fiscal Council, Managers, employees, and outsourced workers and related parties. These are permanently available on the Company's internal and institutional portals. The Human Resources Management area provides annual training for all of CDHU's Executive Officers, Members of the Board of Directors and Fiscal Council, Managers, employees and outsourced workers on the topic of Ethics and Conduct, through lectures and courses given at the Company.

The Company also has support from the Ombudsman and SIC to reinforce the implementation of the document, in addition to a new Communication Channel for Queries and/or Whistleblowing that was installed after approval of the new code. All employees and any other internal and external stakeholders can use the Whistleblowing Channel to register any doubts, suggestions, complaints and denunciations related to ethics, fraud or any misconduct involving CDHU and its various partners. Queries about professional ethics or complaints of violations of the CDHU Code of Conduct and Integrity can be made by anyone, and are recorded and processed by the Ethics Committee.

The Controlling Shareholder, Executive Board and other executive-level professionals also have an obligation to act impartially, in accordance with the Code of Conduct and Integrity. They are also facilitators for the discussion, approval and monitoring of decisions involving corporate governance practices, relationships with stakeholders, human resources management policy and the code of conduct for agents.



CONFLITOS DE INTERESSE

Para orientar o relacionamento com os stakeholders, a CDHU produz a cada trimestre o Relatório de Transações com Partes Relacionadas, com o objetivo de cumprir com o Art. 24, inciso VI da Lei Federal 13.303/2016. O documento atribui ao Comitê de Auditoria Estatutário a responsabilidade de avaliar e monitorar, em conjunto com a administração e a área de auditoria interna, a adequação das transações com as partes relacionadas da Companhia. Assim, as decisões são tomadas de acordo com os interesses da CDHU, levando em consideração as melhores práticas de governança corporativa e seu Código de Conduta e Integridade. [102-25]

Os relatórios têm demonstrado que as diversas transações com partes relacionadas não configuram conflitos de interesses, pois estão alinhadas à Política de Transações com Partes Relacionadas. Dentre as transações listadas no relatório, vale citar a remuneração dos administradores, a gestão de convênio com outros órgãos do Estado e os pagamentos dos serviços prestados por outras entidades.

Além da elaboração periódica do relatório, eventuais casos de conflito de interesses também podem ser levados pelos diretores das áreas supostamente envolvidas diretamente ao diretor-presidente. Os possíveis casos são tratados pela diretoria, podendo ser instaurada averiguação interna. [102-25]

CONFLICTS OF INTEREST

To guide the relationship with stakeholders, CDHU produces a quarterly Report on Transactions with Stakeholders, in order to comply with Art. 24, item VI of Federal Law 13,303/2016. The document attributes to the Statutory Audit Committee the responsibility of evaluating and monitoring the appropriateness of transactions with the Company's stakeholders, together with the senior management and the internal audit area. Thus, decisions are made in accordance with CDHU's interests, considering the best corporate governance practices and its Code of Conduct and Integrity. [102-25]

The reports have shown that the various transactions with stakeholders do not constitute conflicts of interest, as they are in line with the Policy on Transactions with Stakeholders. Among the transactions listed in the report it is worth mentioning the remuneration of the senior management, the management of an agreement with other State agencies and payments for services provided by other entities.

In addition to the periodic preparation of the report, possible cases of conflict of interest can also be brought by the directors of the areas allegedly involved directly to the chief executive officer. Any possible cases are dealt with by the executive board, and an internal investigation may be initiated. [102-25]



COMBATE À CORRUPÇÃO

O atendimento habitacional é concretizado por obras e serviços que são contratados utilizando-se os processos licitatórios existentes, cabendo à CDHU a fiscalização e avaliação das medições. Dessa forma, todas as operações de licitação e contratação são fiscalizadas pelos órgãos de controle externo – Tribunal de Contas do Estado (TCE), Auditoria da Secretaria da Fazenda e de Auditoria Externa, além da área de Auditoria Interna, que está em implantação e se reporta ao Comitê de Auditoria Estatutário. [103-2, 103-3, 205-1]

Nesse sentido, quando há questionamentos referentes a irregularidades em qualquer uma das fases da Licitação e/ou Contratação, estes são encaminhados à CDHU, que, por sua vez, faz a devida apuração dos fatos, conforme estabelecido na Norma de Procedimento (NP) - Atendimento aos Questionamentos do Tribunal de Contas do Estado.

Segundo a NP citada, 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 erário e/ou responsabilidade funcional, a Companhia também toma as medidas corretivas necessárias. [205-1]

Atualmente, a CDHU manifesta a todos os stakeholders a sua política anticorrupção por meio do Código de Conduta e Integridade, conforme descrito anteriormente. Também realiza anualmente 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, que também inclui assuntos relacionadas a corrupção.

Em 2020, 20 membros (100%) do órgão de governança foram comunicados e receberam treinamento sobre as políticas anticorrupção da Companhia. Os 545 colaboradores (100%) também foram comunicados sobre os procedimentos e receberam treinamento anticorrupção.

Não houve registro em 2020 no Canal de Denúncias sobre atos relacionados a corrupção. Também não há registros de casos confirmados de corrupção e nem de ações referentes à concorrência desleal ou outras violações. [205-3]

COMBATING CORRUPTION

Housing assistance is provided through works and services that are contracted using existing bidding processes, with CDHU being responsible for the inspection and evaluation of appraisals. In this way, all bidding and contracting operations are supervised by External Control bodies - the State Audit Court, Audit of the State Department of Finance and External Audit, in addition to the Internal Audit area, which is being established and reports to the Statutory Audit Committee. [205-1]

In this sense, when there are questions regarding irregularities in any of the phases of Bidding and/or Contracting, these are forwarded to CDHU. In due turn, the company investigates the facts, following the State Audit Court's Standard of Procedure (NP) - Compliance with Questions.

According to the aforementioned Standard of Procedure, the investigation can be made by the legal department, the Preliminary Investigation Commission, the Inquiry Commission or the Disciplinary Administrative Process Commission. During all phases the progress of the work is monitored by the Compliance, Risk Management and Internal Control Office.

The outcome of the investigative process and the State Audit Court's guidelines may result in CDHU

making improvements to its operational processes. However, in case of financial damages and/or functional responsibility, the Company also takes the necessary corrective measures. [205-1]

Currently, CDHU expresses its anti-corruption policy to all stakeholders through the Code of Conduct and Integrity, as previously described. It also conducts annual training for senior management, covering topics such as internal control, risk management, compliance, the anti-corruption law, etc. This is in addition to open training for all employees on Ethics, which also includes issues related to corruption.

In 2020, 20 members (100%) of the governance body received training on the Company's anti-corruption policies. All 545 employees (100%) were also informed about the procedures and received anti-corruption training.

No reports of acts related to corruption were recorded by the Whistleblowing Channel in 2020. There are also no records of confirmed cases of corruption or of actions related to unfair competition or other violations. [205-3, 206-1]

Bragança Paulista



Bragança Paulista



GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES

Anualmente, a CDHU realiza um mapeamento anual de riscos de forma compartilhada entre diversas áreas, por ocasião da avaliação do Plano de Negócios, diretamente ligada ao processo de gestão, planejamento e monitoramento da Companhia. [102-11, 102-29, 102-15, 102-30, 102-31]

Durante a elaboração do Plano Plurianual (PPA), além dos objetivos específicos, produtos e metas da empresa, os fatores de risco que impactam na execução desses objetivos são analisados e definidos. Estes fatores são utilizados como referência no monitoramento contínuo dos indicadores do PPA, realizado quadrimestralmente a partir de informações enviadas à Superintendência de Planejamento e Programas Habitacionais, ligada à Presidência, pelas diretorias executivas envolvidas: Técnica, Atendimento Habitacional, Planejamento e Projetos, Assuntos Jurídicos e Regularização Fundiária.

Para aprimorar sua gestão de riscos, a CDHU contratou em 2019 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. O trabalho foi finalizado em dezembro de 2020 e foram realizadas 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.

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, de modo a contribuir para o alinhamento às diretrizes de

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

Após a classificação da criticidade dos riscos que permeiam a Companhia, a diretoria elencou, de forma preliminar, cinco temas para seleção dos processos que foram 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. [102-30]

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.

RISK AND OPPORTUNITIES MANAGEMENT

CDHU maps its risks annually in a joint effort between different areas of the company, during the assessment of the business plan. This is directly linked to the company's management, planning and monitoring process. [102-11, 102-29, 102-15, 102-30, 102-31]

During the preparation of the Multi-year Plan, in addition to the company's specific goals, products and targets, risk factors that have an impact on the execution of these goals are analyzed and defined. These factors are used as a reference in the continuous monitoring of the Multi-year Plan indicators, which is carried out quarterly based on information sent to the Planning and Housing Programs Office. This is linked to the CEO's Office, with the following executive departments involved: Technical, Housing Assistance, Planning and Projects, Legal Affairs and Ownership Regularization.

To improve its risk management, in 2019 CDHU hired a company to provide the specialized professional technical advisory services and technical consultancy necessary for implementation of the Internal Audit, Compliance, Risk Management and Internal Controls areas. The work was completed in December 2020 and the following actions were carried out:

- Development of an internal audit methodology, review of controls and risk management using the COSO - The Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission - structure;
- Survey of procedures and controls;
- Test program development and analysis;
- Preparation and updating of rules and procedures for each process;
- Training and qualification of servers.

The company's main goal in this area is to identify events that could compromise CDHU's strategies in the execution of its business goals. It also aims to obtain guidance for the management of these events, in order to contribute to the alignment of the risk management guidelines. Currently, CDHU

does not have a stakeholder relationship process to support risk management.

After classification of the criticality of the risks that permeate the company, the executive board listed five preliminary topics for selection of the processes to be mapped in detail by the consultancy. The intention is to identify the existing controls to mitigate risks, as well as to establish an action plan for possible improvements to controls. [102-30]

The selected topics and a general description of risks are presented below:

Business Continuity - Impossibility of ensuring that essential products/services are properly identified and preserved after the occurrence of a critical incident within the business context. Management of Housing Units - Monitoring of inappropriate activities carried out by mortgagors in housing units, which can lead to financial losses and/or legal action.

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

Construction Management - Lack or scarcity of operational resources and inputs that could impact the Company's business. This includes operational failures due to non-compliance with the rules, procedures, and maintenance and prevention routines.

Civil - Civil procedures not properly dealt with or in disagreement with the legislation in force, exposing the Company to civil proceedings. An example is the absence of specialized personnel to interpret and understand the legislation and analyze the impacts for CDHU, as well as monitoring the causes of civil actions and taking measures to reduce them together with the business areas.

The preliminarily selected themes were worked on in 2020 using a flowchart, with the performance

Os temas preliminarmente selecionados foram trabalhados, em 2020, por meio de um fluxograma, com a realização de testes de controle e estabelecimento de procedimentos para auditoria interna. Este trabalho identificou exceções e oportunidades de melhoria nos processos definidos inicialmente, com foco na causa-raiz envolvida, incluindo processo e subprocessos analisados, fatores de riscos envolvidos, melhores práticas de controles internos, descrição dos aspectos identificados, exemplos e quantificações de exceção, se aplicável. A partir daí foram propostas ações para a correção

das condições existentes com o objetivo de melhorar os controles ou sugerir oportunidades de melhoria. As recomendações foram previamente discutidas com a área auditada a fim de avaliar a viabilidade de sua implantação, a partir de análises de custo/benefício. [102-30]

Além dessa seleção inicial, foram realizados procedimentos complementares de análise geral de riscos e revisão de processos referentes às novas atividades de Gestão de Convênios e Contratos e Gestão Condominial. [102-30]

IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES EM 2020

Em 2020, a pandemia de Covid-19 gerou grande impacto nas ações da Companhia devido ao agravamento da crise econômica do país, somada agora a uma crise sanitária. As obras da CDHU seguiram com medidas de segurança, mas com diminuição do ritmo de execução, por restrições de mão de obra e fornecimento de insumos. As entregas dos produtos e serviços desenvolvidos pela Companhia foram realizadas em acordo com os municípios e à distância, e também houve atrasos nos serviços sob responsabilidade dos municípios.

Apesar de todas as dificuldades, a CDHU manteve sua atuação e buscou novas frentes de ação para a continuidade do serviço à sociedade paulista. Nesse sentido, diversificou as formas de ação, considerando as possibilidades de atuação no quadro da pandemia e crise econômica, mas valorizando a capacidade instalada da Companhia e a potencialidade de seus profissionais.

Destaca-se a continuidade de parceria com a Caixa Econômica Federal, que motivou a CDHU a promover novos credenciamentos para produção de unidades habitacionais com financiamento federal e concessão de subsídios da SH/FPFIS.

O cumprimento das metas quantitativas reflete os desafios para a produção de moradias de qualidade, nos padrões necessários para atendimento das mais expressivas necessidades habitacionais que se apresentam com destaque nas regiões metropolitanas e área central do município de São Paulo.

Devido às dificuldades enfrentadas em 2020, foram realizados 6.606 atendimentos, abaixo do previsto para o ano, que era de 8.000.

No enfrentamento aos desafios e criação de oportunidades, a CDHU apresenta os seguintes destaques de 2020:

a) Produção de moradias

No Programa Parceria com Municípios houve a continuidade dos empreendimentos em obras, com destaque para as entregas dos empreendimentos realizados em parceria com a SH/Caixa. Neste sentido, vale destacar o incremento de parceria para produção de novos empreendimentos. As obras contratadas terão financiamento da Caixa, contando com o apoio técnico da CDHU na viabilização dos terrenos municipais, projetos e seleção das empresas construtoras.

Em 2020, a CDHU assinou 70 convênios com municípios para 4.595 unidades habitacionais, cujo objetivo é a produção de empreendimentos habitacionais pelo Programa Nossa Casa. Por este modelo, a CDHU promoverá credenciamento com o objetivo de selecionar empresas para a construção dos empreendimentos, que serão financiados pela Caixa, desde que atendam às condições e critérios que serão estabelecidos pelo referido agente financeiro. Os lotes serão doados pelos municípios e os atendimentos serão para famílias com renda entre 1,5 e 3 salários.

of control tests and establishment of procedures for internal audits. This work identified exceptions and opportunities for improvement in the initially defined processes, with a focus on the root cause involved. This includes the process and subprocesses analyzed, risk factors involved, best practices in internal controls, description of the identified aspects, and examples and quantifications of exceptions, when applicable. Thereafter, actions were proposed to correct existing conditions in order to improve controls or suggest opportunities for improvement. The recommendations were pre-

viously discussed with the audited area in order to assess the feasibility of their implementation, based on cost/benefit analyses. [102-30]

In addition to this initial selection, complementary procedures were conducted for general risk analysis and review of processes related to the new activities of Agreement and Contract Management and Condominium Management. [102-30]

IMPACTS, RISKS AND OPPORTUNITIES IN 2020

In 2020, the Covid-19 pandemic had a major impact on the company's actions due to the worsening of the country's economic crisis, now added to by a health crisis. CDHU's construction works continued with safety measures in place, but the execution of works slowed down due to labor restrictions and supplies of inputs. The deliveries of products and services developed by the Company were carried out remotely and in agreement with the municipalities. There were also delays in services under the responsibility of the municipalities.

Despite all the difficulties, CDHU continued to operate and sought new action fronts to continue serving the people of São Paulo. It did so by diversifying its ways of operating, considering the operational possibilities in the context of the pandemic and economic crisis, while making good use of the Company's installed capacity and the potential of its professionals.

A highlight was the continued partnership with Caixa Econômica Federal, which motivated CDHU to promote new accreditations for the production of federally-funded housing units and the granting of subsidies from SH/FPFIS.

The achievement of the quantitative targets reflects the challenges for the production of quality housing that follows the standards required to meet the most significant housing needs, which are noticeably present in the metropolitan regions and São Paulo City center. Due to the difficulties faced

in 2020, 6,606 customer service events were conducted, below the forecast of 8,000 for the year.

Below, CDHU presents the highlights from 2020 as regards challenges faced and opportunities created:

a) Housing production

The Partnership with Municipalities Program saw the continuation of projects under construction, with emphasis on the deliveries of the projects carried out in partnership with the Department of Housing/Caixa. There has been a notable expansion of this partnership for the production of new projects. The contracted works will be financed by Caixa, with CDHU providing technical support to make municipal plots and projects viable and assist with selection of construction companies.

In 2020, CDHU signed 70 agreements with municipalities for 4,595 housing units, with the aim of producing housing developments through the Nossa Casa Program. Under this model, CDHU will promote accreditation in order to select companies for the construction of projects to be financed by Caixa, provided that they meet the conditions and criteria to be established by the aforementioned financial agent. The lots will be donated by the municipalities and the assistance will be for families with income of between 1.5 and 3 salaries.

b) Trabalho social, relacionamento com comunidades e apoio a ações de governo

Durante o período de pandemia da Covid-19, as atividades de trabalho social coletivas foram adaptadas para serem realizadas remotamente, em atendimento às regras municipais e a orientação do Governo do Estado de São Paulo, conforme decreto N° 64.881, de março de 2020. As adaptações tiveram o objetivo de atingir, diante desse novo e temporário cenário, os resultados esperados e evitar a ruptura do trabalho social. Para atender a essa nova prerrogativa, parte das ações do Trabalho Técnico Social (TTS) foram desenvolvidas para execução em formato remoto.

Cabe destacar o Programa de Testagem de COVID-19 em Comunidades Vulneráveis do Governo do Estado, realizado em parceria entre a Secretaria de Estado da Habitação e o Instituto Butantan.

c) Prosseguimento da atuação em assentamentos precários

O desafio de continuidade dos projetos em assentamentos precários, recuperação ambiental e urbana e demandas específicas levou a Companhia a buscar novas soluções e parcerias. Foram desenvolvidas neste período modelagens e propostas de captação de recursos que visam promover a continuidade de forma mais efetiva das intervenções complexas em áreas como Jardim Santo André, Urbanização Favela Pimentas - Guarulhos C, Projeto Sumaré C, Projeto Hortolândia A1/A2/ A3 e São Bernardo do Campo F.

d) Ações gerenciais da CDHU para captação de recursos e diminuição dos índices de inadimplência

O isolamento social, necessário a partir de março de 2020, afetou fortemente a economia e, portanto, a classe trabalhadora, tendo como consequência o aumento significativo do desemprego, formal ou informal. Sensível ao momento adverso, a

CDHU suspendeu as ações de cobrança, as notificações extrajudiciais, os leilões e as reintegrações de posse dos imóveis.

No entanto, apesar do cenário de crise, embora tenha aumentado a quantidade de mutuários inadimplentes nos primeiros 10 meses do ano, a arrecadação de prestações, desde março apresentou excelentes resultados, de tal modo que em setembro foi registrada a segunda maior marca histórica da carteira (R\$ 69,7 milhões de arrecadação mensal). Reconhecendo o esforço de quase 80% da população mutuária, que mantém a regularidade no pagamento das prestações e, principalmente, considerando o problema de perda ou redução de renda das famílias afetadas pela recessão da economia, a direção da CDHU aprovou um pacote de condições especiais para regularização de débitos constituídos no período da pandemia, mais precisamente para aqueles que mantinham suas prestações em dia e ficaram inadimplentes em 2020.

e) Diversificação do objeto de ação da Companhia

A CDHU alterou seu Estatuto Social para poder desempenhar, além de suas já importantes atividades no desenvolvimento habitacional e urbano, todas as atividades anteriormente exercidas pela Companhia Paulista de Obras e Serviços (CPOS), assumidas pela Diretoria de Planejamento e Projetos. Coube a essa diretoria assumir o direcionamento dos novos serviços da CDHU, concentrando seus esforços nos contratos não relacionados à produção de habitação de interesse social.

Vale ressaltar a publicação da Lei Estadual nº 17.293, de 15 de outubro de 2020, que estabelece medidas direcionadas ao ajuste fiscal e ao equilíbrio das contas públicas e autoriza o Poder Executivo a promover a extinção de algumas entidades descentralizadas, entre elas a CDHU. Esse fato não impactou a companhia em 2020, nem as perspectivas para o próximo período.

b) Social work, community relations and support for government actions

During the Covid-19 pandemic period, collective social work activities were adapted to be carried out remotely, in compliance with municipal rules and the guidance of the São Paulo State Government, according to decree No. 64,881, of March 2020. The adaptations were aimed at achieving the expected results and avoiding the disruption of social work in view of this new and temporary scenario. To meet this new prerogative, some Social Work activities were developed to be performed remotely.

It is worth mentioning the State Government's Covid-19 Testing Program in Vulnerable Communities, carried out in partnership with the State Department of Housing and Instituto Butantan.

c) Continuation of operations in precarious settlements

The challenge of continuing projects in precarious settlements, with environmental and urban recovery and specific demands led the Company to seek new solutions and partnerships. During this period, models and proposals for fundraising were developed to promote more effective continuity of complex interventions in areas such as Jardim Santo André, Urban Development of Favela Pimentas - Guarulhos C, Sumaré C Project, Hortolândia Project A1/A2/ A3 and São Bernardo do Campo F.

d) CDHU's management actions to raise funds and decrease default rates

Social isolation, which has been necessary as of March 2020, has strongly affected the economy and, therefore, the working class. One of the consequences has been a significant increase in formal and informal unemployment. Sensitive to this adverse moment, CDHU suspended debt collection, out-of-court notifications, auctions and

repossession of property.

However, despite the crisis scenario, which has seen an increase in the number of defaulting mortgagors in the first 10 months of the year, there have actually been excellent results in the collection of mortgage instalments since March. So much so that the second highest monthly portfolio income was recorded (R\$ 69.7 million in monthly revenue). CDHU recognizes the efforts of almost 80% of the mortgagors who have remained up-to-date with their mortgage payments, and is also especially aware of the problem of loss or reduction of family income due to the economic recession. As such, the management approved a package with special conditions for settling debts incurred during the pandemic period, particularly for those who had previously kept up to date with their repayments and defaulted in 2020.

e) Diversification of the Company's operating objectives

In addition to the important activities it already performs in housing and urban development, CDHU changed its Bylaws to enable it to perform all of the activities previously performed by the São Paulo Works and Services Company (CPOS - Companhia Paulista de Obras e Serviços). These additional functions will be assumed by the Planning and Projects Department. This department is responsible for assuming the direction of CDHU's new services, focusing its efforts on contracts not related to the production of social housing.

It is worth mentioning the publication of State Law No. 17,293, of October 15, 2020, which establishes measures aimed at fiscal adjustment and the balance of public accounts and authorizes the Executive Branch to seek the closure of some decentralized entities, including CDHU. This fact did not impact the Company's performance in 2020.



PERSPECTIVAS PARA 2021

A CDHU acredita que a recuperação econômica passa necessariamente pelo investimento em habitação, uma vez que tais investimentos têm um potencial expressivo de geração de empregos, o que constitui um dos principais fatores para que a economia volte a crescer.

As ações da Companhia prosseguem em parceria com os municípios do Estado de São Paulo, que aportam terrenos para a promoção de empreendimentos, seja para ação direta da CDHU ou para possibilitar a implantação de parcerias como as realizadas com a Caixa. Além disso, estão sendo desenvolvidas propostas e modelagens de concessões e parcerias que também envolverão os municípios, não apenas para aporte de terrenos, mas também para adequação de índices urbanísticos, incentivos fiscais e apoio para infraestrutura, serviços urbanos e gestão de melhorias.

Com o conjunto dessas ações, somado às iniciativas e programas da Secretaria da Habitação, o Estado de São Paulo mantém-se na dianteira dos esforços para o desenvolvimento habitacional e urbano em seu território. A continuidade da atuação da Companhia deverá ser objeto de definições e arranjos institucionais decorrentes da Lei nº 17.293/2020.

OUTLOOK FOR 2021

CDHU believes that economic recovery will require investment in housing, since such investments offer significant potential for job creation, which is one of the main factors for the economy to grow again.

The Company continues to act in partnership with the municipalities of the State of São Paulo. The municipalities provide land for the developments to be built on, either directly by CDHU or by enabling the implementation of partnerships such as those with Caixa. In addition, proposals and modeling of concessions and partnerships are being developed. These will also involve the municipalities, not only through the provision of land, but also for adaptation of urban development indexes, tax incentives and support for infrastructure, urban services and improvement management.

With this set of actions, added to the Department of Housing's initiatives and programs, the State of São Paulo remains at the forefront of housing and urban developments in the state. The continuity of the company's activities should be subject to institutional definitions and arrangements resulting from Law No. 17,293/2020.



CAPITAL FINANCEIRO

FINANCIAL CAPITAL



Manduri

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E ORÇAMENTÁRIO

Atenta às boas práticas de governança corporativa e conformidade, com base na transparência ao se relacionar com todas as partes interessadas, a CDHU atua 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. [102-18, 102-20, 102-27]

A lei estabelece regras de divulgação de informações, práticas de gestão de risco, exigência de código de conduta, formas de fiscalização pelo Estado e pela sociedade de suas ações, além de definir como devem ser constituídos os conselhos e os requisitos mínimos para nomeação de dirigentes.

STRATEGIC AND BUDGETARY PLANNING

CDHU is conscious of good corporate governance and compliance practices, based on transparency when dealing with all stakeholders. It acts in accordance with Law 13.303/16, which provides mechanisms for expanding and improving governance actions in state-owned companies. After the law was created, the Company implemented a range of measures to adapt to the new requirements, further strengthening its organizational structure. [102-18, 102-20, 102-27]

The law establishes rules for the disclosure of information, risk management practices, the requirement for a code of conduct, forms of inspection of its operations by the State and by society, in addition to defining how the Board of Directors and Fiscal Councils should be constituted, and the minimum requirements for appointment of executive officers.

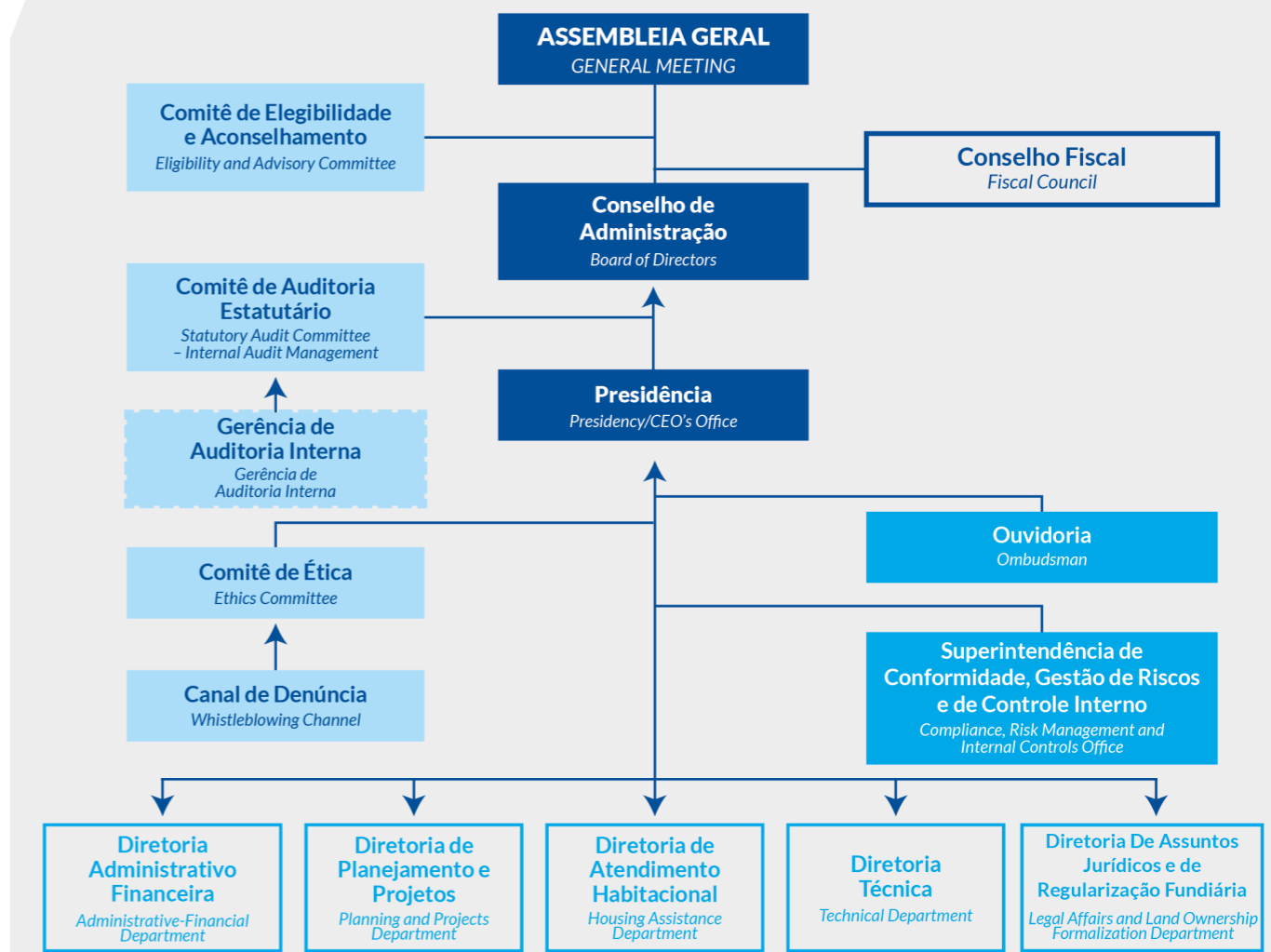
ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

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.

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

CDHU's governance structure is organized around the Executive Board, consisting of the presidency/CEO's Office and five departments. It also includes other offices and management areas with specific functions related to their areas of activity.

Estrutura de Governança da CDHU CDHU's Governance Structure



Cada nível de atuação tem suas atribuições específicas dentro da Companhia:

Assembleia Geral	Responsável por eleger o Conselho de Administração, fixar o número total de cargos dentro do limite máximo previsto no estatuto e designar seu presidente.
Conselho de Administração	<p>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, onze 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.</p> <p>Atualmente, o Conselho de Administração é composto por oito membros, com mandatos unificados previstos até abril de 2022 e presidido por membro eleito em Assembleia Geral. O diretor-presidente da Companhia, mediante eleição da Assembleia Geral, também faz parte do Conselho de Administração.</p> <p>Conforme definido em seu Regimento Interno, aprovado em 23/04/2018, o Conselho de Administração se reúne, ordinariamente, uma vez por mês, para deliberar sobre as matérias incluídas na ordem do dia, e extraordinariamente, sempre que necessário aos interesses da CDHU.</p>
Conselho Fiscal	<p>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.</p> <p>Atualmente, o Conselho Fiscal da Companhia é composto por quatro membros, com mandatos unificados previstos até abril de 2022. Conforme definido em seu Regimento Interno, aprovado em 24/09/19, o Conselho Fiscal se reúne, ordinariamente, uma vez por mês, para deliberar sobre as matérias incluídas na ordem do dia, e extraordinariamente, sempre que necessário aos interesses da CDHU.</p>
Presidência	Atua estrategicamente, tendo como prioridade promover a estruturação executiva da Companhia e designar ou destituir pessoas para as funções de confiança nos cargos executivos. Toda e qualquer alteração na estrutura organizacional ou funcional da CDHU é formalizada e oficializada pelo diretor-presidente.
Diretorias	<p>Atuam de forma estratégica e representam a mais alta instância decisória e de planejamento em conjunto com a presidência. Entre suas atribuições básicas estão a formulação de políticas e diretrizes, avaliações sistemáticas das necessidades ou tendências sob sua gestão e gerenciamento das atividades de sua área. A Diretoria se reúne ordinariamente pelo menos duas vezes ao mês (além de convocações extraordinárias 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"> - Diretoria Administrativo-Financeira - Diretoria de Planejamento e Projetos - Diretoria de Atendimento Habitacional - Diretoria Técnica - Diretoria de Assuntos Jurídicos e de Regularização Fundiária

Each level of operations has specific duties within the Company:

General Meeting	Responsible for electing the Board of Directors, establishing the total number of positions, within the maximum limit provided for in the bylaws, and appointing its chairman.
Board of Directors	<p>Responsible for approving the Strategic Planning with operating guidelines, targets, results and performance evaluation indexes. It also approves budgets and annual and multi-year programs, and monitors the execution of plans, programs, projects and budgets. In addition, it defines public policy objectives and priorities compatible with the Company's area of operation and its corporate purpose. The Board is composed of a minimum of three and a maximum of eleven members elected by the General Meeting, with a two-year term from the date of the election. Re-election is permitted for three consecutive reappointments. The Company's Chief Executive Officer may be a member of the Board (by election of the General Meeting), but cannot chair it if he is elected as a board member.</p> <p>Currently, the Board of Directors is composed of eight members, with unified mandates foreseen until April 2022, and is chaired by a member elected at the General Meeting. The Company's Chief Executive Officer is also a member of the Board of Directors, after election by the General Meeting.</p> <p>Following its Internal Regulations, approved on 04/23/2018, the Board of Directors meets ordinarily on a monthly basis, to deliberate on the matters included in the agenda. It also meets extraordinarily, whenever necessary for the interests of CDHU.</p>
Fiscal Council	<p>Comprised of at least three and at most five effective members and an equal number of alternates, elected annually by the Annual General Meeting. The Fiscal Council is a permanent body. In addition to the duties provided for in law, it expresses its opinion on the proposal for the selection or dismissal of independent auditors (before their submission to the Board of Directors) and monitors the work carried out by these auditors.</p> <p>Currently, the company's Fiscal Council is composed of four members, with unified mandates foreseen until April 2022. Following its Internal Regulations, approved on 24/09/2019, the Fiscal Council meets ordinarily on a monthly basis to deliberate on the matters included in the agenda. It also meets extraordinarily, whenever necessary for the interests of CDHU.</p>
Presidency/ CEO's Office	Operates strategically, with the priority of promoting the executive organization of the Company and appointing or dismissing people to positions of trust in executive positions. Any and all changes to CDHU's organizational or functional structure are formalized and made official by the CEO.
Departments	<p>Act strategically and represent the highest decision-making and planning body in conjunction with the presidency/CEO. Among its basic duties are the formulation of policies and guidelines, systematic assessments of the needs or trends under its management and management of the activities in its area. The Executive Board meets ordinarily at least twice a month (in addition to extraordinary summonses convened by the Chief Executive Officer or other officers). It is composed of six members, including the Chief Executive Officer, with a unified two-year term and with re-election permitted:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrative-Financial Department - Planning and Projects Department - Housing Services Department - Technical Department - Legal Affairs and Ownership Formalization Department

Como empresa pública, a CDHU tem na sua estrutura de governança os seguintes comitês:

● **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 de assessoramento do Conselho de Administração, ao qual se reporta diretamente, e suas competências estão previstas na Lei federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016. A sua principal responsabilidade é monitorar a integridade das Demonstrações Financeiras da CDHU, inclusive suas divulgações e todo o sistema de Controles Internos que geram dados a essas Demonstrações Financeiras.

É responsável também pelo monitoramento da função de auditoria interna, do processo de auditoria independente, do sistema de canal de denúncias, do processo de gestão de riscos, controles internos e **compliance**, além do monitoramento de Partes Relacionadas.

O comitê é composto por, no mínimo, 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 encaminhados, 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.

Além disso, a CDHU conta com o apoio técnico dos seguintes Comitês e Grupos de Trabalho, devidamente constituídos e designados por atos do presidente:

- **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 de Habitação e CDHU para o aprimoramento contínuo das soluções de atendimento habitacional e desenvolvimento urbano.

As a public company, CDHU's governance structure includes the following committees:

● **Eligibility and Advisory Committee**

This body is responsible for supervising the nomination and evaluation process for members of the Board of Directors and the Fiscal Council, in accordance with Federal Law No. 13,303/2016, article 10. It may also act in an advisory capacity, to provide strategic advice representing the public interests that justified the creation of the Company, under the terms of article 160 of Federal Law No. 6,404/1976.

● **Statutory Audit Committee**

Advisory body to the Board of Directors, to which it reports directly. Its duties are provided for 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, the independent audit process, the whistleblowing channel system, the risk management process, internal controls and compliance, in addition to the monitoring of Stakeholders.

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 individual responsible for the internal audit, to propose their dismissal to the board of directors and to supervise the execution of the respec-

tive work. It is not responsible for the operational interaction of the aspects to be referred, under the risk of losing its independence.

● **Ethics Committee**

A multidisciplinary and independent collegiate body, its purpose is to assist the Executive Board on issues that involve violations of the rules established in CDHU's Code of Conduct and Integrity.

In addition, CDHU receives technical support from the following Committees and Working Groups, duly constituted and designated by acts of the CEO:

- **Steering Committee for the CDHU Strategic Actions and Investment Plan:**

evaluates technical proposals and monitors the execution of budgetary items and the strategic actions and investment plan. It identifies any deviations that may compromise the achievement of established targets, periodically providing indications for corrective actions and inputs for decision-making by the Executive Board.

- **Housing Units Monitoring and Delivery Committee:**

organizes information relevant to the deliveries of the projects.

- **Innovation and Sustainability Committee:**

identifies priority themes and actions for innovation and sustainability, supporting Department of Housing and CDHU initiatives for the continuous improvement of housing assistance and urban development solutions.



Como instrumentos de governança foram desenvolvidos e implantados especialmente:

Código de Conduta e Integridade

Aprovado pela Diretoria em 2018, é aplicado a todas as pessoas que mantêm 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 vinculados à Companhia.

Canal de Denúncias

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.

Superintendência de Conformidade, Gestão de Riscos e de Controle Interno

Estabelece políticas de incentivo ao respeito às leis, às normas e aos regulamentos, além de atender às disposições aplicáveis do artigo 9º da Lei federal nº 13.303/2016. 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.

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.

Ouvidoria

Representa o cidadão dentro da Companhia, de forma independente e autônoma, conforme Lei Estadual 10.294/99, Decreto Estadual 60.399/14 e Lei nº 13.460/17, estabelecendo com ele um canal direto de comunicação. É responsável por receber, analisar e distribuir às respectivas áreas todas as manifestações de usuários, com o objetivo de melhorar o atendimento e os serviços prestados e corrigir ações da Companhia que possam ser prejudiciais ao público.

Diante da apresentação da estrutura da CDHU, observa-se que a Companhia conta com os principais elementos de Governança Corporativa. Isso significa que a Companhia é dirigida mediante atuação do controlador, conselho de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas, contribuindo assim para a qualidade da gestão, sua longevidade e o bem comum.

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. Além do diretor-presidente, o Conselho de Administração reúne profissionais de diversas áreas afins e acompanha os balanços administrativos e estratégicos da CDHU, bem como o Plano de Negócios, as Propostas Orçamentárias e os Planos Plurianuais. [102-20, 102-19, 102-27]

The following governance instruments have been specially developed and implemented:

Code of Conduct and Integrity

Approved by the Executive Board in 2018, it applies for all people who have a business or working relationship with CDHU. This includes members of Boards and Committees, executives, employees, employees transferred or assigned from other public bodies, interns, apprentices and permanent, temporary or one-off service providers, even if these do not receive financial remuneration, directly or indirectly linked to the Company.

Whistleblowing Channel

Available via the company website since December 2018, the channel values security and guarantees the anonymity of the whistleblower. It is specifically used for complaints related to misconduct involving CDHU and its partners, as specified in the Code of Conduct and Integrity. Complaints are automatically forwarded to the Ethics Committee.

Compliance, Risk Management and Internal Control Office

In addition to complying with the applicable provisions of Article 9 of Federal Law No. 13,303/2016, it establishes policies to encourage compliance with laws, rules and regulations. It also acts in the prevention, detection and treatment of the risks of unlawful, illicit and unethical conduct by members of the Company. This occurs through the adoption of efficient structures and practices of internal controls and management of strategic, patrimonial, operational, financial, social and environmental, and reputational risks, among others. These practices are periodically reviewed and approved by the Board of Directors.

Internal Audit Management

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, registration and disclosure of events and transactions in the preparation of Financial Statements.

Ombudsman

Independently and autonomously represents the citizen within the Company, according to State Law 10.294/99, State Decree 60.399/14 and Law No. 13.460/17. It establishes a direct communication channel with the citizen. It is responsible for receiving, analyzing and distributing all user demands to the respective areas, with the aim of improving customer service and the services provided and correcting company actions that may be harmful to the public.

The description that has been given of CDHU's structure shows that the company has the main elements of Corporate Governance in place. This means that the Company is managed through the actions of the controlling shareholder, board of directors, executive board, supervisory and control bodies and other stakeholders. This contributes to the quality of management, its longevity and the common good.

It is important to note 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 services in the State of São Paulo. In addition to the CEO, the Board of Directors brings together professionals from different related areas and monitors CDHU's administrative and strategic balance sheets, as well as the Business Plan, Budget Proposals and Multi-Year Plans. [102-20, 102-19, 102-27]

CONSELHOS E COMITÊS

O Conselho de Administração é o órgão responsável pela orientação superior da empresa, composto por, no mínimo, sete e, no máximo, onze membros, eleitos pela Assembleia Geral, todos com mandato unificado de dois anos, permitida a reeleição. [102-22, 102-23, 102-24, 102-28]

O Diretor-Presidente da empresa integrará o Conselho de Administração, enquanto ocupar o cargo de presidente, e caberá à Assembleia Geral que eleger o Conselho de Administração fixar o número total de cargos a serem preenchidos, bem como

designar o seu Presidente, não podendo a escolha ser feita pelo Diretor-Presidente.

De acordo com a Lei 13/303/2016, fica assegurada a participação de um representante dos empregados no Conselho de Administração, escolhido pelo voto dos empregados, em eleição direta. É garantida a participação de representante dos acionistas minoritários e de um ou mais membros independentes. A Assembleia é presidida preferencialmente pelo presidente do Conselho de Administração, com reuniões mensais e extraordinárias, quando necessário.

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Membro	Função (executiva/não executiva)	Independente (sim/não)	Mandato	Gênero	Representação
Diogo Colombo de Braga	Não executiva	Não	2022	Masculino	Membro
Eloah de Paiva Marcucci	Não executiva	Não	2022	Feminino	Representante dos Empregados
Geraldo Ferreira de Paula Eduardo	Não executiva	Sim	2022	Masculino	Membro
Guilherme Bueno de Camargo	Não executiva	Não	2022	Masculino	Membro
Iêda Aparecida Patricio Novais	Não executiva	Sim	2022	Feminino	Membro
Lair Alberto Soares Krähenbühl	Não executiva	Não	2022	Masculino	Presidente do Conselho
Reinaldo Iapequino	Executiva	Não	2022	Masculino	Membro
Rodrigo Otaviano Vilaça	Não executiva	Não	2022	Masculino	Membro

São considerados “não executivos” os membros com funções de administração não executiva e de fiscalização, que devem exercer, de modo efetivo e criterioso, uma função fiscalizadora e de desafio à

gestão executiva para a plena realização do fim social. São aqueles que têm a capacidade de avaliar, com objetividade e independência, o andamento dos negócios da Companhia.

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO FISCAL

Membro	Função (executiva/não executiva)	Independente (sim/não)	Mandato	Gênero
Ademar Bueno da Silva Junior	Não executiva	Não	30/04/2020 30/04/2022	Masculino
Andra Robert de Carvalho Campos	Não executiva	Não	30/04/2020 30/04/2022	Feminino
Gilberto Souza Matos	Não executiva	Não	30/04/2020 30/04/2022	Masculino
Haroldo Corrêa Rocha	Não executiva	Não	30/04/2020 30/04/2022	Masculino
Tatiane Gonçalves Rodrigues	Não executiva	Não	30/04/2020 30/04/2022	Feminino

COUNCILS AND COMMITTEES

The Board of Directors is the body responsible for guiding the company at the highest level. It is composed of a minimum of seven and a maximum of eleven members, elected by the General Meeting to a unified two-year term, with re-election permitted. [102-22, 102-23, 102-24, 102-28]

The company's Chief Executive Officer will be a member of the Board of Directors, while in office, and it will be up to the General Meeting that elects the Board of Directors to determine the total number of positions to be filled. It also appoints its

Chairman, with the Chief Executive Officer unable to be chosen for this role.

In accordance with Law 13/303/2016, the participation of an employee representative on the Board of Directors is guaranteed, chosen by an employee vote in a direct election. The participation of a representative of minority shareholders and one or more independent members is also guaranteed. The General Meeting is preferably chaired by the Chairman of the Board of Directors, with monthly and extraordinary meetings, when necessary.

MEMBERS OF THE BOARD OF DIRECTORS

Member	Function (executive/non-executive)	Independent (yes/no)	Term of Office	Gender	Representation
Diogo Colombo de Braga	Non-executive	No	2022	Male	Member
Eloah De Paiva Marcucci	Non-executive	No	2022	Female	Employee representative
Geraldo Ferreira de Paula Eduardo	Non-executive	Sim	2022	Male	Member
Guilherme Bueno de Camargo	Non-executive	No	2022	Male	Member
Iêda Aparecida Patricio Novais	Non-executive	Yes	2022	Female	Member
Lair Alberto Soares Krähenbühl	Non-executive	No	2022	Male	Chairman of the Board
Reinaldo Iapequino	Executive	No	2022	Male	Member
Rodrigo Otaviano Vilaça	Non-executive	No	2022	Male	Member

“Non-executive” members are members with non-executive and supervisory functions. They should exercise a supervisory role, effectively and judiciously, and challenge the executive management

to ensure the full realization of its social purpose. They have the ability to assess the progress of the Company's business with objectivity and independence.

COMPOSITION OF THE FISCAL COUNCIL

Member	Function (executive/non-executive)	Independent (yes/no)	Term of Office	Gender
Ademar Bueno da Silva Junior	Non-executive	No	30/04/2020 30/04/2022	Male
Andra Robert de Carvalho Campos	Non-executive	No	30/04/2020 30/04/2022	Female
Gilberto Souza Matos	Non-executive	No	30/04/2020 30/04/2022	Male
Haroldo Corrêa Rocha	Non-executive	No	30/04/2020 30/04/2022	Male
Tatiane Gonçalves Rodrigues	Non-executive	No	30/04/2020 30/04/2022	Female

COMPOSIÇÃO DO COMITÊ DE ELEGIBILIDADE E ACONSELHAMENTO

Membro	Função (executiva/não executiva)	Mandato	Gênero
Fernando José de Souza Marangoni	Secretário Executivo da Habitação	Eleito por Assembleia Geral, sem mandato fixo	Masculino
Flávio Augusto Ayres Amary	Secretário de Estado da Habitação	Eleito por Assembleia Geral, sem mandato fixo	Masculino

COMPOSIÇÃO DO COMITÊ DE AUDITORIA ESTATUTÁRIO

Membro	Função (executiva/não executiva)	Mandato	Gênero
Iêda Aparecida Patrício Novais	Coordenadora	Eleita pelo Conselho de Administração, sem mandato fixo	Feminino
José Antônio Basilio	Membro	Eleito pelo Conselho de Administração, sem mandato fixo	Masculino
Luiz Carlos Nannini	Membro	Eleito pelo Conselho de Administração, sem mandato fixo	Masculino

COMPOSIÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA

Membro	Titular/Suplente	Função (executiva/não executiva)	Independente (sim/não)	Mandato	Gênero	Representação
Antônio Luís de Gois	Titular	Não executiva	Não	De 11/04/2020 a 10/04/2022	Masculino	Ouvidoria
Carolina Ribeiro Matiello de Andrade	Titular	Não executiva	Não	De 11/04/2020 a 10/04/2022	Feminino	Gerência do Contencioso Institucional e Desapropriações
Josmar Martins da Silva	Titular	Não executiva	Não	De 11/04/2020 a 10/04/2022	Masculino	Superintendência de Gestão de Pessoas
Douglas Tadeu Coronado Bogaz	Suplente	Não executiva	Não	De 11/04/2020 a 10/04/2022	Masculino	Gerência do Contencioso Empresarial
Maria Cláudia Pereira de Souza	Suplente	Não executiva	Não	De 11/04/2020 a 10/04/2022	Feminino	Superintendência de Planejamento e Programas Habitacionais
Sergio Mitsuo Yamane	Suplente	Não executiva	Não	De 11/04/2020 a 10/04/2022	Masculino	Gerência de Administração de Pessoal e Benefícios

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. [102-24]

A política anual de remuneração dos diretores, membros dos Conselhos de Administração e Conselho Fiscal, estão baseadas na Deliberação CODEC nº 01 de 16 de março de 2018. Esta política é estabelecida de acordo com as diretrizes fixadas pelo controlador por meio deste Conselho de Defesa dos Capitais do Estado (CODEC), que fixa os percentuais sobre a remuneração mensal dos diretores, condicionada à participação em, no mínimo, uma reunião mensal. 102-38

Os Administradores são avaliados através das diretrizes estabelecidas na Deliberação CODEC nº 4 de 29/11/2019, de forma colegiada (coletiva) e com autoavaliação de seus membros (individualizada). A avaliação ocorre uma vez por ano e é realizada internamente pela Gerência do Societário e encaminhada posteriormente para verificação de conformidade pelo Comitê de Elegibilidade e Aconselhamento. Após validação pelo Comitê, os resultados são encaminhados para a Secretaria de Governo, CODEC e Secretaria da Habitação. [102-28]

COMPOSITION OF THE ELIGIBILITY AND ADVISORY COMMITTEE

Member	Function (executive/non-executive)	Term of Office	Gender
Fernando José de Souza Marangoni	Executive Secretary - Housing Deputy	Elected by the General Meeting, without fixed term	Male
Flávio Augusto Ayres Amary	State Secretary for Housing	Elected by the General Meeting, without fixed term	Male

COMPOSITION OF THE STATUTORY AUDIT COMMITTEE

Member	Function (executive/non-executive)	Term of Office	Gender
Iêda Aparecida Patrício Novais	COORDINATOR	Elected by the Board of Directors, without fixed term	Female
José Antônio Basilio	MEMBER	Elected by the Board of Directors, without fixed term	Male
Luiz Carlos Nannini	MEMBER	Elected by the Board of Directors, without fixed term	Male

COMPOSITION OF THE ETHICS COMMITTEE

Member	Member/ Substitute	Function (executive/non-executive)	Independent (yes/no)	Term of Office	Gender	Representation
Antônio Luís de Gois	Member	Non-executive	No	De 11/04/2020 a 10/04/2022	Male	Ombudsman
Carolina Ribeiro Matiello de Andrade	Member	Non-executive	No	De 11/04/2020 a 10/04/2022	Female	Management of Institutional Litigation and Expropriations
Josmar Martins da Silva	Member	Non-executive	No	De 11/04/2020 a 10/04/2022	Male	Human Resources Management Office
Douglas Tadeu Coronado Bogaz	Substitute	Non-executive	No	De 11/04/2020 a 10/04/2022	Male	Business Litigation Management
Maria Cláudia Pereira de Souza	Substitute	Non-executive	No	De 11/04/2020 a 10/04/2022	Female	Planning and Housing Programs Office
Sergio Mitsuo Yamane	Substitute	Non-executive	No	De 11/04/2020 a 10/04/2022	Male	Staff and Benefits Administration Management

The selection and appointment process for positions of trust, including the highest governance body, is based on the skill requirements for the performance of activities. 102-24

The annual remuneration policy for executive officers, members of the Board of Directors and Fiscal Council are based on CODEC Resolution No. 01 of March 16, 2018. This policy is established in accordance with the guidelines set by the controller through this State Capital Defense Council (CODEC). This sets the percentages for monthly remuneration of executive officers, subject to participation in at least one monthly meeting. 102-38

The members of the Board of Directors are assessed through the guidelines established in CODEC Resolution No. 4 of 11/29/2019, in a collegiate (collective) manner and with self-assessment of its members (individualized). The assessment takes place once a year and is carried out internally by the Corporate Management before being referred to the Eligibility and Advisory Committee for verification of compliance. After validation by the committee, the results are forwarded to the Secretary of Government, CODEC and the Department of Housing. [102-28]

DESEMPENHO ECONÔMICO

As demonstrações financeiras consideram exclusivamente a CDHU. 102-45

A CDHU tem como principais fontes os 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]

RECURSOS FINANCEIROS PÚBLICOS - 2020

R\$ (MIL)

Aporte de capital	361.224
-------------------	---------

A CDHU tem por finalidade executar programas habitacionais em todo o território do estado de São Paulo, voltado para o atendimento à população de baixa renda; intervir no desenvolvimento urbano das cidades do estado de São Paulo, em consonância com diretrizes da Secretaria da Habitação; e acompanhar, fiscalizar e controlar o cumprimento de obrigações contratuais pelos adquirentes de lotes e habitações financiadas pela Companhia.

Os recursos para a consecução do seu objeto social são provenientes do seu acionista majoritário, Fazenda Pública do Estado de São Paulo, mediante aportes de capital em conformidade com a Lei Orçamentária Anual (LOA) e dos fluxos de caixa decorrentes da "arrecadação mensal", assim entendida, a somatória dos recebimentos de prestações dos financiamentos em curso, em leilões, de qui-

tação de financiamentos com recursos próprios e/ou FGTS dos mutuários, e de indenizações de seguros.

A Companhia ainda participa de Convênios firmados com demais entidades públicas com o objetivo de gerenciar recursos para atendimento às demandas advindas de necessidades específicas, situações de precariedade, emergência e calamidade pública.

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 2020 apresentou distribuição conforme quadro abaixo: 201-1

2020	R\$ (MIL)
Valor econômico gerado	1.473.290
Receitas	1.473.290
Valor econômico distribuído	(1.866.168)
Custos operacionais	(940.250)
Salários e benefícios de empregados	(233.358)
Pagamentos ao governo	(1.843)
Investimentos na comunidade	(103.294)
Outros (subsídios concedidos)	(587.423)
Valor econômico acumulado	(392.878)

Os valores correspondem aos apresentados ao Comitê de Auditoria Estatutário e ao Conselho Fiscal, mas em função da finalização dos trabalhos de auditoria, ainda estão sujeitos a alterações.

ECONOMIC PERFORMANCE

The financial statements consider CDHU exclusively. 102-45

CDHU's main sources of funding come from its portfolio of mortgagors and capital contributions from the State Treasury, through the subscription of shares linked to the execution of its investment program.

PUBLIC FINANCIAL RESOURCES - 2020

R\$ (THOUSAND)

Capital contributions	361,224
-----------------------	---------

CDHU's purpose is to execute housing programs throughout the territory of the state of São Paulo, aimed at serving the low-income population; to intervene in the urban development of cities in the state of São Paulo, in line with Department of Housing guidelines; and to monitor, inspect and control compliance with contractual obligations by purchasers of lots and houses financed by the Company.

The financial resources for the achievement of its corporate purpose come from its majority shareholder, the São Paulo State Treasury, which provides capital contributions in accordance with the Annual Budget Law (LOA), and the cash flows resulting from "monthly collection". This consists of the sum of income received from ongoing mortgage repayments, auctions, settlement of mortgages

The company has a panel for monitoring its funding sources and respective investments that allows it to monitor its financial operations. This is based on the Company's Chart of Accounts, and highlights the main variations in the month selected, as well as providing a graphic statement of monthly evolution and notes on the main deviations. [103-2, 103-3, 201-4]

using the mortgagors' own resources and/or FGTS (Length of Service Guarantee Fund), and insurance indemnities.

The Company also enters into Agreements with other public entities in order to manage resources to meet the demands arising from specific needs and situations involving precarious housing, emergencies and public calamities.

The Company's statement of economic performance is structured in two parts: generation and distribution of added value.

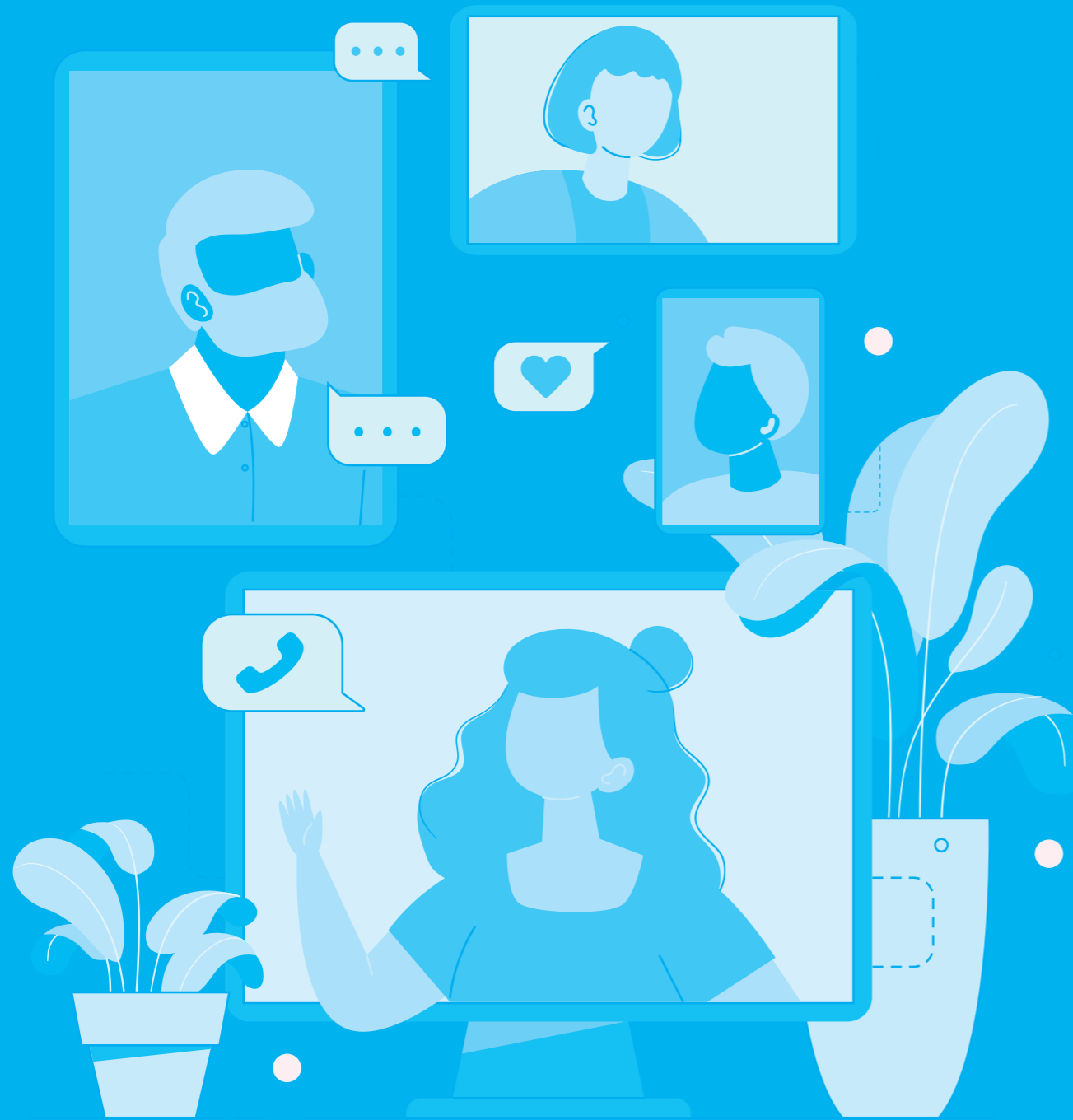
Thus, the direct economic value generated by CDHU in the year 2020 was distributed as shown in the table below: [201-1]

2020	R\$ (THOUSAND)
Economic value generated	1,473,290
Revenues	1,473,290
Economic value distributed	(1,866,168)
Operational costs	(940,250)
Employee salaries and benefits	(233,358)
Government payments	(1,843)
Investments in the community	(103,294)
Others (benefits granted)	(587,423)
Accumulated economic value	(392,878)

These figures correspond to those presented to the Statutory Audit Committee and the Fiscal Council. However, these could be subject to alterations upon completion of the auditing process.

CAPITAL HUMANO

HUMAN CAPITAL



EMPREGO E REMUNERAÇÃO

A CDHU atua com afinco para engajar seu público interno, oferecendo constantemente benefícios e treinamentos de aperfeiçoamento. No final de 2020, a CDHU contava com 545 profissionais contratados por prazo indeterminado por meio de concurso público, o que representa uma redução de 2% em seu quadro funcional comparado a

2019. Deste total, 208 pessoas (38%) são do gênero feminino (redução de 1,4% em relação a 2019) e 337 (62%) são do gênero masculino (redução de 2,3% em comparação ao ano anterior). Parte das atividades da organização é realizada por 160 estagiários e aprendizes, que não são empregados próprios. [102-7, 102-8]

102-8 - Informações sobre empregados e outros trabalhadores	Unidade	2018	2019	2020
Empregados próprios - contratados por tempo indeterminado	Qtde	638	556	545
Número total de empregados em tempo integral - feminino	Qtde	243	208	205
Número total de empregados em tempo integral - masculino	Qtde	390	343	335
Número total de empregados em regime parcial- feminino	Qtde	3	3	3
Número total de empregados em regime parcial- masculino	Qtde	2	2	2
Número total de trabalhadores que não são empregados (estagiários, aprendizes)	Qtde	272	266	160

- Números obtidos com base na posição de 31/12 de cada exercício.
- A Companhia não possui empregados próprios temporários e/ou meio período.

A política de remuneração da CDHU ocorre por meio do enquadramento do profissional em sua admissão e 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, com estabelecimento de progressão horizontal por meio de avaliação de desempenho e de progressão vertical por processo seletivo interno, sem envolvimento de consultores neste processo. [102-36, 103-2, 103-3]

Os salários são corrigidos conforme os Acordos Coletivos das categorias preponderantes, além das progressões horizontais por desempenho. O Programa de Participação nos Resultados (PPR) promove uma remuneração extra de periodicidade anual, variável conforme o atingimento de metas estabelecidas anualmente. Em 2020, foi pago o valor do bônus referente ao PPR de 2019, e em 2020 esse mecanismo de remuneração ficou suspenso, considerando as restrições fiscais no contexto da pandemia.

A remuneração dos Arquitetos e Engenheiros é baseada no piso salarial definido pelos sindicatos destas categorias. Vale lembrar que 100% dos em-

pregados são abrangidos por acordos de negociação coletiva entre a CDHU e os Sindicatos representantes. [102-35, 102-36, 102-37, 102-41]

Em 2020, os salários mais baixos registrados na organização foram de R\$ 2.205,36 (masculino) e R\$ 2.511,86 (feminino), respectivamente 190% e 216% do salário mínimo regional do Estado de São Paulo (R\$ 1.163,55). [202-1]

Devido ao cenário de restrição orçamentária do país e, conseqüentemente, do Governo do Estado de São Paulo, não houve o processo de avaliação de desempenho com o objetivo de implantar a progressão horizontal e/ou de desenvolvimento de carreira (promoção) aos empregados durante o período de 2020. [404-3]

A remuneração total da pessoa mais bem paga da Companhia, o Diretor-Presidente, foi R\$263.271,72, enquanto a remuneração média anual dos empregados foi R\$ R\$120.370,71. Assim, a remuneração da pessoa mais bem paga corresponde a 2,19 vezes a média de remuneração dos empregados (119%). [102-38]

EMPLOYMENT AND REMUNERATION

CDHU works hard to engage its internal public, constantly offering benefits and training for improvement. At the end of 2020, CDHU had 545 permanent members of staff hired through public service entrance exams, representing a 2% reduction in staff numbers compared to 2019. Of this

total, 208 (38%) were women (down 1.4% compared to 2019) and 337 (62%) were male (down 2.3% compared to the previous year). Some of the organizations activities are conducted by 160 interns and apprentices, who are not full company employees. [102-7, 102-8]

102-8 - Information on employees and other workers	Unit	2018	2019	2020
Own employees - permanent	Qty	638	556	545
Total number of full-time employees - female	Qty	243	208	205
Total number of full-time employees - male	Qty	390	343	335
Total number of part-time employees - female	Qty	3	3	3
Total number of part-time employees - male	Qty	2	2	2
Total number of workers who are not employed (interns, apprentices)	Qty	272	266	160

- Numbers obtained based on position on 31/12 of each financial year.
- The Company does not have its own temporary and/or part-time employees.

CDHU's remuneration policy is based on the professional's placement on admission and is defined through a Positions and Salaries Plan, approved by government agencies. This Plan is built around the definition of career, and salary ranges and steps. Horizontal progression is established through performance evaluation and vertical progression through an internal selection process, without the involvement of consultants in this process. [102-36, 103-2, 103-3]

Salaries are corrected in accordance with the Collective Agreements of the overriding categories, in addition to horizontal progressions for performance. The Profit-Sharing Program foresees an extra annual fee, which varies according to the achievement of goals established annually. In 2020, the bonus paid referred to 2019. In 2020 this remuneration mechanism was suspended, considering financial restrictions in the context of the pandemic.

The remuneration of Architects and Engineers is based on the minimum wage defined by the unions for these categories. It is worth remembering that 100% of employees are covered by collective bargaining agreements between CDHU and the

representative Unions. [102-35, 102-36, 102-37, 102-41]

In 2020, the lowest salaries registered at the organization were R\$ 2,205.36 (male) and R\$ 2,511.86 (female), representing 190% and 216% respectively of the regional minimum wage of the State of São Paulo (R\$ 1,163.55). [202-1]

The backdrop of budgetary constraints in the country and, consequently on the São Paulo State Government, meant that there was no performance evaluation process for implementation of horizontal progression and/or career development (promotion) for employees during the 2020 period. [404-3]

The total remuneration of the highest-paid person at the Company, the Chief Executive Officer, was R\$ 263,271.72, while the average annual remuneration for employees was R\$ 120,370.71. Thus, the remuneration of the highest paid person corresponds to 2.19 times the average remuneration of employees (119%). [102-38]

The remuneration of the highest-paid person in the organization did not change compared to the

A remuneração da pessoa mais bem paga na organização não sofreu correção em relação ao ano anterior. Da mesma forma, 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 em relação à corre-

ção salarial com data base retroativa a 1º de maio de 2019. [102-39]

Em 2020 foram registradas quatro admissões, sendo três mulheres e um homem. O total de demissões foi de seis mulheres e oito homens, conforme tabela a seguir. [401-1, 404-1]

401-1 Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região

Admitidos	< 30 anos	(%)	Entre 30 e 50 anos	(%)	> 50 anos	(%)	Total
Feminino	0	0	1	25,00%	2	50,00%	3
Masculino	0	0	0	0	1	25,00%	1
Demitidos	< 30 anos	(%)	Entre 30 e 50 anos	(%)	> 50 anos	(%)	Total
Feminino	0	0	0	0	6	43,00%	6
Masculino	0	0	1	7,00%	7	50,00%	8

Os benefícios normalmente oferecidos para empregados em tempo integral são: licença-maternidade/paternidade, cobertura para incapacidade/invalidez, auxílio creche, auxílio funeral, transporte fretado, vale alimentação, vale refeição, seguro de vida, vale transporte, assistência médica e assistência odontológica. Aos colaboradores em meio período ou temporários (estagiários, menores conveniados e menores aprendizes) são concedidos os benefícios de vale refeição e auxílio transporte. Durante o ano não houve afastamentos por licença-maternidade/paternidade. [401-2, 401-3]

Em 2020, o investimento total em benefícios foi de R\$ 27.391.425,71, considerando como unidades operacionais importantes a sede em São Paulo/SP e os Núcleos Regionais em cidades do interior do estado. [401-2]

Conforme previsto em Acordo Coletivo de Trabalho na Cláusula 52ª, 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. [103-2, 103-3, 402-1]

previous year. Likewise, the remuneration of employees has not been adjusted in the same period due to a Collective Agreement that is awaiting the judgment and decision of the Regional Labor Court. This relates to the wage increase backdated to May 1, 2019. [102-39]

There were four new admissions to the company in 2020, three women and one man. A total number of six women and eight men left the company, as shown in the table below. [401-1, 404-1]

401-1 Total number and rates of new employee hires and employee turnover by age group, gender and region

Admitted	<30 years old	(%)	30-50 years old	(%)	>50 years old	(%)	Total
Female	0	0	1	25.00%	2	50.00%	3
Male	0	0	0	0	1	25.00%	1
Left the company	<30 years old	(%)	30-50 years old	(%)	>50 years old	(%)	Total
Female	0	0	0	0	6	43.00%	6
Male	0	0	1	7.00%	7	50.00%	8

The benefits normally offered to full-time employees are: maternity/paternity leave, disability/invalidity cover, day care assistance, funeral assistance, chartered transportation, food vouchers, meal vouchers, life insurance, transport vouchers, medical assistance and dental assistance. Part-time or temporary workers (interns, accredited minors and young apprentices) are granted meal vouchers and transportation assistance benefits. No employees took maternity/paternity leave during the year. [401-2, 401-3]

In 2020, the total investment in benefits was R\$ 27,391,425.71, considering the headquarters in São Paulo City and the Regional Centers in cities across the state as important operational units. [401-2]

As provided for in Clause 52 of the Collective Bargaining Agreement, CDHU is obliged to inform its employees and the unions of any termination of activities at least 90 days in advance, without prejudice to prior notice. [402-1]



TREINAMENTO, CAPACITAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO

[103-2, 103-3, 404-1]

Com o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais, a CDHU atua na gestão do conhecimento e na qualidade de vida para o corpo funcional, de acordo com as necessidades identificadas, buscando atender às demandas de cada área com relação ao aperfeiçoamento profissional. As atividades visam ao aumento da produtividade dos empregados e ao atendimento aos dispositivos legais relacionados ao negócio. [404-1]

Realizada pela Gerência de Captação, Desenvolvimento e Relações Humanas, a gestão das atividades envolve a comprovação da realização dos treinamentos, através da documentação arquivada, que inclui processo de contratação, listas de presenças e outros documentos. [404-1]

As horas de capacitação realizadas em 2020 estão detalhadas na tabela a seguir.

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

	Unidade	Nível Administrativo	Nível Técnico	Nível Operacional	Nível Gerencial	Total
Número de homens treinados	Qtde	27	15	3	55	100
Número de mulheres treinadas	Qtde	24	14	0	48	86
Horas de homens treinados	Horas	572	310	9	605	1.496
Horas de mulheres treinadas	Horas	380	144	0	559	1.083

Nota: no nível Gerencial estão consideradas as funções de Líderes, Gerentes, Superintendentes e Diretores.

A política de treinamento prevê o investimento da CDHU para participação de seus empregados em cursos, treinamentos e capacitações em assuntos de interesse da Companhia e de acordo com as atividades profissionais desenvolvidas pelos empregados. Os cursos são custeados pela CDHU na seguinte proporção: até 30% - mestrado/doutorado; até 50% - pós-graduação/especialização; até 100% - demais cursos (complementares, seminários, workshops etc.). [404-2]

A área de Gestão de Pessoas, por sua vez, estuda realizar ações para conscientizar os empregados sobre os diversos aspectos da transição para a aposentadoria: financeiro, saúde e bem-estar, realização pessoal, legado e outros. Em 2020, a equipe estruturou o programa Novos Horizontes, com esclarecimentos funcionais para os empregados desligados compulsoriamente aos 75 anos ou em função da aposentadoria. [404-2]

Já o Plano de Cargos e Salários (PCS) da CDHU está suspenso parcialmente desde 2006, o que impede o processo seletivo interno para a progressão vertical (promoção), aguardando análise e aprovação da nova proposta de PCS pelas instâncias governamentais. [404-3]

A remuneração mensal média para os cargos técnicos/administrativos é de R\$7.771,36 (feminino) e R\$6.914,90 (masculino), sendo a remuneração média feminina equivalente a 112% da remuneração média masculina.

Para cargos de nível gerencial a remuneração mensal média é de R\$15.535,16 (feminino) e R\$16.120,78 (masculino), sendo a média feminina equivalente a 96% da média masculina.

A remuneração mensal média para cargos de diretoria é de R\$21.939,31 (masculino). [405-2]

TRAINING, QUALIFICATIONS AND AWARENESS-RAISING

[103-2, 103-3, 404-1]

CDHU acts to manage the knowledge and quality of life of its staff through the development of technical and behavioral skills, according to the needs identified. It seeks to meet the demands of each area in relation to professional improvement. The activities aim to increase the productivity of employees and to comply with legal provisions related to the business. [404-1]

These activities are managed by the Training, Development and Human Relations Management and involves providing documented proof of training, which includes the hiring process, attendance lists and other documents. [404-1]

The number of training hours carried out in 2020 are detailed in the table below.

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

	Unit	Administrative level	Technical level	Operational Level	Management Level	Total
Number of men trained	Qty	27	15	3	55	100
Number of women trained	Qty	24	14	0	48	86
Hours of training for men	Hours	572	310	9	605	1,496
Hours of training for women	Hours	380	144	0	559	1,083

Note: Management level considers the functions of Senior Management, Managers, Supervisors and Executives.

The training policy foresees CDHU's investments for the participation of its employees in courses, training sessions and qualifications in matters of interest to the Company and in accordance with the professional activities carried out by the employees. CDHU provides the following proportion of funding for courses: up to 30% - master's/PhD; up to 50% - postgraduate/specialization; up to 100% - other courses (complementary, seminars, workshops etc.). [404-2]

Meanwhile, the Human Resources Management area carries out actions to make employees aware of the various aspects of the transition to retirement: financial, health and well-being, personal fulfilment, legacy, etc. In 2020, the team created the Novos Horizontes (New Horizons) program, with practical clarifications for employees who face compulsory redundancy at the age of 75 or due to retirement. [404-2]

The CDHU Positions and Salaries Plan has been partially suspended since 2006. This impedes the internal selection process for vertical progression (promotion), while awaiting analysis and approval of the new Plan proposal by government bodies. [404-3]

The average monthly remuneration for technical/administrative positions is R\$ 7,771.36 (female) and R\$ 6,914.90 (male), with average remuneration for women equivalent to 112% of average remuneration for men.

For management level positions, the average monthly remuneration is R\$ 15,535.16 (female) and R\$ 16,120.78 (male), with the average for women equivalent to 96% of the average for men.

The average monthly remuneration for executive positions is R\$ 21,939.31. [405-2]

DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

DIVERSIDADE EM ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA

Atualmente, o Quadro de Governança da Companhia tem o total de 12 componentes subdivididos entre o Conselho de Administração e a Diretoria Colegiada, figurando com o gênero feminino apenas duas Conselheiras de Administração, ambas com idade acima de 50 anos. O corpo diretivo – um Diretor-Presidente e cinco Diretorias – é majorita-

riamente ocupado por diretores do gênero masculino.

No Grupo responsável pela Governança também não há pessoas pertencentes ao grupo minoritário de Amarelos, Pardos e Negros. Além disso, não há Pessoas com Deficiência (PCDs).

405-1 COMPOSIÇÃO DO QUADRO DE GOVERNANÇA DISCRIMINADOS POR CATEGORIA FUNCIONAL, DE ACORDO COM GÊNERO, FAIXA ETÁRIA, MINORIAS E OUTROS INDICADORES DE DIVERSIDADE

	< 30 anos (qtde)	< 30 anos (%)	Entre 30 e 50 anos (qtde)	Entre 30 e 50 anos (%)	> 50 anos (qtde)	> 50 anos (%)	Total (Qtde)	Total (%)
Masculino	0	0	2	17%	8	66%	10	83%
Feminino	0	0	0	0	2	17%	2	17%

DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY

DIVERSITY IN GOVERNANCE BODIES

Currently, the company's Governance Bodies include a total of 12 individuals subdivided between the Board of Directors and the Executive Board. Only two of the Members of the Board of Directors are women, both over the age of 50. All of the executives that make up the Executive Board - the CEO and five executive officers - are currently

men.

In the Group responsible for Governance there are also no individuals belonging to Asian, Mixed-race and Black minority groups. In addition, there are no People with Disabilities.

405-1 DIVERSITY OF GOVERNANCE BODIES BY GENDER, AGE RANGE, MINORITIES AND OTHER DIVERSITY INDICATORS

	<30 years old (qty)	<30 years old (%)	30-50 years old	30-50 years old (%)	>50 years old (qty)	>50 years old (%)	Total (qty)	Total (%)
Male	0	0	2	17%	8	66%	10	83%
Female	0	0	0	0	2	17%	2	17%



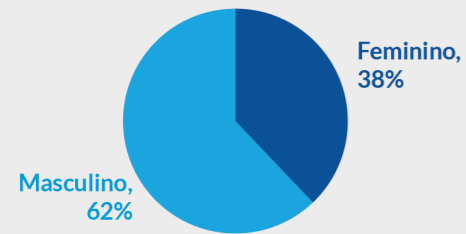
Dolcinópolis



Tucumã

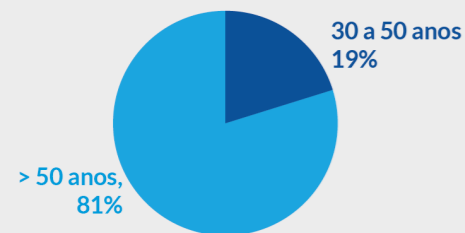
DIVERSIDADE NO QUADRO FUNCIONAL

QUADRO FUNCIONAL



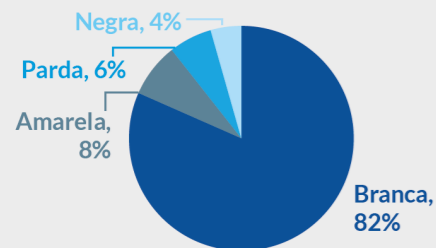
A CDHU preza pela igualdade e diversidade em seu quadro funcional, por isso, o ingresso de empregados e colaboradores na Companhia ocorre através de Concurso Público e/ou Processo Seletivo, aberto a toda a população, sem distinção. Em 2020 não houve registro de qualquer caso de discriminação na CDHU. [406-1]

FAIXA ETÁRIA - FEMININO



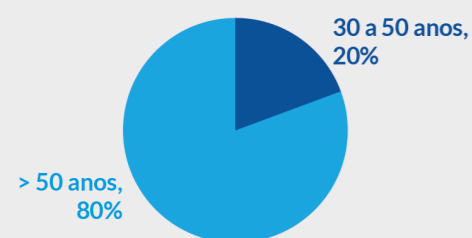
Do total de 208 empregadas do gênero feminino, não há no quadro nenhuma empregada abaixo de 30 anos. Do total, 39 (19%) encontram-se na faixa entre 30 e 50 anos e 169 (81%) acima de 50 anos.

ETNIA - FEMININO



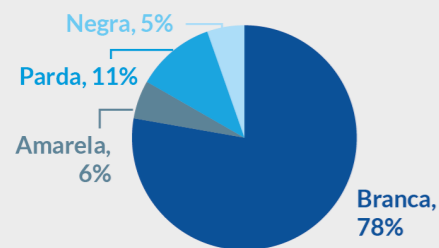
Entre as 208 empregadas do gênero feminino, declaram-se de cor amarela 16 pessoas (7,69%), de cor parda 13 pessoas (6,25%) e de cor negra 9 pessoas (4,33%).

FAIXA ETÁRIA - MASCULINO



Do total de 337 empregados do gênero masculino, não há no quadro nenhum empregado abaixo de 30 anos. Do total, 66 (20%) encontram-se na faixa entre 30 e 50 anos e 271 (80%) acima de 50 anos.

ETNIA - MASCULINO

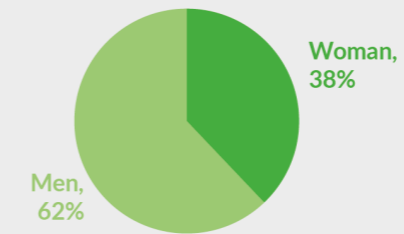


Entre os 337 empregados do gênero masculino, declaram-se de cor amarela 19 pessoas (5,64%), de cor parda 38 pessoas (11,28%) e de cor negra 18 pessoas (5,34%).

O total de indivíduos correspondente aos "Grupos Minoritários" totaliza 113, o equivalente a 20,73% do quadro total de 545 empregados.

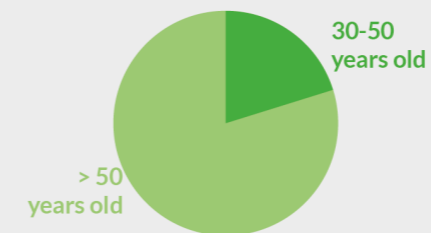
DIVERSITY AMONG EMPLOYEES

DIVERSITY AMONG EMPLOYEES



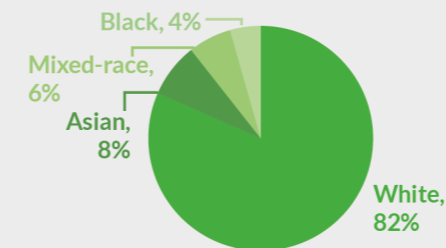
CDHU values equality and diversity in its staff. Therefore, admission of employees and other workers to the company occurs through Public Service Entrance Exams and/or a Selection Process, open to the entire population without distinction. In 2020 there was no record of any case of discrimination at CDHU. [406-1]

AGE GROUP - WOMAN



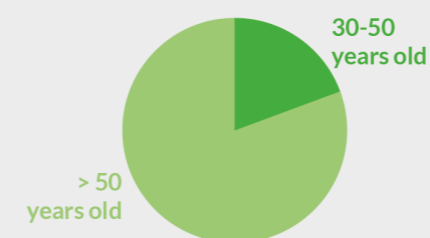
Of the total of 208 employees who are women, there are none under 30 years old. Of the total, 39 (19%) are between 30 and 50 years old and 169 (81%) are over 50 years old.

RACIAL GROUP - WOMAN



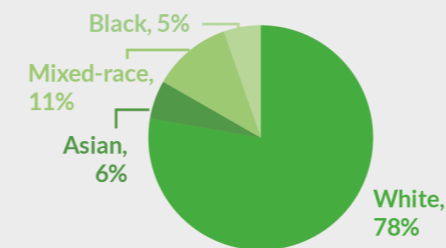
Of the 208 employees who are women, 16 are Asian (7.69%), 13 are Mixed-race (6.25%) and 9 are Black (4.33%).

AGE GROUP - MEN



Of the total of 337 employees who are men, there are none under the age of 30. Of the total, 66 (20%) are between 30 and 50 years old and 271 (80%) are over 50 years old.

RACIAL GROUP - MEN



Among the 337 male employees, 19 are Asian (5.64%), 38 are mixed-race (11.28%) and 18 are black (5.34%).

The total number of individuals belonging to "Minority Groups" is 113, equivalent to 20.73% of the total staff of 545 employees.

Diversidade Racial	Amarela (qtde)	Amarela (%)	Parda (qtde)	Parda (%)	Negra (qtde)	Negra (%)
Gerencial						
Masculino	7	1,28%	10	1,83%	1	0,18%
Feminino	2	0,37%	4	0,73%	2	0,37%
Administrativo						
Masculino	4	0,73%	3	0,55%	1	0,18%
Feminino	9	1,65%	4	0,73%	2	0,37%
Técnico						
Masculino	8	1,47%	12	2,20%	11	2,02%
Feminino	5	0,92%	5	0,92%	3	0,55%
Operacional						
Masculino	0	0%	13	2,39%	5	0,92%
Feminino	0	0%	0	0%	2	0,37%
Total						
Total Masculino	19	3,49%	38	6,97%	18	3,30%
Total Feminino	16	2,94%	13	2,39%	9	1,65%

O Quadro Funcional da Companhia conta com 21 pessoas com deficiência, correspondente a 4% do total de empregados e dentro do percentual estabelecido por lei.

Grupos minoritários ou vulneráveis - PCDs	Feminino (qtde)	Feminino (%)	Masculino (qtde)	Masculino (%)	Total (qtde)	Total (%)
Administrativo	1	0,18%	5	0,92%	6	1,10%
Gerencial	0	0%	3	0,55%	3	0,55%
Operacional	0	0%	2	0,37%	2	0,37%
Técnico	2	0,37%	8	1,47%	10	1,83%

Racial Diversity	Asian (Qty)	Asian (%)	Mixed-race (qty)	Mixed-race (%)	Black (Qty)	Black (%)
Management						
Male	7	1.28%	10	1.83%	1	0.18%
Female	2	0.37%	4	0.73%	2	0.37%
Administrative						
Male	4	0.73%	3	0.55%	1	0.18%
Female	9	1.65%	4	0.73%	2	0.37%
Technical						
Male	8	1.47%	12	2.20%	11	2.02%
Female	5	0.92%	5	0.92%	3	0.55%
Operational						
Male	0	0%	13	2.39%	5	0.92%
Female	0	0%	0	0%	2	0.37%
Total						
Total Male	19	3.49%	38	6.97%	18	3.30%
Total Female	16	2.94%	13	2.39%	9	1.65%

There is a total of 21 individuals in the Minority/Vulnerable Group of People with Disabilities, corresponding to 4% of the workforce. This figure is within the percentage established by law.

Minority or vulnerable groups	Female (qty)	Female (%)	Male (qty)	Male (%)	Total (qty)	Total (%)
Administrative	1	0.18%	5	0.92%	6	1.10%
Management	0	0%	3	0.55%	3	0.55%
Operational	0	0%	2	0.37%	2	0.37%
Technical	2	0.37%	8	1.47%	10	1.83%



[103-2, 103-3]

A CDHU possui sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho com base em normas e diretrizes reconhecidas de gestão de risco e/ou sistema de gestão, como o Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais (PPRA) - NR9 e Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) - NR7. Atualmente, 100% dos empregados (545 pessoas) e 100% dos estagiários (193 pessoas) são cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho. [403-1, 403-8]

Devido à pandemia do novo coronavírus, e observadas as portarias e determinações do Ministério da Saúde, em 2020 foram executadas ações, adequações e elaboração de protocolos alinhados às diretrizes governamentais com base nos Decretos Estaduais e Municipais, para garantir condições sanitárias que resguardam a saúde e segurança dos colaboradores que exercem atividades presenciais. [403-1]

A fim de identificar os perigos e avaliar os riscos envolvidos em suas atividades, a Companhia contrata empresas especializadas com profissionais habilitados para realização do PPRA e do Laudo Técnico das Condições Ambientais do Trabalho (LTCAT). Atualmente, todos os empregados estabelecidos na sede da CDHU na capital, bem como aqueles estabelecidos nos escritórios regionais situados em cidades do interior de São Paulo, são atendidos de forma isonômica no sistema de gestão de Saúde, Segurança e Medicina do Trabalho em conformidade com as legislações vigentes. [403-2]

Excepcionalmente, em 2020 também houve demanda de ações em todos os postos de trabalho para a adequação sanitária dos ambientes, não sendo atingidos apenas aqueles que puderam estar em regime de teletrabalho. Para estes, houve atendimentos psicossociais periódicos com o objetivo de acolhimento e orientações pontuais, e de modo geral, todos os empregados foram orientados quanto ao protocolo de Procedimentos e Enfrentamento à Covid-19 na Companhia através de comunicados por e-mail, WhatsApp, fixação em mural e distribuição de folders (material explicativo).

Considerada um dos braços de atuação da Companhia para garantir a saúde e segurança de seus empregados, a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) tem a função de 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. [403-1]

A CIPA representa todos os colaboradores e também é atrelada ao Núcleo de Atendimento Social, Segurança e Medicina do Trabalho.

Por meio de reuniões mensais (presenciais ou on-line, devido à pandemia de Covid-19), a CIPA desenvolve trabalhos preventivos e de conscientização, além do cumprimento de legislação para melhoria das condições de trabalho para o quadro funcional da CDHU. A Brigada de Incêndio, por sua vez, formada por representantes voluntários dos empregados e empregadores, realiza reuniões e atua em trabalhos preventivos e de conscientização quanto à incidentes/acidentes, e, principalmente, em casos que envolvem riscos de incêndios.

A participação e avaliação dos colaboradores no sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho acontece por meio de canal aberto, a partir de interação com representantes da CIPA, bem como interação direta com o Núcleo de Atendimento Social, Segurança e Medicina do Trabalho. Periodicamente, esse núcleo publica informações relevantes sobre saúde e segurança do trabalho para os trabalhadores da organização. [403-4]

[103-2, 103-3]

CDHU has an occupational health and safety management system based on recognized risk management standards and guidelines and/or management system, such as the Environmental Risk Prevention Program (PPRA) - NR9 and the Medical Control Program for Occupational Health (PCMSO) - NR7. Currently, 100% of employees (545 people) and 100% of interns (193 people) are covered by the occupational health and safety management system. [403-1, 403-8]

Due to the new coronavirus pandemic, and observing the advice and determinations of the Ministry of Health, in 2020 CDHU carried out actions, adjustments and elaboration of protocols. This is in line with government guidelines based on State and Municipal Decrees, to ensure sanitary conditions to safeguard the health and safety of employees who perform face-to-face activities. [403-1]

In order to identify the dangers and evaluate the risks involved in its activities, the Company hires specialized companies with professionals qualified to carry out the Environmental Risk Prevention Program and the Technical Report on Environmental Working Conditions (LTCAT). Currently, all employees based at CDHU's headquarters in the capital, as well as those at regional offices located in cities in the interior of São Paulo, are treated equally by the Occupational Health, Safety and Medicine management system in accordance with the current legislation. [403-2]

Exceptionally, in 2020 there was also a demand for actions at all job locations to ensure the sanitary safety of the environments, with the only exceptions being for those working from home. For those working from home there were periodic psychosocial consultations with the aim of providing support and specific guidance. In general, all employees at the company were instructed on the Procedures and Combating Covid-19 protocol through communications via email, WhatsApp, notice boards and distribution of folders (explanatory material).

The Internal Accident Prevention Commission (CIPA) is considered one of the Company's main assets for ensuring the health and safety of its employees. Its purpose is to monitor and develop occupational health and safety actions at all levels of the company and places of work. CDHU also offers psychosocial support to accompany health and safety cases, providing counselling 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, there is accompaniment of the treatment and its progress. In the event of hospitalization, the entire process is accompanied by the company's Social Service, Safety and Occupational Medicine Center. The CIPA represents all employees and is also linked to the Center for Social Service, Safety and Occupational Medicine. [403-1]

Through monthly meetings (in person or online, due to the Covid-19 pandemic), the CIPA develops preventive and awareness-raising actions, in addition to complying with legislation to improve working conditions for CDHU's staff. The Fire Brigade is made up of voluntary representatives of employees and employers. It holds meetings and conducts preventive and awareness-raising activities regarding incidents/accidents, especially in cases involving fire risks.

The participation and assessment of employees in the occupational health and safety management system takes place through an open channel. This involves interaction with representatives of the CIPA, as well as direct interaction with the Center for Social Services, Safety and Occupational Medicine. This center periodically publishes relevant information on occupational health and safety for the organization's workers. [403-4]

Periodic inspections are conducted jointly by the person responsible for Occupational Safety at CDHU and the members of the CIPA. The inspec-

Por meio de inspeções periódicas conjuntas entre o responsável pela Segurança do Trabalho na CDHU e os membros da CIPA, com acompanhamento de profissional habilitado de empresa contratada para realização de PPRA, são identificadas necessidades de adequações e melhorias e produzidos relatórios encaminhados às áreas de manutenção, que participam das adequações necessárias. [403-2]

Além destas inspeções periódicas, o médico do trabalho realiza semanalmente exames ocupacionais previstos no PCMSO. Complementarmente, são realizadas ações para o esclarecimento sobre determinados temas relevantes sobre saúde: saúde mental, prevenção ao suicídio, prevenção ao câncer de mama e câncer de próstata. [403-3]

Em termos de capacitação em saúde e segurança do trabalho oferecida aos trabalhadores, podem ser citados o treinamento anual para formação de gestão da comissão da CIPA e o treinamento anual de formação e/ou reciclagem para brigadistas, objetivando plena capacitação para o pronto atendimento em eventual caso de incêndio na Companhia. [403-5]

A CDHU também mantém convênio médico da Amil com abrangência nacional, destinado aos seus empregados, diretores e dependentes, sendo o escopo do acesso preventivo e/ou para tratamentos diversos, conforme ampla cobertura de especialidades médico/hospitalar e de laboratórios clínicos. Além dos serviços disponibilizados através da rede Amil, há a facilitação de acesso ao calendário de vacinação anual da Secretaria Estadual da Saúde, principalmente nas campanhas que exigem maior mobilização da população, bem como orientações prestadas pelo médico do trabalho e profissionais de psicologia e serviço social do Núcleo de Medicina e Segurança do Trabalho da CDHU, mesmo em situações não relacionadas ao ambiente de trabalho, inclusive familiares. [403-6]

A CDHU dispõe de atendimento direto com equipe do Núcleo de Atendimento Social, Segurança e Medicina do Trabalho, além do Canal de Denúncias, que recebe queixas de qualquer assunto, ambos com sigilo garantido. Assim, os assuntos relacionados a saúde e segurança passam a integrar as ações prioritárias do Núcleo de Medicina e Segurança do Trabalho até a sua devida adequação e/ou implantação. [403-2]



tion is accompanied by a qualified professional from a company hired to carry out the Environmental Risk Prevention Program (PPRA) and involves identification of needs for adjustments and improvements. Reports are then sent to the maintenance areas, which participate in the necessary adjustments. [403-2]

In addition to these periodic inspections, the occupational physician carries out weekly occupational check-ups, foreseen in the Medical Control Program for Occupational Health (PCMSO). In addition, actions are taken to provide clarification on certain relevant health topics: mental health, suicide prevention, and breast and prostate cancer prevention. [403-3]

In terms of workplace health and safety training offered to workers, we can cite the annual training for management of the CIPA commission and the annual training and/or retraining for fire brigade members. The latter aims to provide full training for an emergency response to a possible fire at the Company. [403-5]

CDHU also has a medical agreement with Amil that provides national coverage for its employees, executives and their dependents. This covers preventive medicine and/or a range of treatments, based on their wide coverage of medical/hospital specialties and clinical laboratories. In addition to the services provided through the Amil network, there is facilitated access to the State Department of Health's annual vaccination schedule, especially in campaigns that require greater mobilization of the population. Guidance is also provided by the occupational physician and psychology and social service professionals from CDHU's Medical and Occupational Safety Center, even in situations unrelated to the work environment and including family members. [403-6]

CDHU provides direct service with a team from the Center for Social Services, Safety and Occupational Medicine, in addition to the Whistleblowing Channel, which receives complaints about any matter, both with guaranteed confidentiality. Thus, matters related to health and safety become priority actions for the Center for Occupational Medicine and Safety until their proper adaptation and/or implementation. [403-2]

A qualquer momento, os colaboradores podem acionar a CIPA e/ou o Núcleo de Atendimento Social, Segurança e Medicina do Trabalho, a fim de verificar situações de risco em seu posto de trabalho, e também podem acionar a Brigada de Incêndio, do Edifício CIDADE I. As aplicações descritas também dizem respeito às possíveis situações de Covid-19. [403-2]

Diante do fato de que a atividade preponderante da CDHU se restringe àquelas executadas em ambiente de escritório, motivo pelo qual a Companhia está enquadrada no menor grau de risco laboral (sendo suficiente realizar inspeções, vistorias e demais processos já informados anteriormente), a relação de negócios da CDHU não implica em risco grave à saúde do trabalhador. [403-7]

No ano de 2020 não houve acidente de trabalho com empregados da Companhia e registrou-se o total de 1.040.600 horas trabalhadas. [403-9, 403-10]

Em relação aos fornecedores da CDHU, 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, de-

clarando também que atende às normas relativas à saúde e segurança do trabalho. [103-2, 103-3, 416-1]

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. [416-1]

Apesar das medidas normalmente adotadas, em 2020 a CDHU respondeu solidariamente por negligência e imprudência de empresa contratada para demolição de duas caixas d'água em empreendimento no município de Diadema. Houve vários danos materiais causados à população, além de suspensão de abastecimento de energia elétrica e gás em decorrência do desabamento. A CDHU, por meio da área social, mobilizou equipe para mapeamento dos prejuízos causados a cada uma das famílias (carros atingidos pela caixa d'água, eletrodomésticos que queimaram devido ao corte abrupto de energia elétrica, perda de alimentos armazenados em geladeira/freezer, entre outros) e todas receberam indenização da Companhia. [416-1]

Employees can call the CIPA and/or the Center for Social Services, Safety and Occupational Medicine at any time in order to check on risk situations in their workplace. They can also call the Fire Brigade, based at the CIDADE I Building. The actions described also apply for possible situations of Covid-19. [403-2]

In view of the fact that CDHU's activities are predominantly restricted to those carried out in an office environment, the Company is classified as having the lowest degree of occupational risk (it is considered sufficient to carry out inspections, surveys and the other processes described previously). As such, CDHU's business does not pose any risk to the health of the worker or the lowest possible risk. [403-7]

In 2020, there were no workplace accidents involving company employees with a recorded total of 1,040,600 hours worked. [403-9, 403-10]

In relation to CDHU's suppliers, the Service Start Order is only issued after the contractor presents an insurance policy related to Cross Liability Risk, including coverage for accidents at work and various risks of physical accidents. It also requires a statement of good standing before the Ministry of Labor, stating that the company does not employ minors younger than 18 in night-time, dangerous or unhealthy work, and does not employ any

minors under 16, also declaring that it complies with the rules regarding health and safety at work. [416-1]

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. It must also provide the labor permanence schedule, the dimensioning of the Specialized Safety Engineering and Occupational Medicine Service (SESMT) and the Program for Working Conditions and Environment in the Construction Industry (PCMAT), drawn up for these works and services. [416-1]

Despite the measures normally adopted, in 2020 CDHU responded jointly and severally for the negligence and imprudence of a company contracted for the demolition of two water tanks at a project in the municipality of Diadema. A collapse resulted in material damage to the population, in addition to the suspension of the electricity and gas supply. Through the social area, CDHU mobilized a team to map the damage caused to each of the families (cars hit by the water tanks, electric appliances that were damaged by the abrupt power cut, loss of food stored in fridges/freezer, etc.) and all received compensation from the company. [416-1]



SAÚDE PÚBLICA

A CDHU ressalta que apesar dos índices de acidente de trabalho na CDHU serem baixíssimos, durante o ano e em razão da pandemia, 272 colaboradores (49,64%) permaneceram em teletrabalho, seja pela condição de idade superior a 60 anos ou pela existência de comorbidade, conforme definição do Decreto Estadual nº 64.864, de 17 de março de 2020.

No período de 18/03/2020 a 31/12/2020 foram registradas 205 ocorrências de casos suspeitos ou confirmados de Covid-19 no quadro funcional, como descrito a seguir:

Ocorrências de suspeita de Covid-19, descartadas após avaliação clínica e/ou teste:

Empregados - 80
Estagiários - 68
Aprendizes - 7

Programa de Capacitação Profissional do Adolescente (PCPA) - 4
Total: **159 ocorrências**

Ocorrências com confirmação de Covid-19:

Empregados - 34
Estagiários - 12
Total: **46 ocorrências**

Ocorrências de falecimento por Covid-19 e/ou em desdobramento desse quadro:

Empregados - 1
Total: **1 ocorrência**

O colaborador pertencia ao grupo de risco por comorbidade. Após receber previsão de alta, apresentou piora irreversível. Além das complicações citadas, houve impacto de outras variáveis, que tornaram sua condição de saúde mais vulnerável.

PUBLIC HEALTH

CDHU points out that although workplace accident rates at CDHU are very low, 272 employees (49.64%) worked from home during the year, due to the pandemic. This was either due to their age (over 60 years) or existing medical conditions, as defined by State Decree No. 64,864, of March 17, 2020.

In the period from 18/03/2020 to 31/12/2020, 205 occurrences of suspected or confirmed cases of Covid-19 were recorded among the staff, as described below:

Suspected cases of Covid-19, discarded after clinical evaluation and/or testing:

Employees - 80
Interns - 68
Apprentices - 7
Professional Training Program for Adolescents (PCPA) - 4
Total: **159 cases**

Confirmed cases of Covid-19:

Employees - 34
Interns - 12
Total: **46 cases**

Deaths as a result of Covid-19 and/or resulting complications:

Employees - 1
Total: **1 case**

This employee belonged to the high-risk group due to an existing medical condition. After expecting to be discharged, their situation worsened irreversibly. In addition to the complications mentioned, there were also other variables that increased the vulnerability of their health condition.



DIREITOS HUMANOS

A CDHU valoriza a diversidade, o combate às práticas de assédio e o respeito aos direitos humanos. O Código de Conduta e Integridade da CDHU, por exemplo, exige que todas as partes relacionadas prezem pelo respeito e responsabilidade nos diversos relacionamentos decorrentes da sua atividade, direta ou indiretamente. [412-1]

Todos os fornecedores da CDHU são contratados por meio de licitações, de acordo com a Lei Federal nº 13.303, de 2016, das quais podem participar empresas brasileiras, independentemente da sua localização, com a obrigatoriedade de seguir as cláusulas referentes aos direitos humanos e critérios ambientais, sociais e de qualidade praticadas pela Companhia. Assim, com foco na melhor proposta e o objetivo de atingir o interesse público, a CDHU não realiza tratamento diferenciado e não faz qualquer espécie de restrição à participação de fornecedores em licitações para aquisição de bens e serviços. Dependendo do objeto contratado, as empresas interessadas em participar do processo licitatório devem apresentar atestados e acervos técnicos que comprovem sua competência técnica para a execução dos serviços, inclusive serviços de cunho ambiental. [103-2, 103-3, 308-1, 414-1, 414-2]

As empresas interessadas em participar do processo licitatório devem adotar práticas de saúde e segurança no trabalho e preservação do meio ambiente, além de cumprir com a legislação trabalhista, fiscal e ambiental em vigor, contribuindo para a sustentabilidade socioambiental dos produtos oferecidos. É vedada a realização de negócios com organizações que utilizem trabalho infantil e/ou forçado ou cuja procedência dos produtos ou dos serviços fornecidos seja de origem duvidosa.

A CDHU também insere nas minutas de seus contratos cláusulas que versam sobre direitos humanos, como por exemplo: [412-3]

- Fornecer obrigatoriamente cesta básica e vale-refeição aos seus empregados envolvidos na prestação de serviços;
- Observar a legislação trabalhista, inclusive quanto à jornada de trabalho e outras disposições

previstas em normas coletivas da categoria profissional;

- Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou com mal súbito;
- Contratar e manter os seguros contra acidentes de trabalho e riscos diversos de acidentes físicos decorrentes da execução dos serviços contratados.

Além da pandemia do coronavírus ter comprometido a realização de treinamentos presenciais em 2020, o planejamento de ações de treinamento sobre direitos humanos, ainda que virtuais, também ficou suspenso, em função da determinação do Governo do Estado de SP de cancelar investimentos em treinamentos, em face das restrições orçamentárias causadas pela queda de arrecadação. [412-2]

Por fim, durante o ano de 2020 não houve 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. [406-1, 412-1]



HUMAN RIGHTS

CDHU values diversity, combats any harassment practices and respects human rights. CDHU's Code of Conduct and Integrity, for example, requires that all stakeholders value respect and responsibility in the various relationships arising directly or indirectly from its activities. [412-1]

All of CDHU suppliers are contracted through bidding processes, according to Federal Law No. 13,303, 2016. Brazilian companies can participate, regardless of their location, with the obligation to follow the clauses referring to human rights and environmental, social and quality criteria practiced by the Company. Thus, CDHU focuses on the best proposal and the aim of acting in the public interest. It does not practice differentiated treatment and does not make any kind of restriction on the participation of suppliers in tenders for the acquisition of goods and services. Depending on the bidding object, companies interested in participating in the bidding process must present certificates and technical portfolios that prove their technical competence to perform the services, including services of an environmental nature. [103-2, 103-3, 308-1, 414-1, 414-2]

Companies interested in participating in the bidding process must adopt occupational health and safety and environmental preservation practices. They must also comply with the labor, tax and environmental legislation in force, contributing to the social and environmental sustainability of the products offered. It is prohibited to conduct business with organizations that use child and/or forced labor or when the products or services provided have a doubtful origin.

CDHU also inserts human rights clauses in the wording of its contracts, these include: [412-3]

- Mandatorily provide a basic food basket and meal vouchers to its employees involved in the provision of services;
- Observe the labor legislation, including regarding working hours and other provisions provided for in the collective rules for the professional category;
- Assume all responsibilities and take the necessary measures to care for employees with injuries or with sudden illness;
- Contract and maintain insurance against accidents at work and various risks of physical accidents resulting from the performance of the contracted services.

In addition to the coronavirus pandemic having compromised face-to-face training in 2020, planning of human rights training, even if virtual, was also suspended. This was due to the SP State Government's decision to cancel investments in training in the face of budgetary constraints caused by the drop in revenue. [412-2]

Finally, during the year 2020 there were no complaints or reports about the use of child labor, discrimination by gender, beliefs, social or economic condition or any other type causing impacts related to human rights. [406-1, 412-1]

DIREITO À MORADIA

[412-1]

O direito fundamental à moradia está previsto na Constituição Federativa do Brasil de 1988. Porém, infelizmente, trata-se de uma norma jurídica de eficácia limitada, uma vez que depende de regulamentação e recursos. No Estado de São Paulo, a SH e CDHU são responsáveis pela Política Habitacional, cujo desafio é reduzir o déficit habitacional por meio de provisão de moradias e com a 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.

No ano de 2020 foram entregues à população do Estado de São Paulo 6.279 unidades habitacionais e 8.957 famílias foram beneficiadas com, pelo menos, uma parcela do auxílio-moradia, que consiste em subsídio concedido pelo Estado às famílias que tiveram de ser removidas involuntariamente de suas moradias, em decorrência de risco ou ações do Governo do Estado, em duas modalidades: auxílio moradia emergencial e auxílio moradia provisório.

Devido a desastres naturais em áreas públicas, áreas de preservação permanente ou de risco, 1.888 famílias receberam o auxílio-moradia emergencial durante o ano de 2020, ao mesmo tempo que 7.069 auxílios-moradia provisórios foram concedidos para famílias removidas para realização de obras de urbanização e reassentamento – até que possam ter atendimento habitacional definitivo. Esse subsídio é destinado para despesas de habitação, como locação de imóvel, compartilhamento de custos com outros familiares, pagamento de contas de água, luz, IPTU, taxas, condomínio e outros. [102-11]

Nesse sentido, mesmo que a missão da CDHU seja ampla, tem enfrentado grandes limitações para cumprimento do desafio, uma vez que se trata de produto de alto custo. A Companhia possui baixos recursos orçamentários para garantir a produção habitacional ou requalificação urbana, bem como concessão de subsídios às famílias mais necessitadas.

Como é sabido, o público-alvo prioritário da Política Habitacional do Estado de São Paulo são as famílias com renda de até 5 salários mínimos, podendo atender famílias entre 5 e 10 salários mínimos, desde que não exceda a 20% dos atendimentos de famílias, 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 determinam a reserva de 3% de moradias produzidas com recursos federais, porém o Estado de São Paulo ampliou esse percentual, adotando 7% para famílias com pessoas com deficiência e 5% para idosos. Em 2020, foram atendidas com unidades habitacionais 403 famílias com pessoas com deficiência e 245 famílias com idosos. Também foram selecionadas famílias para empreendimentos vinculados ao Programa Nossa Casa - CDHU, sendo reservadas 1.094 para pessoas com deficiência e 589 para idosos.

A CDHU também adota o conceito amplo de família, ou seja, não há quaisquer limitações à quantidade de pessoas na família – atende-se inclusive indivíduos sós, no limite de 3% dos imóveis ofertados – nem existe discriminação quanto à raça, sexo, crença, condição social ou econômica.

THE RIGHT TO HOUSING

[412-1]

The basic right to housing is provided for in the Federative Constitution of Brazil of 1988. However, unfortunately this is a legal standard with limited effectiveness, since it depends on regulations and resources. In the State of São Paulo, the Department of Housing and CDHU are responsible for Housing Policy, with the challenge of reducing the housing deficit through the provision of housing and the regeneration and upgrading of urban and environmental liabilities generated by the intense and precarious growth of cities. These factors are characteristic of the exclusionary process of urbanization and appropriation of soil, urban goods and services.

In 2020, 6,279 housing units were delivered to the population of the State of São Paulo and 8,957 families benefited from at least one housing allowance payment. This is a subsidy granted by the State to families that had to be involuntarily removed from their homes, either because they were at risk or were subject to State Government actions. There are two modalities: emergency housing allowance and temporary housing allowance.

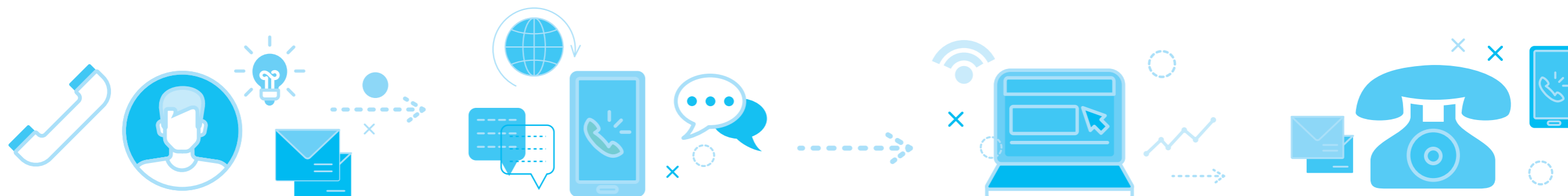
Due to natural disasters in public areas, permanent preservation areas or at-risk areas, 1,888 families received emergency housing allowances during the year 2020. Meanwhile, 7,069 temporary housing allowance payments were granted to families that had to leave their homes due to urban development and resettlement works, until they can receive a permanent housing solution. This subsidy is intended for housing expenses, such as renting a property, sharing costs with other family members, paying water and electricity bills, property taxes, fees, condominium fees, etc. [102-11]

Even though CDHU's mission is broad, it has faced major limitations in meeting the challenge, since it is a high-cost product. The Company has low budgetary resources to guarantee housing production or urban regeneration, as well as granting subsidies to the neediest families.

As is well known, the priority target group for the State of São Paulo's Housing Policy are families with an income of between 1 and 5 minimum wages. It can also accept families earning between 5 and 10 minimum wages, as long as this portion does not exceed 20% of the total assistance provided to families, under the terms of 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 state that 3% of houses produced with federal resources should be reserved for people with disabilities and the elderly. The State of São Paulo increased this percentage, adopting 7% for families with people with disabilities and 5% for the elderly. In 2020, 403 families with people with disabilities and 245 families with elderly people were served with housing units. Families were also selected for projects linked to the Nossa Casa Program - CDHU, with 1,094 homes reserved for people with disabilities and 589 for the elderly.

CDHU also accepts a broad definition of family, i.e., there are no limitations on the number of family member. This means that even individuals can receive assistance - within the limit of 3% of the properties offered - and there is no discrimination regarding race, sex, beliefs, or social or economic condition.



DIREITOS DOS POVOS INDÍGENAS

Em 2020 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 31 de dezembro de 2020 o total de 556 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). [411-1]

O conjunto habitacional na aldeia indígena é realizado em parceria entre a CDHU, Prefeitura e FUNAI, por meio de convênio entre as partes. O projeto trata da substituição das moradias já existentes, mantendo a organização espacial típicas do aldeamento, sem abertura de novos acessos. As obras em Aldeias Indígenas devem promover baixo impacto social e, para isso, a sua execução se dá com pequeno número de trabalhadores e maquinário de baixo impacto, sem o acesso de equipamentos pesados. Para as obras civis das moradias é instalado canteiro fora do perímetro da aldeia, em consonância com as indicações da FUNAI e das lideranças indígenas. Na locação das unidades habitacionais são priorizadas áreas não vegetadas ou áreas sem vegetação com espécies nativas, evitando a supressão de indivíduos destas espécies. [103-2, 103-3, 411-1]

Em 2020 foram entregues 8 moradias em aldeias indígenas, 15 estavam em obras, e 342 em fase de projeto. [411-1]

INDIGENOUS PEOPLES' RIGHTS

In 2020, there were no cases of violation of the Rights of Indigenous Peoples. CDHU has been discussing solutions for Indigenous Housing since 1998. By December 31, 2020 a total of 556 precarious homes had been replaced with new housing units in 15 Indigenous Villages in the State of São Paulo. The proposal for the housing unit is discussed with the community, using designs that suit the uses and cultural habits of that particular indigenous village. These special designs are developed by CDHU or by the City Halls with the participation of the communities and monitoring by the Fundação Nacional do Índio (FUNAI). [411-1]

The activities for deployment of the housing development are carried out in compliance with the partnership established by an agreement signed between CDHU, the City Hall and FUNAI. The project deals with the replacement of existing houses, maintaining the spatial organization typical of the village, without opening new accesses. The works in Indigenous Villages must have a low social impact and, as such, the works take place using a small number of workers and low impact machinery, without the access of heavy equipment. For these civil housing works a jobsite is installed outside the perimeter of the village, in line with the indications of FUNAI and the indigenous leaders. When choosing locations for housing units, non-vegetated areas or areas without native species are prioritized, avoiding the suppression of individuals of these species. [411-1]

In 2020, construction work began on 23 houses in two villages, and seven projects are being developed for the implementation of 292 new houses. [411-1]



Braúna/SP

Avaí - Reserva Indígena Ariribá

CAPITAL MANUFATURADO

QUALITY SOCIAL HOUSING



HABITAÇÃO SOCIAL DE QUALIDADE

Alinhado à missão e propósito da CDHU, o principal produto ofertado pela Companhia é a produção habitacional para enfrentamento do déficit e da inadequação habitacional. De acordo com o artigo 618 do Código Civil Brasileiro, a responsabilidade para reparação de danos físicos aos imóveis durante os primeiros cinco anos de construção é do empreiteiro e, se o dono da obra, no caso a CDHU, não comunicar, no prazo de 180 dias, o empreiteiro sobre o vício ou defeito, passa a ser responsável pela resolução dos problemas. [416-2]

Atualmente, as principais queixas recebidas nos canais de atendimento sobre a qualidade do produto fornecido são referentes a infiltrações, vazamentos, rachaduras e trincas, pisos e revestimentos soltos e acesso ao conjunto, representando 63% dos problemas construtivos apontados pela população. Do total de registros de queixas, 36% estão relacionadas a unidades entregues às famílias nos últimos cinco anos. As demais queixas são para unidades entregues a mais tempo e, portanto, não são de responsabilidade da CDHU, já que compete aos moradores a manutenção pelo patrimônio para evitar que comprometa a saúde e segurança das pessoas que lá residem. Por outro lado, são consideradas questões temporais e ambientais no que diz respeito à responsabilidade civil da Companhia. Por isso, a área de obras adota os seguintes procedimentos: [416-2]

a) Vistoria da unidade habitacional (UH):

- Se a UH tiver menos de cinco anos, solicita-se à gerenciadora vistoria do imóvel para detectar problemas e causas. Se for superior a cinco anos, salvo problemas de trincas e muros de arrimo, o mutuário será orientado a realizar as manutenções por sua conta.

- Quando se tratar de solicitações referentes a trincas e muros de arrimo, também é solicitado à gerenciadora vistoriar a UH para avaliar os riscos envolvidos, causas e soluções.

- Em caso de identificação de riscos, mesmo que o imóvel não se encontre em garantia, a CDHU pode eventualmente optar em realizar as obras necessárias para sanar o problema.

b) Notificação à Prefeitura Municipal ou Construtora:

- Após a conclusão da vistoria pela gerenciadora, se for constatado vício construtivo ou falha na execução, a CDHU notifica a Prefeitura Municipal ou a Construtora para efetuar as correções necessárias, dependendo do tipo de programa.

c) Conclusão dos reparos ou sua negativa:

- Se os reparos foram executados, a construtora envia o termo de conclusão assinado e a Companhia efetua o encerramento da ocorrência no sistema CRM.

- Após o prazo concedido, e também exauridas todas as possibilidades de solução administrativa, a CDHU envia o caso ao setor jurídico para iniciar demanda judicial.

Dentre as 1.563 ocorrências registradas no ano, 1.219 (78%) foram solucionadas ou respondidas até 31 de dezembro e outras 344 (22%) permaneceram “em andamento”.

As principais ocorrências registradas estão no quadro a seguir:

QUADRO DE OCORRÊNCIAS

Tipo De Dano	Ocorrências	Solucionadas/ Respondidas	Em Andamento	% Resolução Em 2020
Infiltração	343	245	98	71%
Vazamento	201	163	38	81%
Plantas e Projetos	184	168	16	91%
Piso/ Revestimento	165	116	49	70%
Rechadura/Trinca	160	118	41	74%
Acesso	122	113	9	93%

Fonte: CDHU/CRM

QUALITY SOCIAL HOUSING

In line with CDHU's mission and purpose, the main product offered by the Company is housing production to face the housing deficit and unsuitable housing. According to article 618 of the Brazilian Civil Code, the contractor is responsible for repairing physical damage to properties during the first five years of construction. However, if the developer - in this case CDHU - does not communicate with the contractor about the defect within 180 days, it then becomes responsible for resolving the problems. [416-2]

Currently, the main complaints received via the service channels regarding the quality of the product supplied are related to infiltrations, leaks, cracks, loose flooring and tiles and access to the complex, representing 63% of the construction problems reported by the population. Of the total number of complaints recorded, 36% are related to units delivered to families in the last five years. The other complaints are for units delivered before this and, therefore, are no longer the responsibility of CDHU, since it is the residents' responsibility to maintain the property to prevent it from compromising the health and safety of the people who live there. On the other hand, temporal and environmental issues are considered to fall within the Company's civil liability. For this reason, the works area adopts the following procedures: [416-2]

a) Inspection of the housing unit:

- If the unit is less than five years old, the manager is asked to inspect the property to detect problems and causes. If it is more than five years old then the borrower will be instructed to carry out maintenance on their own behalf, with the exception of problems with cracks and retaining walls.

- When it comes to requests related to cracks and retaining walls, the manager is also asked to inspect the unit to assess the risks involved, causes and solutions.

- In case any risks are identified, even if the property is no longer under warranty, CDHU may decide to carry out the work necessary to resolve the problem.

b) Notification to the City Hall or Construction Company:

- After the inspection is concluded by the manager, CDHU notifies the City Hall or the Construction Company of any defects of construction errors found, in order for them to make the necessary corrections, depending on the type of program.

c) Completion of repairs or failure to do so:

- After the repairs have been completed, the construction company sends the signed completion term and the Company closes the occurrence in the CRM system.

- After the deadline has passed and all possibilities of administrative solutions have been exhausted, CDHU sends the case to the legal sector to initiate a lawsuit.

Of the 1,563 occurrences recorded in the year, 1,219 (78%) were resolved or replied to by December 31 and the remaining 344 (22%) remained “in progress”.

The main occurrences recorded are displayed in the table below:

TABLE OF EVENTS

Issue	Events	Resolved/Responded to	In progress	% resolution in 2020
Infiltration	343	245	98	71%
Leaks	201	163	38	81%
Plans and Projects	184	168	16	91%
Floor/Tiling	165	116	49	70%
Cracks	160	118	41	74%
Access	122	113	9	93%

Source: CDHU/CRM

CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

SOCIAL AND RELATIONSHIP CAPITAL



POLÍTICAS PÚBLICAS DE ATENDIMENTO HABITACIONAL / PROJETOS SOCIAIS

Seguindo a Política de Habitação do Governo do Estado de São Paulo, a CDHU atua de acordo com as diretrizes federais do Sistema Nacional de Habitação de Interesse Social (SNHIS) e se relaciona diretamente com agentes municipais, setor produtivo, entidades promotoras e movimentos sociais. [102-12, 102-13]

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 com o objetivo de fortalecer 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.

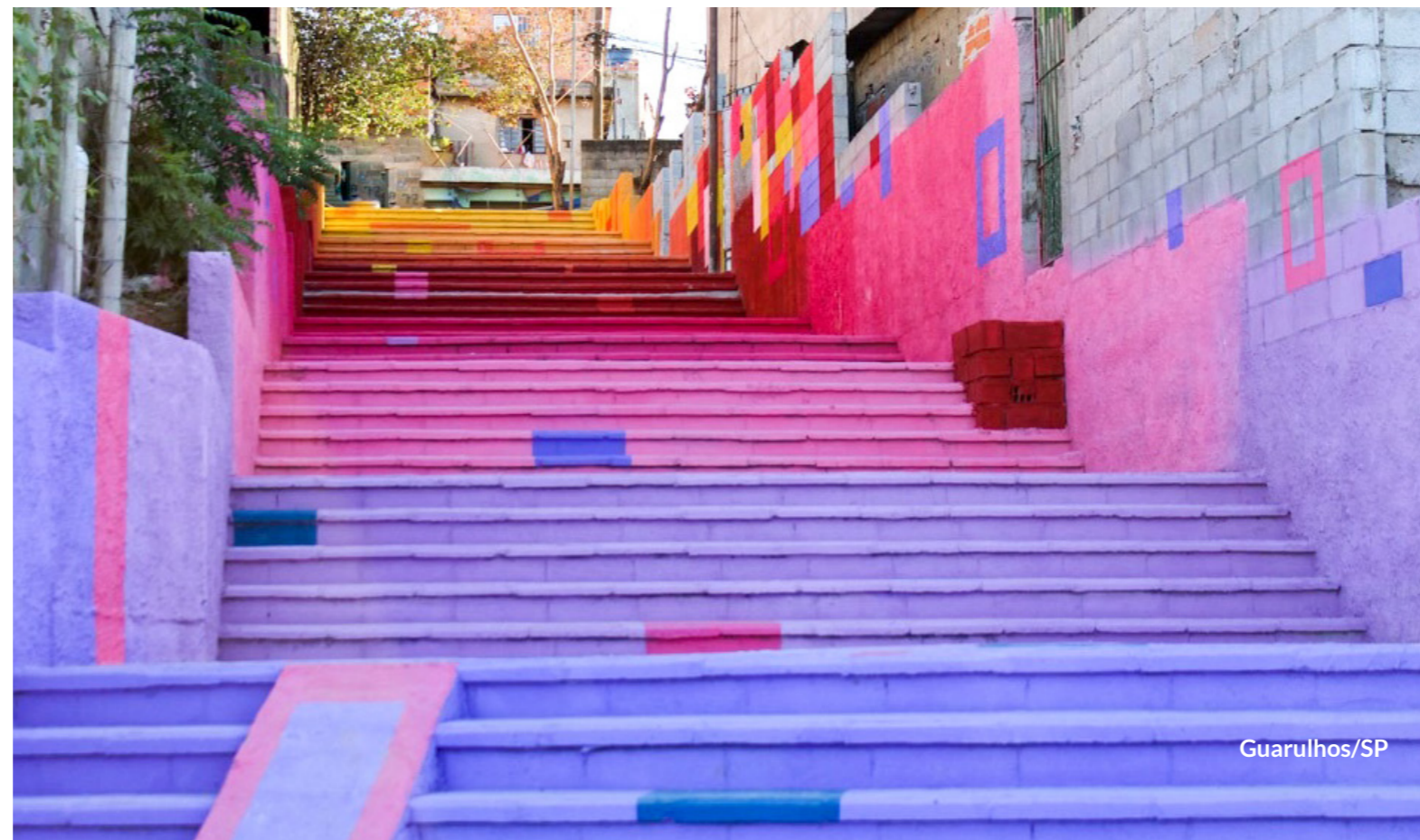
Atualmente, as principais associações e organizações nas quais a CDHU participa são:

- Conselho Estadual da Habitação – CEH;
- Conselho Municipal de Habitação – São Paulo;
- 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;
- Conselho Estadual do Idoso;
- Conselho Estadual de Políticas sobre Drogas - CONED;
- Comitê de Avaliação Preliminar para a PPP Vida Digna - Palaftas - CAP;
- Câmaras do Conselho Estadual de Recursos Hídricos;
- Comitê de Bacia do Alto Tietê;
- Conselho Estadual de Assistência Social de São Paulo - CONSEAS/SP.

Dessa forma, a CDHU considera estratégica sua participação em todas as associações citadas, e também contribui para o Pacto Global, desde 2015.

A partir de 2014, a Companhia passou a divulgar seu relatório de sustentabilidade GRI anualmente. Tais adesões não são obrigatórias, mas sempre estimuladas pelo Governo do Estado de São Paulo.



Guarulhos/SP

PUBLIC POLICIES FOR HOUSING ASSISTANCE / SOCIAL PROJECTS

Following the São Paulo State Governments' Housing Policy, CDHU operates in accordance with the federal guidelines of the National Social Housing System (SNHIS - Sistema Nacional de Habitação de Interesse Social) and relates directly with municipal agents, the productive sector, promoting entities and social movements. [102-12, 102-13]

Through its representatives CDHU actively participates in councils, groups and associations to promote the integration of housing and urban policies with other sectors. The aim is to develop joint actions, exchange information and contribute to the elaboration of standards and programs related to the São Paulo State 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, and Public Policies for Human Rights, for Social Assistance and for Special Demands (Elderly, Disabled, Women Victims of Violence, Children and Adolescents).

The Company also operates in several forums with the aim of strengthening partnerships with the Federal Government, Municipalities and organized civil society organizations. Working together and listening to all stakeholders are important prerogatives for the country, in the belief that it is possible to advance the interests of the State, CDHU itself and the beneficiary communities (mortgagors and local communities) by encouraging the engagement of different areas and sectors in the process of promoting social housing.

Currently, the main associations and organizations in which CDHU participates are:

- State Housing Council - CEH
- Municipal Housing Council - São Paulo
- Advisory Committee for the São Paulo State Government Internship Program
- Management Board of the São Paulo Social Housing Fund - CGFPHIS
- State Program for the Prevention of Natural Disasters and the Reduction of Geological Risks PDN - Decree nº 57.512, of 11/11/2011
- Steering Council for the Jequitibá Park biennium 2018/2020
- Advisory Board for the Santo André Citizenship Square
- State Council for the Elderly
- State Drug Policy Council - CONED
- Preliminary Evaluation Committee for PPP Vida Digna - Palaftas - CAP
- Chambers of the State Water Resources Council
- Alto Tietê River Basin Committee - CONSEAS/SP

CDHU considers its participation in all of the aforementioned associations to be strategic and it has also contributed to the Global Compact since 2015.

The Company has released its GRI sustainability report annually since 2014. These measures are not mandatory but are always encouraged by the São Paulo State Government.

IMPACTOS EM COMUNIDADES LOCAIS

Engajamento e programas de desenvolvimento

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

As ações de fomento à organização comunitária e desenvolvimento local são centrais na metodologia do trabalho técnico social desenvolvido pela Superintendência Social de Ação de Recuperação Urbana (SSARU) e Superintendência de Desenvolvimento Social em Empreendimentos Habitacionais (SDSEH). Tendo em vista que essas ações ampliam as possibilidades de participação das comunidades durante a execução da intervenção pública, elas fortalecem os vínculos dos moradores com a recuperação do território, além de colaborarem com a sustentabilidade do investimento público realizado, após o término da execução dos serviços.

Trabalho técnico social em projetos de recuperação urbana

Atualmente, estão em andamento 19 projetos sociais em quatro projetos de recuperação urbana e ambiental: 1) Programa de Recuperação Socioambiental da Serra do Mar em Cubatão; 2) Projeto Guarulhos C – Pimentas em Guarulhos; 3) Programa de Urbanização Integrada - Jardim Santo André em Santo André e 4) Urbanização Integrada do Pantanal em São Paulo.

Esses projetos são organizados em cinco principais linhas de atuação, sempre orientados pela relação da comunidade com a transformação do território: **Comunicação Comunitária, Arte Urbana e Cultura, Cozinha Comunitária, Sensibilização Ambiental e Turismo de Base Comunitária**, que podem ser customizadas de acordo com os interesses e vocação das comunidades.

Como parte da estratégia de emancipação das comunidades e dos projetos, tem sido extremamente importante referenciar as ações em pautas comuns e afirmativas de fortalecimento da identidade comunitária. Portanto, foram eleitos quatro temas transversais: **Gênero e raça, Organização social nas periferias, Economia solidária e Cultura**, assuntos que também dialogam com as dinâmicas locais, a realidade e o cotidiano das áreas de intervenção.

O ingresso das comunidades vulneráveis no amplo universo digital da troca de ideias e conhecimento se faz por meio do engajamento virtual em redes de grupos produtivos e coletivos de arte, de cultura ou de debate sobre questões como violência de gênero, educação, juventude e outros assuntos de interesse.

IMPACTS ON LOCAL COMMUNITIES

Engagement And Development Programs

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

Actions to foster community organization and local development are central to the technical social work methodology developed by the Social Office for Urban Regeneration Actions and the Office for Social Development in Housing Enterprises. Bearing in mind that these actions increase the possibility of community participation during the public intervention, strengthening the residents' bonds with the renewal of the area, they also contribute to the sustainability of the public investment after the services have been completed.

Technical social work in urban regeneration projects

Currently, 19 social projects are underway in four urban and environmental regeneration projects: 1) Serra do Mar Social and Environmental Recovery Program in Cubatão; 2) Guarulhos C Project - Pimentas in Guarulhos; 3) Integrated Urban Development Program - Jardim Santo André in Santo André and 4) Integrated Urban Development of Pantanal in São Paulo.

These projects are organized along five main lines of action, always guided by the community's relationship with the transformation of the area:

Community Communication, Urban Art and Culture, Community Kitchen, Environmental Awareness, and Community-based Tourism.

These can be customized according to communities' interests and vocation.

As part of the strategy for emancipation of communities and projects, it has been extremely important to base these actions on shared and affirmative narratives for strengthening community identity. Therefore, four cross-cutting themes were chosen: **Gender and race, Social organization in the outskirts, Solidarity economy, and Culture**. These subjects engage with local dynamics and the reality of daily life in the areas of intervention.

Vulnerable communities access the broad digital universe of exchange of ideas and knowledge through virtual engagement in networks of productive and collective groups for art, culture or debate on issues such as gender violence, education, youth and other issues of interest.

On the one hand, there were major challenges for social work in the field in 2020 - a year dominated by the pandemic - considering that the vulnerable



No ano de 2020, marcado especialmente pela pandemia, o trabalho social de campo enfrentou, por um lado, um grande desafio, tendo em vista o acesso precário da população vulnerável aos meios digitais e as dificuldades impostas pelo distanciamento social e consequente retirada das equipes de campo. Por outro lado, a trajetória e maturidade do projeto de Comunicação Comunitária (ComCom) e dos projetos sociais, que já contavam com estrutura de organização em diversas mídias sociais, oportunizaram não só o enfrentamento da situação, mas também a ampliação do universo de contatos e dimensão de alcance de participação.

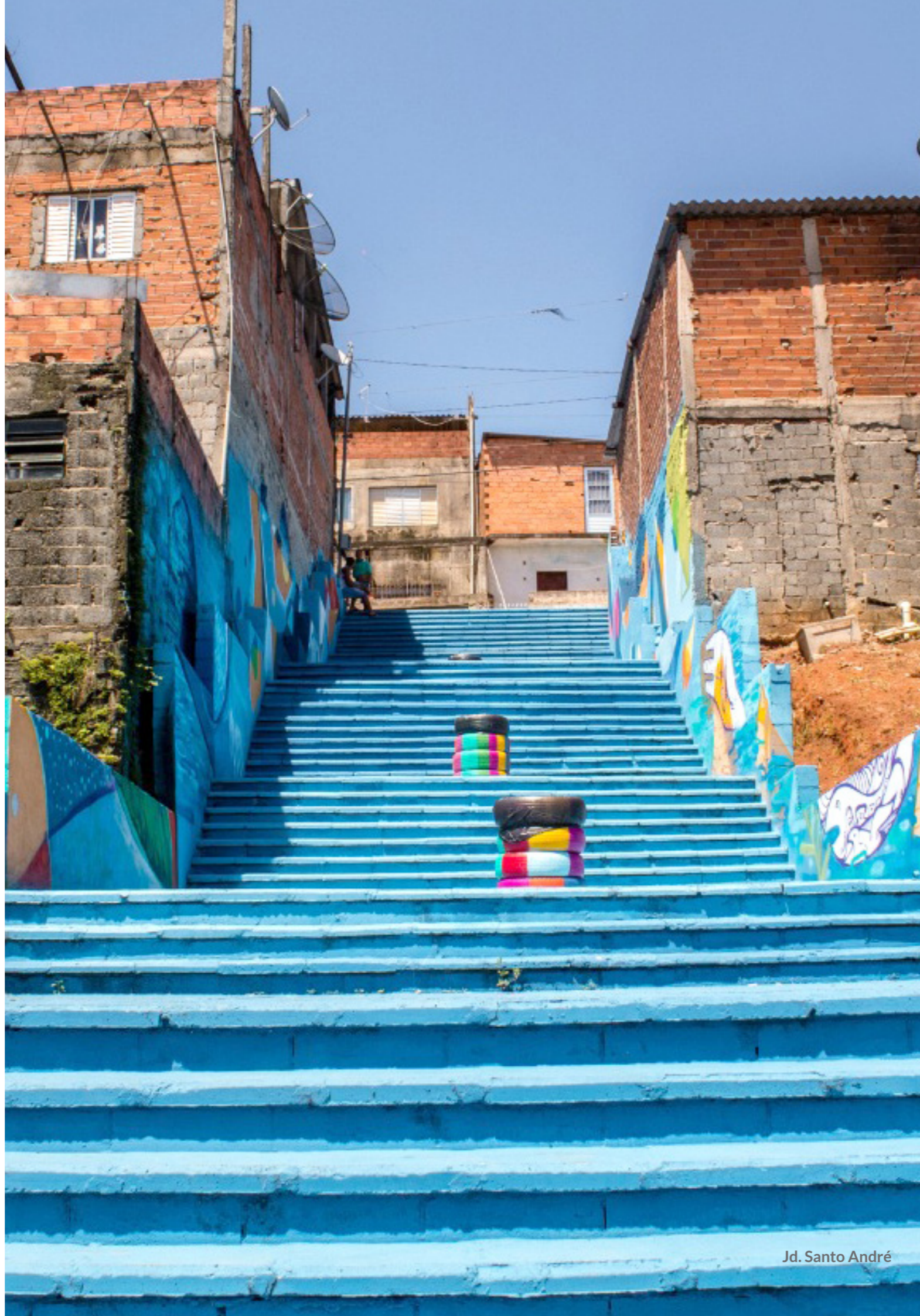
Além disso, a situação apresentada pela pandemia ressaltou a necessidade de tratar a inclusão digital como política pública. A metodologia participativa na atuação da SSARU nos projetos de recuperação urbana se afirma, em grande medida, devido ao lugar central que a organização comunitária ocupa nessa abordagem, alinhada inclusive às diretrizes e normativas estaduais, federais e internacionais e de organismos financeiros multilaterais.

Ainda no contexto da pandemia, a equipe social de recuperação urbana da CDHU atuou nos Projetos Pantanal e Jardim Santo André nos meses de julho e agosto de 2020, envolvendo cerca de 4.200 moradores dessas áreas em apoio ao Programa de Testagem da COVID-19.

Destaca-se ainda o caráter estratégico dos projetos sociais nos seguintes objetivos:

- Engajamento de moradores na condição de novos representantes;
- Descentralização do poder em relação às lideranças tradicionais;
- Capilarização do trabalho técnico social na área e de sua postura de convite ao diálogo e à participação;
- Aproximação da juventude e interlocução com grupos de difícil acesso por vias tradicionais;
- Participação ativa na transformação do território, facilitando criação de vínculos;
- Criação de canais de participação e diálogo;
- Aumento expressivo da participação e protagonismo de mulheres.

No quadro a seguir são apresentadas informações sobre os projetos sociais, por linha de atuação, e também a relação de todas as mídias sociais comunitárias em atividade.



population's access to digital media is precarious. This was made worse by the difficulties imposed by social distancing and the consequent withdrawal of teams from the field. On the other hand, the trajectory and maturity of the Community Communication project (ComCom) and social projects - which already had an organizational structure across a range of social media - provided opportunities not only to face the situation, but also to expand the universe of contacts and participative outreach.

In addition, the situation presented by the pandemic highlighted the need to treat digital inclusion as a public policy. The participatory methodology of the Social Office for Urban Regeneration Actions activities in urban regeneration projects is affirmed, to a large extent, by the central role of community organization in this approach. In fact, it is also aligned with state, federal and international guidelines and regulations and multilateral financial organizations.

Also in the context of the pandemic, CDHU's urban regeneration social team worked on the Pantanal and Jardim Santo André projects in July and August 2020, involving about 4,200 residents from these areas in support of the Testing Program.

The strategic character of social projects is also highlighted in the following objectives:

- Engagement of residents as new representatives;
- Decentralization of power in relation to traditional leadership;
- Outreach of technical social work in the area and its stance of invitation to dialogue and participation;
- Engagement of youth and interlocution with groups that are difficult to access by traditional means;
- Active participation in the transformation of the territory, facilitating the creation of bonds;
- Creation of channels for participation and dialogue;
- Significant increase in the participation and leadership of women.

The table below presents information on social projects, by line of action, as well as the list of all active community social media.

QUADRO 1 – PROJETOS SOCIAIS SEGUNDO A LINHA DE ATUAÇÃO

Linha de Atuação	Projeto	Programa / Projeto de urbanização
Comunicação Comunitária	ComCom	Programa de Recuperação Socioambiental da Serra do Mar (Cubatão)
	ComCom - Lab.Urbe	Projeto Guarulhos C - Pimentas (Guarulhos)
	ComCom - Lab.Urbe	Programa de Urbanização Integrada - Jardim Santo André (Santo André)
Arte Urbana e Cultura	Ateliê Arte nas Cotas	Programa de Recuperação Socioambiental da Serra do Mar (Cubatão)
	ComCom - Lab.Urbe	Projeto Guarulhos C - Pimentas (Guarulhos)
	Casa da Memória	Urbanização integrada do Pantanal (São Paulo)
	ComCom - Lab.Urbe	Programa de Urbanização Integrada - Jardim Santo André (Santo André)
Cozinha Comunitária	Sabores da Serra	Programa de Recuperação Socioambiental da Serra do Mar (Cubatão)
	Mulheres do GAU – Grupo de Agricultura Urbana	Urbanização integrada do Pantanal (São Paulo)
	Criadoras de Sabores	Projeto Guarulhos C - Pimentas (Guarulhos)
	Cozinha do Gueto	Programa de Urbanização Integrada - Jardim Santo André (Santo André)
Sensibilização Ambiental	Cooperativa Nova Esperança	Projeto Urbanização Integrada do Pantanal (São Paulo)
	Viveiro-Escola - (Pantanal)	Urbanização integrada do Pantanal (São Paulo)
	Projeto Cota-Viva	Programa de Recuperação Socioambiental da Serra do Mar (Cubatão)
	Projeto Varre-Vila (Serra do Mar)	Programa de Recuperação Socioambiental da Serra do Mar (Cubatão)
	Projeto Varre-Vila (Pimentas)	Projeto Guarulhos C - Pimentas (Guarulhos)
	Viveiro-Escola (Pimentas)	Projeto Guarulhos C - Pimentas (Guarulhos)
Turismo de Base Comunitária (TBC)	Tur na Serra	Programa de Recuperação Socioambiental da Serra do Mar (Cubatão)
	Turismo de União (em implantação)	Urbanização integrada do Pantanal (São Paulo)

Fonte: CDHU – SARU, 2020.

A lista de todas as mídias sociais comunitárias está no Apêndice deste relatório.

No âmbito dos projetos de recuperação urbana, em 2020, foram realizadas algumas pesquisas de avaliação de impacto, que refletem a evolução metodológica dos levantamentos socioeconômicos realizados pelo TTS nos últimos três anos. A realização de parte das pesquisas e sistematização dos respectivos dados ainda é recente, não tendo sido possível até o momento a apropriação dos resultados na sua totalidade, tarefa que será empreendida em 2021.

Merece destaque a Pesquisa de Avaliação de Impacto do Programa de Recuperação Socioambiental da Serra do Mar, tanto pela importância do Programa e inovação da metodologia adotada como também devido aos resultados da pesquisa.

O Programa, realizado em parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID, foi oficialmente concluído em 2019, embora as obras de urbanização nos Bairros-Cota, em Cubatão, estejam previstas para serem concluídas em março de 2021. A avaliação feita por meio da pesquisa amostral de Avaliação da Qualidade de Vida (metodologia de avaliação da SSARU/CDHU, estruturada como um questionário de avaliação na perspectiva do destinatário do Programa) foi a única avaliação realizada do Componente 2 (Habitação) e também a única solicitada pelo BID.

Além da pesquisa sobre qualidade de vida, a SSARU resolveu também realizar levantamento complementar, em janeiro de 2020, para investigar possíveis mudanças no Capital Social da comunidade, ou seja, sobre possíveis alterações na rede de relações comunitárias, tendo por base o grande

TABLE 1 - SOCIAL PROJECTS ACCORDING TO THE LINE OF ACTION

Line of Action	Project	Urban development Program/Project
Community Communication	ComCom	Serra do Mar Social and Environmental Recovery Program (Cubatão)
	ComCom - Lab.Urbe	Guarulhos C Project - Pimentas (Guarulhos)
	ComCom - Lab.Urbe	Integrated Urban development Program - Jardim Santo André (Santo André)
Urban Art and Culture	Ateliê Arte nas Cotas	Serra do Mar Social and Environmental Recovery Program (Cubatão)
	ComCom - Lab.Urbe	Guarulhos C Project - Pimentas (Guarulhos)
	Casa da Memória	Integrated urban development of Pantanal (São Paulo)
	ComCom - Lab.Urbe	Integrated Urban development Program - Jardim Santo André (Santo André)
Community Kitchen	Sabores da Serra	Serra do Mar Social and Environmental Recovery Program (Cubatão)
	Mulheres do GAU – Grupo de Agricultura Urbana	Integrated urban development of Pantanal (São Paulo)
	Criadoras de Sabores	Guarulhos C Project - Pimentas (Guarulhos)
	Cozinha do Gueto	Integrated Urban development Program - Jardim Santo André (Santo André)
Environmental Awareness	Cooperativa Nova Esperança	Integrated urban development of Pantanal (São Paulo)
	Viveiro-Escola - (Pantanal)	Urbanização integrada do Pantanal (São Paulo)
	Projeto Cota-Viva	Serra do Mar Social and Environmental Recovery Program (Cubatão)
	Projeto Varre-Vila (Serra do Mar)	Serra do Mar Social and Environmental Recovery Program (Cubatão)
	Projeto Varre-Vila (Pimentas)	Guarulhos C Project - Pimentas (Guarulhos)
	Viveiro-Escola (Pimentas)	Guarulhos C Project - Pimentas (Guarulhos)
Community Based Tourism (CBT)	Tur na Serra	Serra do Mar Social and Environmental Recovery Program (Cubatão)
	Turismo de União (em implantação)	Integrated urban development of Pantanal (São Paulo)

Source: CDHU - SARU, 2020.

A list of all community social media appears in the Appendix of this report.

Some impact assessment surveys were carried out as part of the scope of urban regeneration projects in 2020. This reflects the methodological evolution of the socioeconomic surveys carried out by the Technical Social Work team in the last three years. Some of the research and systematization of the respective data was conducted recently, and it has not yet been possible to assess the results in their entirety, a task that will be undertaken in 2021.

The Impact Assessment Survey for the Serra do Mar Social and Environmental Recovery Program is noteworthy, both because of the importance of the Program and the innovation of the methodology adopted and also due to the results of the

research. The Program, carried out in partnership with the Inter-American Development Bank - IDB, was officially concluded in 2019, although the urban development works in the Bairros-Cota, in Cubatão, are expected to be completed in March 2021. The assessment carried out using the Quality of Life Assessment sample survey (SSARU/CDHU assessment methodology, structured as an assessment questionnaire from the perspective of the Program recipient) was the only assessment carried out in Component 2 (Housing) and also the only requested by the IDB.

In addition to the quality of life survey, SSARU also decided to carry out a complementary survey in January 2020 to investigate possible changes in the Social Capital of the community. This includes possible changes in the community relations network, based on the considerable support offered

fomento oferecido aos projetos sociais nos Bairros-Cota e as mudanças implantadas por eles.

Os resultados da pesquisa confirmam que os investimentos do Programa no trabalho social com as comunidades contribuíram para a ampliação das redes comunitárias, com expressiva inclusão de gênero, diversificação das esferas de sociabilidade e um aumento na proporção de atores capazes de influenciar a rede como um todo. Além da maior conectividade das redes comunitárias “intra-núcleos”, verificou-se também, na Linha Final, maior conexão de atores entre os núcleos, facilitando a circulação de informações e oportunidades de mobilização social, para além das fronteiras de cada território específico de intervenção.

Durante o ano também foram realizadas as seguintes pesquisas:

Pesquisa de Avaliação e Monitoramento da Qualidade de Vida de Áreas Urbanizadas: realizadas com os moradores das áreas, etapas ou setores onde já foram concluídas as obras de urbanização, com o objetivo de avaliar e monitorar a qualidade de vida das famílias que ocupam áreas de atuação da CDHU, por meio de indicadores socioeconômicos, percepção do núcleo e relação com poder público, qualidade da moradia e infraestrutura urbana. Aplicadas nas porções urbanizadas dos projetos Jardim Santo André e Guarulhos C - Pimentas.

Pesquisa de Avaliação do Reassentamento por Carta de Crédito (PARCC): realizadas com o objetivo de avaliar quantitativa e qualitativamente a experiência e satisfação de cada família com o reassentamento habitacional, além de coletar dados socioeconômicos das famílias, qualidade da nova moradia e infraestrutura urbana local. As pesquisas foram realizadas com famílias reassentadas com Carta de Crédito dos projetos Jardim Santo André e Marginal Tietê, além dos convênios PVT-DAEE, CPTM - Linhas 9 e 13, STM - Linha 6 Laranja e Metrô - Linhas 5, 15 e 17.

Trabalho técnico social de pré-ocupação e pós-ocupação

O Trabalho Técnico Social (TTS) de pré-ocupação e pós-ocupação em empreendimentos habitacionais de interesse social da CDHU divide-se em três conjuntos de ações estruturadas em processos de



by social projects in the Bairros-Cota and the changes implemented by them.

The results of the survey confirm that the Program’s investments in social work with communities contributed to the expansion of community networks, with significant gender inclusion, diversification of spheres of sociability and an increase in the proportion of actors capable of influencing the network as a whole. In addition to the greater connectivity of the “intra-nucleus” community networks, there was also a greater connection between actors in different nuclei. This facilitates the circulation of information and opportunities for social mobilization, beyond the borders of each specific territory of intervention.

During the year, the following surveys were also carried out:

Survey of Assessment and Monitoring of Quality of Life in Urbanized Areas: carried out with the residents of the areas, stages or sectors where urban development works have already been completed. The aim is to assess and monitor the quality of life of families that occupy areas where CDHU has operated, through socioeconomic indicators, perception of the nucleus and relationship with public authorities, quality of housing, and urban infrastructure. Applied in the urbanized portions of the Jardim Santo André and Guarulhos C - Pimentas projects.

Resettlement by Credit Letter Assessment Survey: conducted with the aim of quantitatively and qualitatively evaluating the housing resettlement experience and satisfaction of each family. It also involves collection of socioeconomic data from families, and information on the quality of new housing and local urban infrastructure. The surveys were carried out with families that had been resettled with a Credit Letter at the Jardim Santo André and Marginal Tietê projects, in addition to the PVT-DAEE, CPTM - Lines 9 and 13, STM - Line 6 Orange and Metro - Lines 5, 15 and 17 agreements.

Pre-occupation and post-occupation technical social work

The pre-occupation and post-occupation Technical Social Work for CDHU’s social housing developments is divided into three sets of actions accor-

negócio, caracterizados pela natureza do Público Beneficiário dos Atendimentos Habitacionais:

Processo 1 – TTS em empreendimentos CDHU;
Processo 2 – TTS Prestação de Serviço (atendi-

dos por meio de convênios ou contratos);
Processo 3 – Prospecção, captação e gestão de
parcerias voltados à execução do TTS.

Eixo	Conjuntos Habitacionais 2020	Famílias Atendidas 2020
Orientação Social	91	11.343
Organização Condominial	14	3.561
Gestão Condominial	14	3.155
Apoio à Regularização Fundiária	4	2.488
Ação TTS RCO	3	631
Projetos Especiais	2	356
Total	128	21.534

Convênio	Conjuntos Habitacionais 2020	Famílias Atendidas 2020
DERSA (pré-ocupação)	NA	567
PMCMV (pré e pós-ocupação)	53	4.725
Total	53	5.292

Devido a pandemia de Covid-19, concretizou-se convênio com o Instituto Butantan para identificação epidemiológica no município de Serrana/SP, no “Projeto Butantan - Censo da Saúde”. O trabalho realizado pela Superintendência de Desenvolvimento Social em Empreendimentos Habitacionais (SDSEH) teve o apoio da prefeitura de Serrana/SP, profissionais municipais da saúde e do Hospital Estadual local.

O projeto consistiu no levantamento demográfico por meio da aplicação de pesquisa censitária, atrelada ao georreferenciamento com alcance em todo o perímetro municipal, como em áreas urbanas, rurais e assentamentos, além de considerar pontos de referência e acessos de deslocamento internos e intermunicipais. Portanto, além de identificação das famílias e composição familiar, foi possível identificar também lotes residenciais, lotes em construção, lotes vazios, pontos comerciais, industriais e equipamentos públicos.

ding to business processes. It is categorized by the nature of the Housing Assistance Beneficiary Public:

Process 1 - Technical Social Work at CDHU projects;

Axis	Housing estates 2020	Families Served 2020
Social Orientation	91	11,343
Condominium Organization	14	3,561
Condominium Management	14	3,155
Support for Ownership Formalization	4	2,488
TSW RCO action	3	631
Special Projects	2	356
Total	128	21.534

Agreement	Housing estates 2020	Families Served 2020
DERSA (pre-occupation)	NA	567
PMCMV (pre and post-occupation)	53	4,725
Total	53	5,292

Due to the Covid-19 pandemic, an agreement was signed with the Butantan Institute for epidemiological identification in the municipality of Serrana/SP, as part of the “Butantan Project - Health Census”. The work carried out by the Social Development in Housing Enterprises Office (SDSEH) was supported by the city hall of Serrana/SP, municipal health professionals and the local State Hospital. The project consisted of demographic research through the application of a census survey, linked

Process 2 - Technical Social Work Service Provision (attended by means of agreements or contracts);
Process 3 - Prospecting, attracting and managing partnerships aimed at implementing Technical Social Work.

to georeferencing. It covered the whole area within the municipal perimeter, as well as in urban and rural areas and settlements. It also considered points of reference and internal and inter-municipal commuting access routes. In addition to identifying families and family composition, it was also possible to identify residential lots, lots under construction, empty lots, commercial and industrial buildings and public facilities.



INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA

[103-2, 103-3, 203-1, 203-2]

Buscando melhorar a infraestrutura urbana ao redor dos conjuntos habitacionais que constrói, a CDHU realiza significativos aportes financeiros em itens como redes de água e esgoto, redes elétricas, drenagem, pavimentação, muros de arrimo, fechamentos e cercamentos, paisagismo, redes de gás e telefonia.

Além disso, como impacto indireto da atuação da Companhia, ocorre a destinação de áreas para a construção e melhoria de escolas, postos de saúde, sistema de segurança e transporte público nas comunidades. Tudo isso é fundamental para a melhoria da qualidade de vida e beneficia toda a população do entorno dos conjuntos habitacionais, e também movimenta a economia e incentiva o desenvolvimento local.

Nas obras de urbanização de favelas, a implantação de infraestrutura e recuperação urbana e ambiental constitui a própria essência das intervenções, com benefícios às famílias 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.

Em 2020, com os impactos da pandemia de Covid-19 no andamento das obras, foram investidos R\$ 1.165.923,03 em 39 serviços de compensação ambiental e R\$ 5.886.695,07 em 44 serviços públicos e coletivos de infraestrutura, totalizando R\$ 7.052.618,10.

INFRASTRUCTURE INVESTMENTS

[103-2, 103-3, 203-1, 203-2]

In order to improve the urban infrastructure around the housing complexes it builds, CDHU makes significant financial investment in items such as water supply and sewage networks, electrical networks, drainage, paving, retaining walls, closings and fences, landscaping, and gas and telephone networks.

In addition, as an indirect impact of the Company's operations, areas are allocated for the construction and improvement of schools, healthcare centers, security systems and public transport in the communities. All of this is fundamental for improving the quality of life and benefits the entire population surrounding the housing estates. It also drives the economy and encourages local development.

In the favela upgrading works, the deployment of infrastructure and urban and environmental regeneration constitutes the very essence of the interventions, with benefits for families in these settlements and for the city as a whole. Currently, investments in infrastructure amount to 25.5% of the total cost of the project, also including the expenses necessary for property ownership formalization and maintenance, carried out through agreements with city halls.

In 2020, with the impacts of the Covid-19 pandemic on the progress of the works, R\$ 1,165,923.03 was invested in 39 environmental compensation services and R\$ 5,886,695.07 in 44 public and collective infrastructure services, totaling R\$ 7,052,618.10.

Guarulhos/SP



Jardim Santo André



E - Programa Serra do Mar

CONDIÇÕES DE FINANCIAMENTO

[413-2]

Sedimentada em sua política de atendimento habitacional às famílias de mais baixa renda, a CDHU concede a cada mês altos valores de subsídios nas prestações mensais dos mutuários. Atualmente, o valor dos subsídios corresponde a 41,1% do total emitido de prestações da carteira (base maio/2020). [413-2]

Nesse contexto, já considerando o desconto do subsídio, a prestação média mensal é de R\$ 216,00, portanto, uma prestação bastante baixa quando se trata de financiamento habitacional e se comparada com o valor dos aluguéis de mercado. Diante deste cenário, é preciso ressaltar que 77% dos mutuários da carteira vêm mantendo regularmente o pagamento de suas prestações, honrando os termos pactuados em contrato. [413-2]

No atual contexto macroeconômico, a CDHU vem buscando otimizar os processos de captação e aplicação de recursos, sendo cada vez mais importante o fluxo financeiro advindo da sua carteira de mutuários para o financiamento das atividades da Companhia. [102-26]

Com esse objetivo, em dezembro de 2019 foram alteradas as regras da política de financiamento e subsídio praticadas pela CDHU até então, com aprovação da Diretoria Plena e Conselho de Administração da Companhia, tendo como principais objetivos:

- Adequar parâmetros da política atual de financiamento e subsídio da CDHU à realidade socioeconômica do país;
- Atuar com parcimônia na concessão de subsídios pela Companhia;
- Diminuir os níveis de inadimplência da carteira de mutuários;
- Aprimorar a confiabilidade das projeções de receita própria da Companhia, a médio e longo prazo;
- Ampliar a disponibilidade de informações para os beneficiários da CDHU, em relação à sistemática de concessão de subsídio;
- Aproximar as regras da CDHU às de mercado.

As condições da nova política, comparadas com as anteriormente praticadas pela Companhia, estão sintetizadas no quadro a seguir:

ITEM	POLÍTICA ANTERIOR	POLÍTICA NOVA
Taxa de juros	7% ao ano	Zero
Prazo de financiamento	30 anos	30 anos
Comprometimento de renda	de 1 a 3 SM: 15% de 3 a 5 SM: de 15% a 20% de 5 a 8,5 SM: de 20% a 25% de 8,5 a 10 SM: de 25% a 30%	20% fixo
Regressão do subsídio	Ao longo do financiamento	Não há
Indexador	IPC-FIPE	IPCA-IBGE
Renda para financiamento	CDHU: 1 a 10 SM	CDHU: 1 a 5 SM Mercado: 5 a 10 SM
Limites de atendimento por faixa de renda	Não há	de 1 a 3 SM: 70% de 3 a 5 SM: 20% de 5 a 10 SM: 10%
Taxa de compensação da prestação (adicional sobre prestações não subsidiadas)	Incidente (até 10% adicionais)	Extinta
Sistema de amortização	Price	Price
Garantia	Alienação fiduciária	Alienação fiduciária

MORTGAGE CONDITIONS

[413-2]

Based on the guidelines of its housing policy, which essentially focus on assistance for low-income families, CDHU grants large amounts in subsidies for its mortgagors monthly repayments. Currently, the amount provided in subsidies corresponds to 41.1% of the total mortgage portfolio (base May/2020). [413-2]

In this context, already considering the subsidy discount, the average monthly instalment is R\$ 216.00. This is a very low repayment instalment figure when it comes to mortgages and compared to the market value of renting. In view of this scenario, it should be noted that 77% of the portfolio's mortgagors have been regularly repaying their instalments, honoring the terms agreed in the contract. [413-2]

CDHU's new operating model has been established in a macroeconomic context that imposes the need for the company to optimize fundraising and investment processes. This means that the financial influx from its portfolio of mortgagors is increasingly important as a source of financing for its activities. [102-26]

In this sense, in-depth studies of the Mortgages and Subsidies Policy practiced by CDHU - in the sale of housing units to its beneficiaries - led to the formulation of a proposal to change the current rules, approved in December 2019 by the company's Board of Directors and Executive Board. The main objectives are:

- Adjust the parameters of the current CDHU mortgages and subsidies policy to the country's socioeconomic reality;
- Act sparingly in the granting of subsidies by the company;
- Decrease the default levels of the mortgagors' portfolio;
- Improve the reliability of the Company's own revenue projections in the medium and long term;
- Increase the availability of information for CDHU's beneficiaries with regard to the system for granting subsidies;
- Bring CDHU's rules closer to those of the market.

The conditions of the new policy, compared to those previously practiced by the Company, are summarized in the table below:

ITEM	PREVIOUS POLICY	NEW POLICY
Interest rates	7% per annum	Zero
Mortgage term	30 years	30 years
Income commitment	from 1 to 3 Monthly Salaries (MS): 15% from 3 to 5 MW: from 15% to 20% from 5 to 8.5 MW: from 20% to 25% from 8.5 to 10 MW: from 25% to 30%	20% fixed
Regression of subsidy	Throughout the mortgage	None
Indexer	CPI - FIPE	IPCA-IBGE
Assistance limits by income bracket	CDHU: 1 to 10 MW	CDHU: 1 to 5 MW Market: 5 to 10 MW
Limites de atendimento por faixa de renda	None	from 1 to 3 MW: 70% from 3 to 5 MW: 20% from 5 to 10 MW: 10%
Repayment compensation rate (additional on non-subsidized repayments)	Incident (up to an additional 10%)	Extinct
Repayment system	Price	Price
Warranty	Fiduciary alienation	Fiduciary alienation

A nova Política de Subsídios não se aplica aos atendimentos vinculados a reassentamento habitacional, uma vez que todas as famílias devem ser atendidas, independentemente da renda.

As alterações aprovadas estão sendo aplicadas desde o dia 1º de março de 2020 nas novas contratações com mutuários, englobando comercializações, recomercializações e conversões de contratos. E, para os financiamentos já em curso, através de negociações individuais, que possuam ou não subsídios, as alterações foram aplicadas nas situações de renegociações e refinanciamentos de contratos encerrados com débitos.

As projeções financeiras indicam, com base no valor presente, um crescimento de 40% do retorno sobre o investimento feito pela Companhia, quando comparadas as novas regras com as anteriormente vigentes.

Descontos para mutuários

[413-2]

Devido à pandemia do coronavírus, o Estado de São Paulo registrou inúmeros pedidos (originários de vereadores, deputados, prefeitos, dentre outros) de suspensão do pagamento das prestações dos financiamentos habitacionais concedidos aos cerca de 300 mil mutuários da carteira imobiliária.

Apesar dos pedidos de suspensão do pagamento das prestações, a CDHU se posicionou em 2020 pela continuidade dos pagamentos. No entanto, devido às características dos programas habitacionais de interesse social, a Companhia aprovou, em colegiado diretivo, atendimento especial àquelas famílias que, afetadas pelos efeitos decorrentes dos impactos na economia, ficarem impossibilitadas de pagar suas prestações, exclusivamente no período que perdurar as medidas restritivas.

Os mutuários que estavam com atraso nas prestações (inclusive com acordos que vinham sendo cumpridos), puderam regularizar os débitos compreendidos no período de janeiro de 2020 até a data da formalização do acordo, em condições especiais. Esse tratamento possibilitou que essas famílias retomassem o pagamento das prestações normais do financiamento, sem que fosse gerado prejuízo a elas no curso do contrato, desde que

tivessem se manifestado pela regularização do débito.

São elegíveis às condições especiais os mutuários originais ou representados por seus procuradores legais, exclusivamente pelo período de prestações vencidas e não pagas durante a pandemia, a seguir descritas:

1 - Pagamento à vista de todo o período vencido: sem juro, sem multa ou mora e nem correção monetária;

2 - Parcelamento do débito: sem entrada e o débito a ser parcelado, apurado sem juro, multa ou mora, podendo se estender até o final do prazo contratado, desde que a parcela a ser somada à prestação do financiamento não resulte em valor inferior a 5% de um salário mínimo, ou seja, R\$ 52,25 atualmente.

Em 2020 foram feitas 548.643 propostas de acordo para negociação de dívidas dos mutuários, resultando em 30.789 pactuações. Observa-se que o mutuário inadimplente pode ter feito acordo de renegociação da dívida e, mesmo assim, não ter conseguido saldar suas prestações. Nestes casos, foram feitas novas tentativas para esse mesmo mutuário, justificando o elevado número de propostas. Mensalmente foram emitidos cerca 45 mil boletos de renegociação.



The new Subsidy Policy does not apply to services linked to housing resettlement, since in this case all families must be served, regardless of income.

The approved changes have been applied since March 1, 2020 in new contracts with mortgagors, covering the sale, resale and conversion of contracts. For mortgages already in progress, whether subsidized or not, the changes were applied in individual negotiations at the time of renegotiation and re-mortgaging of contracts closed with debts.

Based on the present value, financial projections indicate 40% growth in the return on investment made by the company, when comparing the new rules with those previously in force.

Discounts for mortgagors

[413-2]

Due to the coronavirus pandemic, the State of São Paulo received numerous requests (originating from city councilors, deputies, and mayors, among others) to suspend mortgage repayments for the approximately 300,000 mortgagors in the real estate portfolio.

Despite the requests to suspend the repayments, CDHU stands by the continuity of payments. However, due to the characteristics of the social

housing programs, the company's executive board approved special assistance to those families that are unable to fulfil their mortgage repayments, as a result of the impacts on the economy, exclusively during the period that restrictive measures remain in place.

Mortgagors who are in arrears with repayments (including with agreements that were previously being complied with) - during the period from the payment deadline in January 2020 until the date of formalization of the agreement - were offered special conditions to settle their debts. This treatment makes it possible for these families to resume normal mortgage repayment, without causing any harm to them over the course of the contract, as long as they present themselves to settle the debt.

These special conditions apply for original mortgagors or their legal representatives, exclusively for the period of overdue repayments that were not paid during the pandemic, as described below:

1 - Cash payment for the entire period overdue: without interest, without penalties or default interest and without monetary restatement;

2 - Debt payment in instalments: no down payment and the debt to be paid in instalments, calculated without interest, penalties or default interest. May be extended until the end of the contracted term, provided that the instalment to be added to the mortgage repayment is not less than 5% of the minimum wage, i.e., currently R\$ 52.25.

In 2020, 548,643 proposal agreements were made to renegotiate mortgagors' debts, resulting in 30,789 agreements. It should be observed that in some cases defaulting mortgagors may have entered into a debt renegotiation agreement and, even so, were unable to pay off their instalments. In these cases, new attempts were made with the same mortgagors, which explains the high number of proposals. Monthly, about 45,000 renegotiation slips were issued.

OCUPAÇÕES IRREGULARES

[413-2]

Para cumprir sua função de desenvolvimento habitacional e urbano, a CDHU enfrenta situações adversas e complexas, como a propositura das ações de reintegração de posse em face de ocupações irregulares em áreas destinadas à execução dos programas habitacionais.

As ações possessórias com mandado de reintegração de posse em fase de cumprimento envolvem a retomada coercitiva por invasões coletivas e implicam a mobilização de grande contingente de profissionais para atuar nas diligências, além de gerar aglomerações em espaços públicos.

Diante disso, enquanto perdurar a pandemia do coronavírus, o Tribunal de Justiça entendeu ser prudente aguardar cenário mais seguro para cumprimento das ordens judiciais, uma vez que a saúde pública é o bem mais relevante a ser protegido e que esta situação poderia contrariar as medidas de distanciamento social e expor a população ao contágio e propagação da Covid-19.

Apesar disso, como exceção da situação acima relatada, foram cumpridos três mandados de reintegração de posse no ano de 2020, porque houve decisão judicial determinando o cumprimento da ordem em razão da urgência das situações. São eles: empreendimento SP/Brasilândia B (Lote 2, Quadra K) em 18 de março, empreendimento Guarantã E (área de obras) em 9 de setembro e empreendimento São Sebastião F (unidades habitacionais) em 20 de outubro. Ainda está pendente o cumprimento de 23 mandados de reintegração de posse com ordens judiciais expedidas. Em 2020 também foram ajuizadas 10 ações de reintegração de posse, número inferior às ajuizadas no ano anterior, que totalizou 20 ações.

Como alternativas à reintegração, quando se trata de ocupação irregular em empreendimentos habitacionais construídos ou em fase de conclusão, não se pode perder de vista que a CDHU tem como objetivo principal a construção de casas para pessoas de baixa renda e, portanto, deve atuar de acordo com o interesse da coletividade, buscando conciliar o problema das famílias alvo de reintegração e os direitos daqueles a quem essas áreas já haviam sido destinadas. Desta forma, não é possível a regularização dos direitos sobre os imóveis que dê preferência de acesso à moradia em detrimento daqueles que estão cadastrados nos programas habitacionais e que esperam há anos para serem contemplados, cumprindo as regras e preenchendo os devidos requisitos, ou que aguardam atendimento devido à condição de risco da moradia, ou ainda que saíram de suas casas por necessidade imposta por projetos de desenvolvimento urbano. Estes não podem ser prejudicados por ocupações irregulares, sob pena de violação ao princípio da isonomia.

Quanto às ações possessórias de ocupações em áreas remanescentes de empreendimentos habitacionais, quando se trata de ocupação recente, não há como manter os ocupantes nas áreas, sendo as mesmas desocupadas com ordem judicial. Quando a ocupação já está consolidada, a CDHU, por meio da sua Superintendência de Projetos Habitacionais e Urbanos, atua em conjunto com a Área Jurídica propondo medidas para subsidiar vistoria da situação e avaliando a situação em conformidade com a política habitacional de interesse social. São exemplos os casos dos projetos Guarulhos C, Jardim Santo André, Sumaré e Hortolândia A, inclusive com ações de apoio à regularização fundiária.



ILLEGAL OCCUPATIONS

[413-2]

To fulfil its function of providing housing and urban development, CDHU sometimes faces adverse and complex situations. One example is the filing of repossession orders when faced with illegal occupations of areas destined for housing programs.

The possessory actions with a repossession warrant in the process of being carried out involve the forced reversal of collective invasions and imply the mobilization of a large contingent of professionals for this process, in addition to generating agglomerations in public spaces.

In view of this, while the coronavirus pandemic continues the Courts have deemed it prudent to wait for a safer scenario for compliance with court orders. This is based on the assumption that public health is considered the most important asset to be protected and this situation could contradict the social distancing measures and expose the population to contagion and spread of Covid-19.

Despite this, three repossession warrants were fulfilled in 2020 as exceptions to the situation reported above. This is because there was a judicial decision determining the order's fulfilment due to the urgency of the situations. These occurred at: SP/Brasilândia B project (Lote 2, Quadra K) on March 18, Guarantã E project (construction area) on September 9 and São Sebastião F project (housing units) on October 20. There are 23 warrants for repossession with court orders still awaiting completion. In 2020, 10 new repossession actions were also filed, a lower number than in the previous year, which saw a total of 20 actions.

When it comes to invasions of housing developments already built or nearing completion, it must be remembered that CDHU's main purpose is the construction of houses for low-income people. Therefore, it must act in accordance with collective interests, seeking to reconcile the problems of families targeted for removal, and the rights of those to whom these areas had already been assigned. Thus, it is not possible to give preference to access to housing by providing ownership rights for these properties over those who are registered in housing programs. Those registered have been waiting for years to be considered, complying with the rules and fulfilling the necessary requirements. Likewise, there are those who await assistance due to the risky condition of their home or who have had to leave their homes due to urban development projects. These people's interests cannot be harmed by illegal occupations or there is a risk of violating the principle of equality.

As for the possessory actions of occupations in the remaining areas of housing developments, when it comes to recent occupations there is no way to allow the occupants to remain in the area, with the squatters being removed by court order. When the occupation is already consolidated, CDHU, through its Housing and Urban Projects Office, works together with the Legal Area to propose measures to fully inspect the situation and consider a decision in accordance with the social housing policy. This was the case in the Guarulhos C, Jardim Santo André, Sumaré and Hortolândia A projects, where actions were taken to support formalization of ownership.

EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO AOS CLIENTES

ESTRUTURA DE COMUNICAÇÃO

Diversos canais de comunicação e relacionamento são oferecidos pela CDHU aos seus públicos. Um deles é a Ouvidoria, canal direto de comunicação com o cidadão. As demandas para a Ouvidoria podem ser encaminhadas diretamente pelo cidadão à CDHU por meio do Portal, por telefone, carta ou presencialmente. [102-33]

A Ouvidoria é responsável por receber, analisar e distribuir às respectivas áreas todas as manifestações de usuários, com o objetivo de melhorar o atendimento e os serviços prestados e corrigir ações da Companhia que possam ser prejudiciais ao público. 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.

Outro canal de manifestações é o Sistema Integrado de Informações ao Cidadão (SIC), instituído em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527) e o decreto estadual que a regulamenta, nº 58.052, de 16 de maio de 2012.

Toda solicitação encaminhada à Ouvidoria é registrada em sistema eletrônico, classificada de acordo com seu tipo (Denúncia, Elogio, Reclamação,

Solicitação de Informação, Sugestão, Outros) 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, prorrogável pelo mesmo período. Por meio dos relatórios semestrais de atividades da Ouvidoria, são sistematizadas informações relevantes sobre a atuação da CDHU, 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, que recebe denúncias relativas ao desvio de conduta envolvendo a CDHU e seus parceiros, de acordo com as especificações no Código de Conduta e Integridade. As denúncias recebidas são automaticamente encaminhadas ao Comitê de Ética.

Em 2020, dois casos relacionados ao Código de Conduta e Integridade foram registrados pelo Canal de Denúncias. Ambos foram apurados e encerrados no âmbito do Comitê de Ética. [102-34]

EFFICIENCY IN CUSTOMER SERVICE

COMMUNICATION STRUCTURE

Various communication and relationship channels are offered by CDHU to its stakeholders. One of these is the Ombudsman, a direct channel of communication with the citizen. Demands for the Ombudsman can be forwarded directly by the citizen to CDHU through the website, by phone, letter or in person. [102-33]

The Ombudsman is responsible for receiving and analyzing all user demands before distributing them to the respective areas. Its aim is to improve customer service and the services provided and to correct any company actions that could be harmful to the public. Its role is to ensure rapid and objective responses to the demands presented. When cases are identified as serious, complex or involving more than one department, the CEO receives notification and decides the best solution, together with other officers.

Another channel for citizens' demands is the Integrated Citizen Information System (SIC), established in compliance with the Access to Information Law (Federal Law No. 12,527) and the state decree that regulates it, No. 58,052, of May 16, 2012.

Every request sent to the Ombudsman is registered in an electronic system, classified according to its type (Denouncement, Praise, Complaint, Request for Information, Suggestion, Others) and sent for analysis by the competent areas, with their responses returned through the same channel.

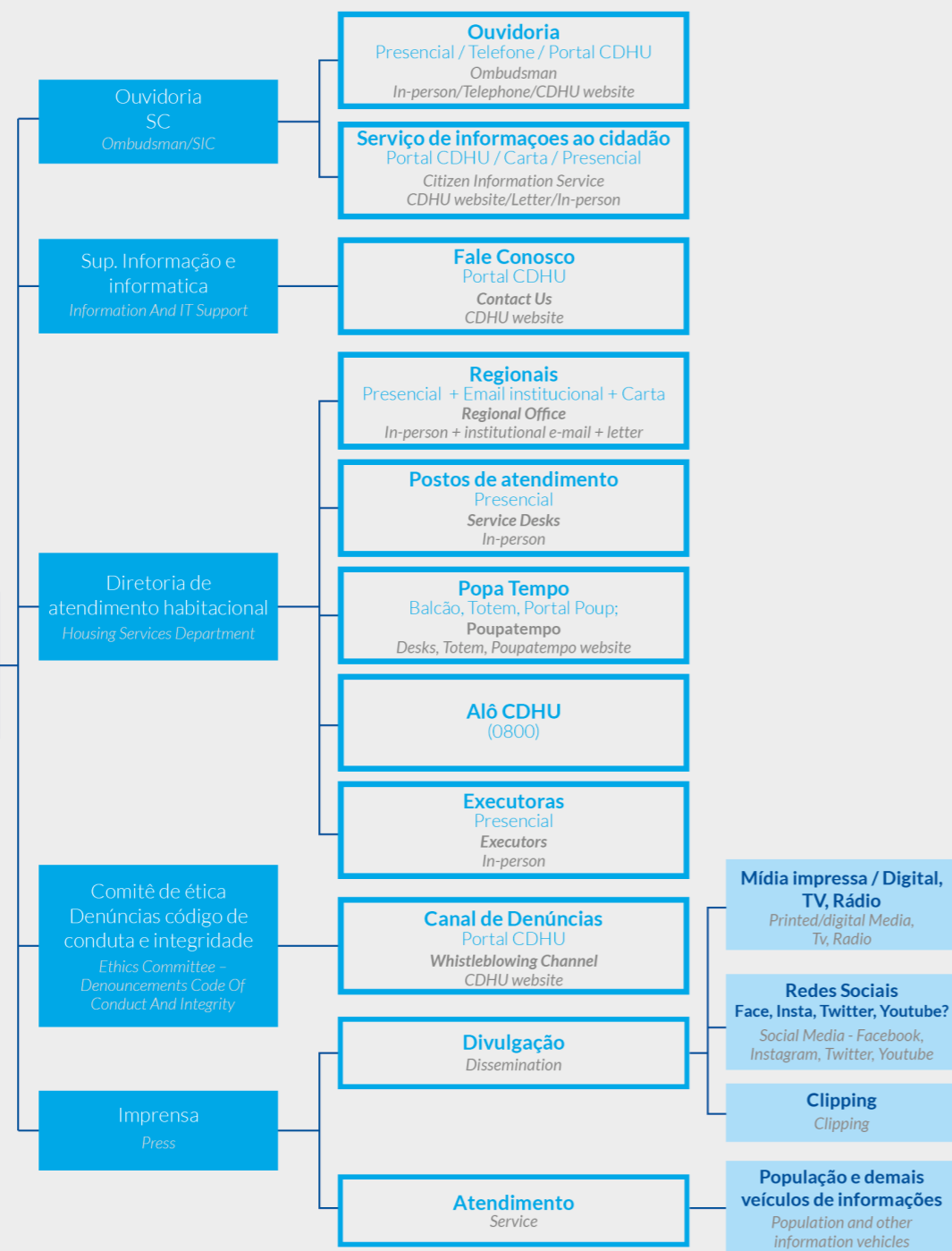
The Ombudsman has a legal term of up to 30 days to respond to the citizen, which can be extended for the same period. The Ombudsman's half-yearly activity reports systematize important information on CDHU's performance, enabling the identification of problems and challenges to improving the service for citizens, whether or not they are beneficiaries of housing programs. The Ombudsman and SIC's half-yearly reports are published on the CDHU website. <http://www.cdhu.sp.gov.br/web/guest/publicacoes/transparencia/relatorios-ouvidoria>

Another communication tool is the Whistleblowing Channel, which receives complaints regarding misconduct involving CDHU and its partners, in accordance with the specifications of the Code of Conduct and Integrity. Complaints received are automatically forwarded to the Ethics Committee.



Esquema Geral da Estrutura de Comunicação CDHU's Communication structure

Estrutura de comunicação - Público interno e externo Communication Structure - Internal And External Public



Em 2020, devido à pandemia de Covid-19, foi necessário implantar inovações no atendimento aos beneficiários e ao público em geral, principalmente na forma de comunicação. Os principais canais de atendimento aos beneficiários – Postos de Atendimento, Poupatempo, Alô CDHU, Regionais e empresas prestadoras de serviços, – utilizaram aplicativos de videoconferência (teams, zoom, google meets e outros), chat, telefone, SMS, app Kaizala (para inscrição e relacionamento com famílias beneficiárias do auxílio- moradia) e cartas, como forma de aproximação ao cliente, de modo a preservar a saúde e o distanciamento recomendado no Plano São Paulo, do Governo do Estado.

Durante o ano também houve o incremento de 11 serviços no Portal, Totem e Balcão Único do Poupatempo, que, somados aos 10 serviços já em andamento, totalizaram cerca de 80% dos serviços mais procurados pelo mutuário da CDHU. No mesmo período, 6 municípios receberam a estrutura do Balcão Único, totalizando 11 postos Poupatempo prestando serviço da habitação presencial.

Imprensa e redes sociais

Outro canal de comunicação importante da CDHU é a Superintendência de Comunicação, cujo objetivo é zelar pela imagem institucional da Companhia e divulgar, de forma clara e objetiva, os programas, projetos e ações da Política Habitacional do Estado para diversas áreas de interesse da sociedade. A área também atende os veículos de comunicação que buscam o posicionamento da empresa para assuntos de interesse público relacionados à área habitacional, principalmente de interesse social.

A CDHU também atua nas redes sociais, com o objetivo de divulgar assuntos relacionados aos programas da Companhia. As principais redes utilizadas são Facebook, Instagram, YouTube e Twitter, e as postagens são feitas com base no trabalho da assessoria de imprensa e dos diversos serviços oferecidos pela CDHU. Também são apresentados conteúdos do Governo do Estado, como ações e serviços disponíveis na Secretaria da Habitação.

Devido à pandemia, além do conteúdo publicado nas redes sociais, a partir de março de 2020, a assessoria de imprensa passou a fazer divulgações da digitalização de serviços aos mutuários, dos

processos do Programa Cidade Legal e dos procedimentos do Grapohab, como forma de prestação de serviço à sociedade. Os sorteios presenciais de unidades habitacionais foram substituídos pela versão digital com transmissão ao vivo pela internet, assim como as entregas virtuais de moradias, gerando um grande volume de interações on-line e a consequente padronização de respostas para atender o máximo de questionamentos do público.

O ano foi encerrado com o seguinte público que curtiu as páginas da CDHU nas redes sociais: 82.700 no Facebook, 6.695 no Instagram e 20.800 no YouTube. Quando se observa o número de seguidores, no Facebook houve um aumento de mais de 150%, de 41.633 em janeiro para 107.698 em dezembro. No Instagram foi registrado um crescimento de 60% no número de seguidores. O YouTube e Twitter registaram crescimento em números menores. A maioria do público (65%) nas redes sociais da CDHU é do gênero feminino.

Outra ferramenta da assessoria de imprensa é o **clipping**, que seleciona e monitora notícias em jornais, revistas, sites, rádio e televisão com os seguintes objetivos: mensurar o retorno da divulgação feita pela equipe de comunicação, informar às áreas técnicas e aos funcionários assuntos pertinentes à Companhia e ao setor da habitação, e informar aos gestores, sobre situações emergenciais que afetam a CDHU, como enchentes, invasões e manifestações, que normalmente precisam de respostas imediatas. O setor de clippagem também elabora mensalmente relatórios e gráficos de acompanhamento de mídia, com balanço de todas as notícias publicadas que citaram diretamente a CDHU e a Secretaria de Habitação.

Em 2020, a Companhia recebeu 183 demandas de jornais, revistas, sites, televisões e rádio, com predomínio de veículos de comunicação do interior. Os principais assuntos das solicitações foram: problemas construtivos/manutenção nas unidades (36); queda na caixa d'água em Diadema (17); atendimento a famílias de assentamentos precários e áreas de risco (17); atraso/data de entrega da moradia (16); acordos financeiros (14); auxílio-moradia (10) e novas moradias (9).

Durante o ano, foram registradas 898 notícias com citação direta nas mídias eletrônicas. Dessas, 27% foram em veículos da capital paulista e 73% de cidades do interior. Quanto às menções, 45% foram

In 2020, due to the Covid-19 pandemic, it was necessary to implement innovations in the services provided to beneficiaries and the public in general, mainly in the form of communication. The main service channels - Service Desks, Poupatempos (multiservice government centers), Alô CDHU, Regional offices and service providers - used videoconferencing applications (teams, zoom, Google meets and others), chat, telephone, SMS, the Kaizala app (for registration and relations with families benefiting from housing aid) and letters, as a way of approaching the client. This was important in order to preserve health and maintain the social distancing recommended in the State Government's São Paulo Plan.

During the year, 11 new services were added to the Website, Totem and Poupatempo Unified Service Desk. Added to the 10 services that already existed, this accounts for about 80% of the services most used by CDHU's mortgagors. In the same period, 6 municipalities received the Unified Service Desk structure, with a total of 11 Poupatempos providing in-person housing services.

The Press and social media

Another important communication channel for CDHU is the press office. Its purpose is to care for the company's institutional image and to clearly and objectively disseminate information about the State Housing Policy and its programs, projects and actions to various interested sectors of society. The team also replies to communication vehicles that seek the company's position regarding matters of public interest related to the housing area, especially social housing.

CDHU is also active on social networks, with the aim of publicizing matters related to the Company's programs. The main networks used are Facebook, Instagram, YouTube and Twitter, and the posts are made based on the work of the press office and the various services offered by CDHU. It also presents contents from the State Government, including the actions and services available at the Department of Housing.

In addition to the content published on social networks, due to the pandemic the press office began to publicize that certain services were to be carried out online as of March 2020, to better serve society. This includes services for its mortgagors,

the processes of the Cidade Legal Program and Grapohab procedures. The face-to-face selection processes for housing units were replaced by the digital version, with live transmission over the internet, as well as virtual deliveries of homes. This generated a large volume of online interactions and the consequent standardization of responses to respond to the maximum number of questions from the public.

The year ended with the following number of followers on social networks: 82,700 on Facebook, 6,695 on Instagram and 20,800 on YouTube. On Facebook, there was an increase of more than 150% in the number of followers, from 41,633 in January to 107,698 in December. Instagram saw growth of 60% in new likes. YouTube and Twitter also grew, but with smaller numbers. The majority of the public (65%) on CDHU's social networks is female.

Another tool used by the press office is clipping, whereby it selects and monitors news in newspapers, magazines, websites, radio and television with the following objectives: to measure the response to publications by the communication team, to inform the technical areas and employees of matters pertinent to the Company and the housing sector, and to inform the management of any emergency situations that affect CDHU, such as floods, land invasions and demonstrations, which normally require immediate responses. The clipping sector also produces monthly media reports and graphs, with a balance of all published news that directly cited CDHU and the Department of Housing.

In 2020, the Company received 183 requests for comments from newspapers, magazines, websites, television stations and radio, predominantly from media sources from the interior of the state. The main subjects of the requests were: construction/maintenance problems in housing units (36); the fall of the water tank in Diadema (17); assistance for families in precarious settlements and at-risk areas (17); delay/delivery date of new housing (16); financial agreements (14); housing aid (10) and new housing (9).

During the year, 898 news stories were recorded with direct citations in electronic media. Of these, 27% were in media from the capital of São Paulo and 73% from towns and cities across the state. Of

neutras, 43% positivas e 12% negativas. Já na mídia impressa, foram captadas 3.039 notícias com citação direta, sendo 24% em veículos da capital

e 76% de cidades do interior. Do total de notícias, 59% foram consideradas neutras, 36% positivas e 5% negativas.

the mentions, 45% were considered to be neutral, 43% positive and 12% negative. In the printed media, 3,039 news items with direct citations were captured, 24% from the capital and 76% from

towns and cities across the state. Of these news stories, 59% were considered neutral, 36% positive and 5% negative.

VOLUME DE ATENDIMENTOS

Em 2020, as demandas encaminhadas à CDHU, considerando todos os canais de atendimento, apresentaram um número significativo, refletindo a dimensão da instituição.

A Ouvidoria registrou 6.867 manifestações, principalmente denúncias e reclamações:

TIPO	QUANTIDADE
Denúncia	2.432
Elogio	19
Outros	262
Reclamação	2.410
Solicitação de Informação	1.703
Sugestão	41
TOTAL	6.867

No SIC foram registradas 545 solicitações de informação, e os principais temas abordados pelos usuários foram: informações sobre atendimento habitacional (inscrição, lista de suplência e editais), pedidos de plantas dos empreendimentos, informações financeiras (acordo, revisão e suspensão de parcelas), pedidos de vistas de processos, dados de entregas habitacionais e quadro de funcionários da Companhia.

bém planejam e fazem o acompanhamento dos serviços executados pelos outros canais de atendimento, como as prestadoras de serviços. [102-10]

Durante o ano houve grande procura pelos serviços da CDHU registrados no CRM, por meio da Central de Atendimento Alô CDHU, Regionais, Postos de Atendimento, Executoras e Poupatempo, totalizando 573.905 ocorrências, envolvendo 198.305 contratos. Em 2019, o número total foi de 598.071 ocorrências. [102-44]

No atendimento ao público, a Central de Atendimento Alô CDHU também atuou fortemente no atendimento receptivo dos interessados que contactaram o 0800, devido à suspensão de cobranças ativas pela Direção da CDHU. As Regionais, por sua vez, além das suas atividades inerentes tam-

A quantidade de atendimentos por canal de origem registrados no ano de 2020 está resumida no quadro abaixo:

CANAL DE ORIGEM	Nº OCORRÊNCIAS
Regionais	35.229
Postos de Atendimento	11.760
Poupatempo	39.919
Alô CDHU	311.957
Prestadoras de serviços	125.730
Outros	49.310
TOTAL	573.905

NUMBER OF SERVICES PROVIDED

In 2020, the number of demands sent to CDHU via all the service channels was significant, reflecting the size of the institution.

The Ombudsman registered 6,867 contacts, mainly denunciations and complaints:

TYPE	QUANTITY
Denunciation	2,432
Praise	19
Others	262
Complaint	2,410
Request for Information	1,703
Suggestion	41
TOTAL	6,867

The SIC registered 545 requests for information. The main topics addressed by users were: information on housing assistance (registration, substitution list and notices), requests for plans of the developments, financial information (agreement, review and suspension of repayments), requests to view processes, housing delivery data and the Company's staff.

te the actions of other service channels, in addition to developing other related activities. [102-10]

During the year there was great demand for CDHU's services registered by the CRM, through the Alô CDHU Service Center, Regional Offices, Service Desks, Executors and Poupatempos, totaling 573,905 events involving 198,305 contracts. In 2019, the total number was 598,071 events. [102-44]

In serving the public, the Alô CDHU Service Center also acted strongly in the process of receiving calls from stakeholders who contacted 0800 due to the suspension of active debt reminders by the CDHU Management. The regional offices, in turn, remained in a more strategic position to coordina-

The number of customer events per source channel registered in 2020 is summarized in the table below:

SOURCE CHANNEL	NO. OF EVENTS
Regional offices	35,229
Service Desks	11,760
Poupatempos	39,919
Alô CDHU	311,957
Service Providers	125,730
Others	49,310
TOTAL	573,905

NÍVEL DE SATISFAÇÃO

Para medir o nível de satisfação em relação ao atendimento, o sistema de Ouvidoria envia uma pesquisa ao usuário, que responde 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. Por fim, é abordada a importância da Ouvidoria na tratativa da manifestação

dentro da Companhia e a possibilidade de utilizar o serviço novamente, caso seja necessário.

O nível de satisfação do atendimento prestado pela CDHU é medido pela nossa Central de Atendimento Alô CDHU, responsável por 54% dos atendimentos registrados em 2020, e apresenta resultados positivos, de acordo com a tabela a seguir:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO - ALÔ CDHU - 2020

Pesquisa de Satisfação			Total
Ligações Atendidas			362.014
Como você avalia o atendimento eletrônico que ouviu ao ligar no atendimento Alô CDHU?	Avaliações	Total	178.360
		Satisfeito	169.107
		Insatisfeito	9.253
	Nota	94,80%	
O motivo da sua ligação foi esclarecido neste atendimento?	Avaliações	Total	164.528
		Sim	153.215
		Não	11.313
	Nota	93,12%	
Por fim, como você avalia o atendimento do nosso operador?	Avaliações	Total	156.787
		Satisfeito	152.035
		Insatisfeito	4.752
	Nota	96,97%	

LEVEL OF SATISFACTION

To measure the level of satisfaction with the service provided the Ombudsman system sends a survey to the user, who responds voluntarily (there is no obligation). The questions cover the citizen/user's impressions in relation to the difficulty in contacting the service, the quality of service, conclusion of the service and satisfaction. Finally, it addresses the importance of the Ombudsman in dealing with the demand within the company and

the likelihood of using the service again, if necessary.

The level of satisfaction with the service provided by CDHU is measured by the Alô CDHU Service Center, responsible for 54% of service events recorded in 2020, and showed positive results, according to the following table:

SATISFACTION SURVEY - ALÔ CDHU - 2020

Satisfaction Survey			Total
Calls Received			362,014
How would you rate the electronic service you received when calling Alô CDHU?	Assessments	Total	178,360
		Satisfied	169,107
		Dissatisfied	9,253
	Score	94.80%	
Was the reason for your call resolved during this service event?	Assessments	Total	164,528
		Yes	153,215
		No	11,313
	Score	93.12%	
Finally, how would you rate the service provided by our operator?	Assessments	Total	156,787
		Satisfied	152,035
		Dissatisfied	4,752
	Score	96.97%	

Vila Jacuí



Guaianazes



FORNECEDORES E PARCEIROS DE NEGÓCIOS

Os principais fornecedores da CDHU são construtoras, projetistas, empresas gerenciadoras de obras (gestão e fiscalização), empresas de regularização fundiária, gerenciadoras e executoras sociais e empresas prestadoras de serviços diversos (topografia, controle tecnológico, consultoria e diagnóstico ambiental). [102-9, 102-10, 204-1]

No processo de contratação destes fornecedores, o edital de licitação e seus anexos apresentam exigências quanto à habilitação e formalização de contrato, incluindo documentos relativos, sobretudo, à regularidade trabalhista das empresas participantes. No contrato também há cláusulas que exigem da contratada o atendimento às leis trabalhistas e, durante a execução dos contratos, as empresas são obrigadas a apresentar os comprovantes do

recolhimento dos impostos trabalhistas. As gerenciadoras (prepostos da CDHU) realizam a fiscalização das obras, inclusive condições dos canteiros e alojamentos (caso tenham) e comunicam eventuais irregularidades. [103-2, 103-3, 407-1, 408-1, 409-1]

Os fornecedores com atividades diretamente relacionadas ao planejamento e à execução de obras de unidades habitacionais, urbanização e outras obras e serviços complementares estão listados a seguir. São considerados fornecedores locais aqueles sediados no Estado de São Paulo e todas as unidades operacionais são consideradas importantes. Sendo assim, 92% do orçamento de compras foi gasto com fornecedores locais, conforme tabela abaixo:

GASTO COM FORNECEDORES LOCAIS

Qtde de fornecedores	Tipo de fornecedor	Localização	Qtde. De Contratos	Desembolso Total	Desembolso SP	(%) SP
3	Consultoria	SP (3)	3	R\$ 1.854.665,26	R\$ 1.854.665,26	100%
6	Controle Tecnológico	SP (6)	7	R\$ 3.407.780,74	R\$ 3.407.780,74	100%
2	Diagnóstico Ambiental	SP (2)	0	R\$-	R\$ -	-
82	Construtoras	SP (80), MG (1), DF (1)	222	R\$ 272.954.967,64	R\$ 239.167.814,55	88%
8	Gerenciamento de Obras	SP (7), RJ (1)	8	R\$ 108.947.688,71	R\$ 97.509.743,25	90%
5	Gerenciamento Social e Executora Social	SP (5)	5	R\$ 91.904.950,62	R\$ 91.904.950,62	100%
7	Projetistas	SP (7)	17	R\$ 234.367,24	R\$ 234.367,24	100%
3	Regularização Fundiária - CDHU	SP (3)	3	R\$ 23.993.003,12	R\$ 23.993.003,12	100%
5	Regularização Fundiária - Cidade Legal	SP (5)	5	R\$ 37.760.261,68	R\$ 37.760.261,68	100%
6	Topografia	SP (6)	39	R\$ 6.700.173,59	R\$ 6.700.173,59	100%
49	Convênios PM / Sehab / Cohab	SP (49)	354	R\$ 24.344.492,06	R\$ 24.344.492,06	100%
TOTAL			663	R\$ 572.102.350,66	R\$ 526.877.252,11	92%

*Considera-se relevantes todas as unidades operacionais.

Durante 2020 não houve mudança significativa na cadeia de fornecedores, uma vez que os contratos/convênios tiveram continuidade. Também não foram constatados danos ambientais durante a

execução das obras e serviços em desenvolvimento pela CDHU, por isso, não houve impactos ambientais negativos significativos identificados na cadeia de fornecedores. [102-10, 308-2]

SUPPLIERS AND BUSINESS PARTNERS

CDHU's main suppliers are construction companies, project designers, construction management companies (management and inspection), property ownership formalization companies, social managers and executors and companies providing various services (topography, technological control, consultancy and environmental diagnostics). [102-9, 102-10, 204-1]

In the process of contracting these suppliers, the bidding notice and its annexes present requirements regarding the qualification and formalization of the contract, including documents relating, above all, to the participating companies' good standing regarding labor practices. In the contract there are also clauses that require the contractor to comply with labor laws and, during the execution of the con-

tracts, companies are required to present proof of payment of labor taxes. The managers (representatives of CDHU) carry out inspections of the works sites, including the conditions of the construction sites and accommodation (if any) and report any irregularities. [407-1, 408-1, 409-1]

The types of suppliers with activities directly related to the planning and execution of works for housing units, urban development and other complementary works and services are listed below. Local suppliers are those headquartered in the State of São Paulo and all operating units are considered significant. Thus, 92% of the purchasing budget was spent with local suppliers, as shown in the table below:

AMOUNT SPENT ON LOCAL SUPPLIERS

No. of suppliers	Type of supplier	Location	No. Of Contracts	Total Spending	Spending SP	(%) SP
3	Consultancy Services	SP (3)	3	R\$ 1,854,665.26	R\$ 1,854,665.26	100%
6	Technological Control	SP (6)	7	R\$ 3,407,780.74	R\$ 3,407,780.74	100%
2	Environmental Diagnosis	SP (2)	0	R\$-	R\$ -	-
82	Construction companies	SP (80), MG (1), DF (1)	222	R\$ 272,954,967.64	R\$ 239,167,814.55	88%
8	Construction Management	SP (7), RJ (1)	8	R\$ 108,947,688.71	R\$ 97,509,743.25	90%
5	Social Management and Social Executor	SP (5)	5	R\$ 91,904,950.62	R\$ 91,904,950.62	100%
7	Project Designers	SP (7)	17	R\$ 234,367.24	R\$ 234,367.24	100%
3	Ownership Formalization - CDHU	SP (3)	3	R\$ 23,993,003.12	R\$ 23,993,003.12	100%
5	Ownership Formalization - Cidade Legal	SP (5)	5	R\$ 37,760,261.68	R\$ 37,760,261.68	100%
6	Topography	SP (6)	39	R\$ 6,700,173.59	R\$ 6,700,173.59	100%
49	Agreements with PM/ Sehab/Cohab	SP (49)	354	R\$ 24,344,492.06	R\$ 24,344,492.06	100%
TOTAL			663	R\$ 572,102,350.66	R\$ 526,877,252.11	92%

*All operating units are considered significant.

There were no significant changes in the supply chain in 2020, since the contracts/agreements continued. No environmental damage was recorded during the execution of the works and services

being developed by CDHU. Therefore, there were no significant negative environmental impacts identified in the supply chain. [102-10, 308-2]

QUEIXAS E VAZAMENTOS

[103-2, 103-3, 418-1]

No que diz respeito ao número de queixas comprovadas relativas à privacidade do cliente, a Diretoria de Atendimento Habitacional (DAH) recebeu durante o ano solicitações de clientes referentes a tentativas de fraudes através de contatos telefônicos ou, principalmente, via WhatsApp, por conta de recebimento de boletos fraudados.

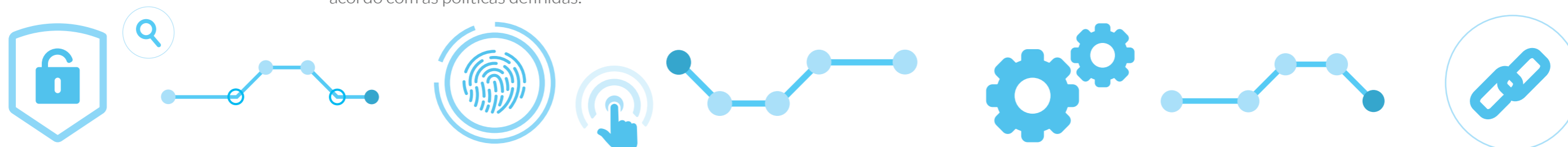
O aplicativo WhatsApp não é utilizado como ferramenta institucional da Companhia por ser de código aberto, não permitindo qualquer controle pela CDHU. Ainda assim, houve fraudes principalmente nas regiões de Campinas e Ribeirão Preto, com posterior instauração de denúncia crime contra a Administração Pública, que está em fase de investigação.

Dos 112 clientes identificados, conforme informação da DAH, 25 tiveram prejuízo financeiro por terem realizado o pagamento. Não foi possível confirmar se as fraudes ocorreram a partir de engenharia social, quando o fraudador não possui informações dos clientes, mas se utiliza de artifícios para consegui-los ou mesmo se utiliza de blefes para convencer as pessoas, ou se houve ajuda de alguém interno que possuía acesso ao sistema e forneceu informações reais. Aparentemente, foi a primeira opção, porém, ainda assim a Companhia realizou uma série de ações de revisão de segurança, principalmente no Sistema CRM, que é utilizado por terceiros de diversas áreas, para mitigar o risco das fraudes que podem ocorrer a partir da empresa.

As principais ações tomadas neste sentido foram:

- Divulgação de mensagem de alerta sobre fraude no site CDHU, páginas do Facebook e Youtube da CDHU, URA do 0800 e via SMS;
- Bloqueio da extração de dados de mutuários para arquivos no sistema do CRM através de usuários não autorizados;
- Revisão de todos os acessos dos funcionários e terceiros ao sistema CRM;
- Inclusão de mensagem de alerta para os usuários que fazem login no CRM sobre a monitoração das ações realizadas nas telas do sistema;
- Gravação do IP da máquina e o local do acesso de todos os usuários que se conectam no CRM;
- Revisão e fortalecimento do processo de comunicação de exclusão de usuário da rede da CDHU, de modo que a equipe do CRM possa verificar se possuíam acesso a este sistema (o CRM fica na nuvem da Microsoft e não tem integração com o AD (Active Directory: ferramenta da Microsoft utilizada para o gerenciamento de usuários de rede) da CDHU);
- Habilitação de logs de auditoria de todas as alterações de dados sensíveis no sistema CRM (somente consulta não é possível registrar);
- Redução do prazo do processo de expiração periódica de conta e/ou senha do CRM.

Apesar disso, não foram identificados casos comprovados de vazamentos, furtos ou perdas de dados em qualquer das aplicações da Companhia, e não houve necessidade de restaurar backups que não funcionaram e causaram perda de dados. Assim, foram mantidas as atividades de execução de backups periódicos e retenção de dados, de acordo com as políticas definidas.



COMPLAINTS AND LEAKS

[103-2, 103-3, 418-1]

Regarding the number of substantiated complaints related to customer privacy, the Housing Services Department was contacted by customers regarding fraud attempts through telephone calls or, mainly, via WhatsApp, on account of fraudulent bills received during the year.

The WhatsApp application is not used as an institutional tool by the Company because it is open source, which means that it cannot be controlled by CDHU. Even so, there were occurrences of fraud, mainly in the regions of Campinas and Ribeirão Preto, with the subsequent establishment of a criminal complaint against the Public Administration, which is under investigation.

Of the 112 customers identified, according to information from the Housing Services Department, 25 suffered a financial loss for having made the payment. It was not possible to confirm whether this fraud used social engineering - when the fraudster does not have customers information but uses mechanisms to obtain them or even directly deceives people - or if there was inside help from someone who had access to the system and provided real information. It appears to be the former, however, to mitigate the risk of fraud that could originate from within, the company carried out a series of security reviews, mainly of the CRM System, which is used by third parties from different areas.

The main actions taken in this regard were:

- Publishing of a message warning about fraud on the CDHU website, CDHU's Facebook and YouTube pages, 0800 URA and via SMS;
- Blocking the extraction of borrowers' data to files in the CRM system through unauthorized users;
- Review of all accesses by employees and third parties to the CRM system;
- Inclusion of a warning message for users who log in to the CRM regarding the monitoring of actions performed on the system's screens;
- Recording of computer IP and access location of all users who connect to the CRM;
- Review and strengthening of the user exclusion communication process for the CDHU network. This enables the CRM team to verify whether they had access to this system (the CRM is in the Microsoft cloud and is not integrated with the CDHU AD);
- Audit logs enabled for all changes to sensitive data in the CRM system (read-only, cannot register information);
- Reduction of the expiry period for the CRM account and/or password process.

Despite this, there were no proven cases of leakage, theft or loss of data identified in any of the Company's applications. There was also no need to restore backups that malfunctioned and caused data loss. Thus, the activities of performing periodic backups and data retention were maintained, in accordance with the defined policies.

AÇÕES EM ANDAMENTO

Por meio da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/18), que entrou em vigor a partir de 2020, será possível regular e garantir a transparência no tratamento e uso dos dados das pessoas físicas em quaisquer meios.

A referida legislação tem como base a regulamentação europeia (GDPR) e considera os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade para estabelecer regras a respeito da coleta, armazenamento e compartilhamento dos dados pessoais. A intenção é proporcionar a proteção dos dados das pessoas físicas contando com a penalidade de multas para motivar o seu cumprimento por parte das empresas.

A seguir estão as ações realizadas ou em andamento a respeito deste tema em 2020:

- Alguns gestores das principais áreas envolvidas na implementação da LGPD na CDHU fizeram um treinamento na Fundação Instituto de Administração (FIA) com o objetivo de conhecer mais sobre este assunto e entender a melhor forma de implantar as ações necessárias para adequação a esta lei.
- Todos os funcionários da CDHU foram comunicados sobre a entrada em vigor da LGPD através de Ato do Presidente, sendo informados sobre os principais aspectos que a lei abrange e sobre as ações que serão realizadas para atendê-la.
- A área de RH da CDHU disponibilizou um treinamento básico e rápido em formato de EAD para que todos os empregados tenham uma visão geral das normas da LGPD.
- A área de TI mapeou todos os atributos de dados pessoais e sensíveis contidos dentro dos sistemas/bancos de dados da Companhia e está revisando-os junto aos responsáveis pelas informações para excluir os que, eventualmente, não sejam mais necessários

- A área Jurídica da CDHU está revisando as cláusulas dos contratos com atuais fornecedores, visando adequar as responsabilidades referentes à privacidade dos dados que são compartilhados.
- A área de Licitações da CDHU está revendo a redação dos documentos utilizados nos processos licitatórios, visando incluir manifestação expressa da(s) pessoa(s) natural(is) inscrita(s), autorizando a Companhia ao tratamento de dados pessoais e sensíveis e a respectiva utilização para fins institucionais, relacionados à política pública habitacional ou às relações contratuais, inclusive as de natureza trabalhista.

Algumas ações adicionais estão previstas para 2021. São elas:

- Designação de um DPO (Data Protection Officer) que será o profissional responsável, em linhas gerais, por ser envolvido em todas as questões relacionadas com a proteção de dados. Seu papel será orientar e acompanhar o tratamento de dados pessoais e sensíveis, interagir com as diversas áreas que tratam estes dados, além de atender as solicitações das pessoas externas, elaborar os relatórios de incidentes e interagir com os operadores de dados e com a Autoridade Nacional, caso seja necessário.
- Decisão sobre a necessidade de contratação de consultoria e/ou aplicação visando apoiar e registrar as ações de mapeamento, tratamento de dados, além dos eventuais registros de incidentes e solicitações de pessoas externas.
- Adequação de sistemas ou aplicações disponíveis no site ou outros meios públicos que coletam os dados pessoais diretamente de seus donos. O sistema irá solicitar e registrar o consentimento quanto ao tratamento destes dados.

ONGOING ACTIONS

The General Personal Data Protection Law (Law No. 13,709/18) came into force in 2020, replacing the law popularly known as the Brazilian Civil Rights Framework for the Internet. This law will enable regulation and guarantee transparency in the treatment and use of individuals' data in any form.

This legislation is based on European regulations (GDPR) and considers the fundamental rights of freedom and privacy to establish rules for the collection, storage and sharing of personal data. The intention is to provide protection for individuals' data with the penalty of fines to motivate companies to comply with it.

The following are the actions taken or underway on this topic in 2020:

- Some managers of the main areas involved in implementation of the General Personal Data Protection Law at CDHU underwent training at the Fundação Instituto de Administração (FIA) in order to learn more about this subject and understand the best way to implement the necessary actions to comply with this law.
- All CDHU employees were informed that the new law had entered into force by an Act of the CEO and regarding the main aspects covered by the law and the actions that will be taken to comply with it.
- CDHU's HR area provided quick and basic online training so that all employees have an overview of the General Personal Data Protection rules.
- The IT area has mapped all the attributes of personal and sensitive data contained within the Company's systems/databases. It is reviewing them with those responsible for the information in order to exclude that which is no longer necessary.

- CDHU's Legal area is reviewing the clauses of contracts with current suppliers in order to adjust the responsibilities related to the privacy of data that is shared.
- CDHU's Bidding area is reviewing the wording of the documents used in the bidding processes. It aims to include an express statement from the natural person(s) subscriber(s), authorizing the company to handle personal and sensitive data and its respective use for institutional purposes related to public housing policy or contractual relations, including those related to labor.

Some additional actions are planned for 2021. These are:

- Designation of a DPO (Data Protection Officer) who will be generally responsible for the area and involved in all issues related to data protection. Their role will be to guide and monitor the processing of personal and sensitive data and to interact with the various areas that handle this data, in addition to meeting the requests of external people, preparing incident reports, and interacting with data operators and the National Authority if and when necessary.
- Decision on the need to hire consultancy and/or applications to support and record the actions of data mapping and processing, in addition to any records of incidents and requests from external people.
- Adequacy of systems or applications available on the website or other public means to collect personal data directly from its owners. The system will request and record consent regarding the treatment of this data.

CAPITAL NATURAL

NATURAL CAPITAL



Diante do fato 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 disso, monitora sua atuação através de um sistema de Gestão de Empreendimentos, sempre buscando alternativas

para minimizar impactos negativos. O trabalho de recuperação de assentamentos precários é outro tema importante para a preservação ambiental, bem como o investimento contínuo em inovações tecnológicas com o objetivo de alcançar economia de recursos naturais e mais benefícios financeiros à população atendida.

RISCOS AMBIENTAIS E CLIMÁTICOS

Todos os anos, o Estado de São Paulo tem enfrentado situações de emergência e/ou calamidade pública devido à ocupação desordenada do solo, sofrendo influências das variações decorrentes, entre outros, das mudanças climáticas, apresentando a necessidade de ações corretivas e acolhimento da população atingida. Por isso, pode haver o aumento não previsto 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. [201-2]

No âmbito da habitação sustentável e recuperação ambiental na Serra do Mar e Litoral Paulista, os fatores de risco são definidos diretamente pela Secretaria do Meio Ambiente. Já em relação ao saneamento ambiental em mananciais de interesse regional, o principal risco listado é a descontinuidade no fluxo de recursos financeiros e na disponibilidade de recursos humanos, além das invasões de terrenos e empreendimentos nesses territórios, que enfrentam tantas pressões de ocupação. [201-2]

Os custos das ações dependem diretamente do risco ou oportunidade quando e se surgirem. São necessários aportes financeiros extras no caso de atendimento a alguma situação de mitigação de risco. Quanto à produção habitacional, todos os riscos são previstos – com avaliação e propostas de encaminhamentos para os problemas identificados – já na fase de projetos. [201-2]

Considerando o levantamento geral de riscos, a Companhia definiu os seguintes potenciais riscos ambientais: [102-11]

- Falta ou escassez de recursos naturais usados nas operações, o que pode afetar a capacidade operacional da Companhia.
- Ocorrência de fenômenos ou desastres naturais provocando uma grande destruição material, perdas de vidas humanas e/ou danos na estrutura operacional da Companhia.
- Procedimentos nocivos ao meio ambiente e à comunidade que expõem a CDHU a processos de órgãos ambientais. Práticas ambientais em desacordo com a legislação em vigor.

Além disso, foram identificados os seguintes riscos categorizados como riscos ambientais: [102-30]

Oportunidade de melhoria na Gestão de Riscos de Desastres: a Companhia não realiza de forma eficaz e baseada em metodologias formalizadas a Gestão de Riscos referente a Desastres e Incêndios dos empreendimentos já construídos.

Riscos decorrentes de ocupações precárias e irregulares em áreas da CDHU: a Companhia possui áreas ocupadas de forma precária e irregular pela população de baixa renda. Tais ocupações estão sujeitas, em muitos casos, à perda ou dano social e econômico, em decorrência de intervenções inadequadas no terreno, como cortes e extração de vegetação sem orientação técnica. Como consequência disso, podem ocorrer processos como escorregamentos, erosão, contaminação do solo, dentre outros, atingindo a população residente de diversas formas.

Ausência de garantias de cumprimento de Termo de Ajuste de Conduta (TACs): devido à ausência de monitoramento dos Termos de Ajuste de Conduta (ambiental), há probabilidades de autuações e multas nas fiscalizações.

In view of the fact that the urban development and housing development construction works produce changes and impacts on the landscape and the environment, CDHU establishes guidelines and standards for all its activities through a Project Manual. In addition, it monitors its performance through a Project Management system, always looking for alternatives to minimize negative

impacts. The work of recovering precarious settlements is another important issue for environmental preservation, as well as the continuous investment in technological innovations in order to save on natural resources and provide greater financial benefits to the population served.

ENVIRONMENTAL AND CLIMATE RISKS

Every year, the State of São Paulo has faced situations involving emergencies and/or public calamities due to the disordered occupation of the land. This is made worse by the influence of climate change, among others factors, imposing the need for corrective actions and assistance for the affected population. This can result in unforeseen increases in financial investment by the Department of Housing, if called for by the municipalities affected. These may request support through the payment of Temporary Housing Aid and provision of Definitive Housing Assistance for the affected families. [201-2]

In the context of sustainable housing and environmental recovery in the Serra do Mar and Litoral Paulista (Coast and Coastal Mountains of São Paulo), risk factors are directly defined by the Department for the Environment. In relation to environmental sanitation in water sources of regional interest, the main risk listed is the discontinuity in the flow of financial resources and the availability of human resources. Furthermore, there is a risk of invasions of land and projects in these territories, which face high levels of occupation pressure. [201-2]

The costs of actions depend directly on the risk or opportunity, when and if they arise. Extra financial contributions are required in the event of having to deal with a risk mitigation situation. Regarding housing production, all risks are already foreseen in the project phase, with evaluations and referral of proposals for the problems identified. [201-2]

Considering the general risk assessment, the Company defined the following potential environmental risks: [102-11]

- Lack or scarcity of natural resources used in operations, which can affect the Company's operational capacity.
- Occurrence of phenomena or natural disasters causing major material destruction, loss of human life and/or damage to the Company's operational structure.
- Procedures harmful to the environment and the community that expose CDHU to charges by the environmental agency. Environmental practices that do not comply with the legislation in force. In addition, the following risks have been identified and categorized as environmental risks: [102-30]

Opportunity for improvement in Disaster Risk Management: the Company does not effectively carry out Risk Management based on formalized methodologies in relation to Disasters and Fires at the projects already built.

Risks arising from precarious and illegal occupations of CDHU's land: the Company possesses areas that have been occupied in a precarious and illegal manner by the low-income population. In many cases, such occupations result in social and economic damage or loss, as a result of inadequate interventions in the area, such as cutting and removing vegetation without technical guidance. As a consequence of this, processes such as landslides, erosion and soil contamination can occur, affecting the resident population in different ways.

Absence of guarantees of compliance with the Conduct Adjustment Term: due to the lack of monitoring of the Conduct Adjustment Terms (environmental), there are probabilities of penalties and fines from the inspections.

Como contrapartida aos riscos ambientais, a Companhia possui os seguintes controles:

Análise topográfica e ambiental do terreno: a CDHU realiza análises topográficas nos terrenos doados pelas prefeituras e garante que o meio ambiente não será afetado com a construção do novo empreendimento.

Manual de Gestão de Riscos de Desastres: através dos atos do Presidente nº 025/19 e 033/19 foi constituído um grupo para elaborar um plano de trabalho, bem como o desenvolvimento de um manual de gestão de riscos de desastres, com o objetivo de estabelecer a cultura de gestão integrada de riscos de desastre na CDHU, tanto para os empreendimentos quanto para as unidades administrativas, alinhadas com as diretrizes do PDN (Programa Estadual de Gestão de Desastres) de natureza geológica, geotécnica, hidrológica (inundações e enchentes) e incêndio.

As a counterpart to environmental risks, the Company has the following controls:

Topographic and environmental analysis of the land: CDHU conducts topographic analyzes of land donated by city halls and ensures that the environment will not be affected by the construction of the new project.

Disaster Risk Management Manual: through the CEO's acts nº 025/19 and 033/19, a group was created to prepare a work plan, as well as the development of a disaster risk management manual, to establish an integrated disaster risk management culture at CDHU. This applies both for developments and for administrative units, in line with the guidelines of the State Program for Disaster Management for geological, geotechnical, and hydrological (floods and inundations) disasters and fires.



BIODIVERSIDADE

[103-2, 103-3]

A Companhia atua em todo o Estado de São Paulo com a implantação de empreendimentos habitacionais, muitas vezes próximos a áreas sensíveis ou de alto valor ambiental como 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. [304-1]

Os impactos ambientais decorrentes da implantação dos empreendimentos são devidamente mitigados e compensados conforme o respectivo processo de licenciamento ambiental junto aos órgãos competentes. Durante o ano de 2020 não foram constatados danos ambientais durante a execução das obras e serviços em desenvolvimento pela CDHU, portanto, não houve impactos ambientais negativos significativos identificados na cadeia de fornecedores. [308-2]

Para a obtenção da autorização para início das obras, os empreendimentos têm seus projetos aprovados no órgão responsável (CETESB) e as áreas de APP mencionadas são destinadas em geral como áreas públicas a serem preservadas ou recuperadas de acordo com a situação em que se encontram. A CDHU possui termos de compromisso com o órgão licenciador com a definição do tipo e quantidade de espécies vegetais a serem implantadas e os projetos são definidos de forma que essas áreas não tenham suas características alteradas. Durante o período de implantação dos empreendimentos, as áreas ficam preservadas de modo a não sofrerem interferências ou alterações decorrentes da obra. O plantio dessas áreas está incluso nas contratações de implantação.

Em 2020, a CDHU, por meio de convênios com as prefeituras ou como responsável direta, teve 12 Termos de Compromisso de Recuperação Ambiental (TCRA) assinados com a CETESB. Também iniciou ou prosseguiu na implantação de 4 novos TCRA, concluiu o plantio de 20 áreas e teve o aceite da CETESB de 12 áreas.

A Companhia também atua em empreendimentos com urbanização que incluem a remoção de po-

pulação 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.

No caso de regiões com fragilidades ambientais – altas declividades e ambientes protegidos –, como 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. Atualmente, todos os empreendimentos da Companhia são aprovados previamente nos órgãos licenciadores e atendem às legislações das esferas municipais, estaduais e federais. [304-1, 304-2]

Desta forma, todos os empreendimentos com previsão de recomposição ou revegetação de áreas têm seus projetos elaborados por profissional competente, como engenheiro agrônomo ou engenheiro florestal. Os projetos atendem às orientações de quantidade e diversidade previstas na legislação estadual e, de forma geral, incluem nas listas de espécies a serem implantadas as seguintes condições: espécies quase ameaçadas, espécies em perigo, espécies vulneráveis e espécies em perigo crítico. [304-4]

No momento da elaboração dos projetos dos empreendimentos, a CDHU também busca aproveitar a vegetação existente preservando-a e incorporando-a ao seu urbanismo. Se for necessário o corte de árvores isoladas ou supressão de fragmento de mata nativa, é elaborado projeto de compensação. Esses projetos e também os de recomposição/revegetação das áreas verdes/sistemas de lazer seguem os critérios de quantidade e diversidade definidos nas Resoluções SMA 07/2017 e SMA 72/2017. [304-2]

Atualmente, todos os empreendimentos da CDHU possuem no mínimo 10% da área total da gleba destinadas a Áreas Verdes e Sistemas de Lazer, que são revegetadas, garantindo a recomposição

BIODIVERSITY

[103-2, 103-3]

The Company works to build housing developments throughout the State of São Paulo, often close to sensitive areas or areas of high environmental value. These include areas defined by the legislation as Permanent Preservation Areas (APP), located in areas alongside streams or springs or with remnants of significant vegetation. [304-1]

The environmental impacts resulting from the implementation of the projects are duly mitigated and compensated according to the respective environmental licensing process with the competent bodies. No environmental damage was recorded during the execution of the works and services being developed by CDHU in 2020. Therefore, there were no significant negative environmental impacts identified in the supply chain. [308-2]

In order to obtain authorization to start the works, the development's projects have to be approved by the responsible agency (CETESB). The APP areas mentioned are generally intended as public areas to be preserved or recovered depending on the state in which they are encountered. CDHU has terms of commitment with the licensing agency with the definition of the type and quantity of plant species to be replanted and the projects are defined so that the characteristics of these areas remain unchanged. During the implementation period of the developments, the areas are preserved so as not to suffer any interference or alterations resulting from the work. The planting of these areas is included in the implementation contracts.

In 2020, CDHU signed 12 Environmental Recovery Commitment Terms with CETESB, through agreements with city halls or with direct responsibility. It also began or continued to implement four new Environmental Recovery Commitment Terms, completed the replanting of 20 areas and received acceptance from CETESB for 12 areas.

The Company also works with developments with urban regeneration that include the removal of the population from protected areas. This contributes to the restoral of degraded areas with the

implementation of infrastructure and the removal of sources of pollution, such as sewage, in water courses.

In the case of regions with environmental weaknesses - steep slopes and protected environments - such as the interventions in the Serra do Mar and protected coastal areas called the Sustainable Coast Program, the Company seeks to implement projects that meet the housing demands of the population in these areas while also complying with preservation legislation and any need for environmental compensation required by law. Currently, all of the Company's projects have received prior approval by the licensing bodies and comply with the laws of the municipal, state and federal spheres. [304-1, 304-2]

All developments that involve plans for reforestation have projects prepared by a competent professional, such as agronomist or forestry engineer. The projects meet the guidelines for quantity and diversity of species provided for in the state legislation. Generally, the lists of species to be planted includes near-threatened, vulnerable, endangered and critically endangered species. [304]

When preparing the projects for the Developments, CDHU also seeks to take advantage of the existing vegetation by preserving it and incorporating it into its urban planning. If it is necessary to cut isolated trees or remove fragments of native forest, an offsetting project is prepared. These projects and also those for the restoration/replanting of green areas/leisure systems follow the criteria of quantity and diversity defined in Resolutions SMA 07/2017 and SMA 72/2017. [304-2]

Currently, at least 10% of the total area of the plot at CDHU's developments is destined for Green Areas and Leisure Systems. These areas are revegetated, guaranteeing the restoration of the local biome and promoting the growth of native fauna and flora and the permeability of the soil. This, in turn, reduces the impact of rainwater runoff on the housing estate and its surroundings. These areas, which are usually covered with grass or shrubby

do bioma local e propiciando crescimento da fauna e flora nativas e a permeabilidade do solo, o que reduz, portanto, o impacto do fluxo das águas pluviais no conjunto habitacional e seu entorno. Tais áreas, normalmente com vegetação de gramíneas ou arbustivas, recebem plantio de espécimes arbóreos conforme projeto aprovado e ficam sob responsabilidade da Prefeitura Municipal, que deverá adotar medidas de pós-plantio, como controle de insetos, pragas e doenças, controle de espécies exóticas invasoras, irrigações e demais tratamentos culturais pelo período necessário ao pegamento das mudas. Se ocorrer falhas de pegamento no plantio original, as mudas devem ser repostas.

Para fins de monitoramento nas áreas de recomposição da vegetação são apresentados relatórios técnicos à CETESB de acordo com prazos previstos no cronograma do Termo de Compensação e Recuperação Ambiental (TCRA) específico do empreendimento.

Durante a realização de obras, a Companhia também adota medidas técnicas para que não ocorram interferências nos Sistemas de Lazer, Áreas Verdes e Áreas de Preservação Permanente (APP), ou seja, não deposita, ainda que temporariamente, material proveniente das obras de terraplenagem nestes locais, e o excedente do solo é armazenado e destinado a locais adequados. Já a camada superficial do solo, extremamente fértil, que é retirada durante as obras, muitas vezes é utilizada na restauração das áreas a serem revegetadas, contribuindo para a melhoria da qualidade do solo.

Também são adotados, quando necessários, sistemas de contenção de água para o escoamento superficial provisórios e/ou definitivos minimizando o carreamento de sedimentos para vias públicas do entorno e corpos d'água, como também das eventuais erosões devido à exposição do solo. Os sistemas de drenagem definitivos captam e destinam as águas pluviais para redes existentes ou as direcionam de forma controlada aos córregos e rios, garantindo a correta destinação. [304-2]

A CDHU possui ainda procedimento padrão para a avaliação das condições do solo, particularmente quanto à possibilidade de contaminação ou existência de gases no subsolo. Destacam-se a produção de relatórios e a realização de ações para correção dos problemas nas seguintes áreas: Brasilândia B29 e Brasilândia E, Campo Belo AB,

vegetation, are planted with tree specimens according to the approved project. These areas are the responsibility of the City Hall, which must assume the post-planting care, including insect, pest and disease control, control of invasive exotic species, irrigation, and other processes, during the time needed for the seedlings to establish themselves. If there are gaps in the original planting because of trees that die, the seedlings must be replaced.

To monitor the vegetation recovery areas, technical reports are presented to CETESB according to the deadlines set out in the project's Compensation and Environmental Recovery Term schedule.

During the execution of works, the Company also adopts technical measures so that there is no interference in the Leisure Systems, Green Areas and Permanent Preservation Areas (APP). As such, it does not deposit, even temporarily, material from the earthworks in these areas and surplus soil is stored and sent to suitable locations. The extremely fertile surface layer of the soil, which is removed during construction, is often used to restore the areas to be replanted, contributing to the improvement of soil quality.

Provisional and/or permanent water containment systems are also used, when necessary, to minimize the amount of sediment deposited on surrounding public roads and into water bodies, as well as possible erosion due to soil exposure. The definitive drainage systems capture and allocate rainwater to existing networks or direct it in a controlled manner to streams and rivers, ensuring its correct disposal. [304-2]

CDHU also has a standard procedure for assessing soil conditions, particularly regarding the possibility of contamination or the existence of gases in the subsoil. It is worth describing the production of reports and actions to correct problems in the following areas: Brasilândia B29 and Brasilândia E, Campo Belo AB, Vila Matilde A, Capão Redondo D and K, Itaquera F2, Santo André K and Guarulhos Y. CDHU keeps on monitoring areas that are being studied for environmental liabilities, and which already have recovery plans with soil decontamination in progress, until CETESB has verified the sanitation condition.



Vila Matilde A, Capão Redondo D e K, Itaquera F2, Santo André K e Guarulhos Y. Para as áreas sob estudo de passivo ambiental, que já tem seu plano de recuperação com a descontaminação do solo em andamento, a CDHU mantém o monitoramento até a verificação pela CETESB da condição de saneamento.

Áreas de proteção ambiental e áreas restauradas

[304-3]

No ano de 2020, em parceria com as Prefeituras Municipais ou diretamente, a CDHU assumiu compromissos para 91.064,72m² de áreas a serem revegetadas, através do cumprimento de 12 Termos de Compromisso de Recuperação Ambiental (TCRA). Esses TCRA's serão implantados pela Companhia e terão sua manutenção e monitoramento feitos pelas Prefeituras Municipais.

Também iniciou ou deu andamento na instalação de 4 TCRA's em um total de 40.376,67m², e concluiu a implantação de 20, totalizando 358.671,84m², com o aceite do órgão fiscalizador (CETESB) para outros 12 em um total de 224.671,84 m².

Excluindo os TCRA's assinados e ainda sem início de implantação e aqueles aceitos em 2020 (concluídos em anos anteriores), chega-se a um total aproximado de 400mil m² de áreas em implantação e com a implantação concluída. Considerando a Resolução da SMA nº7 de 18/01/2017 que admite 1.000 árvores/ha, estima-se que cerca de 40 mil árvores foram plantadas no período coberto por este relatório.

Para o necessário licenciamento e aprovação de projetos de implantação de empreendimentos habitacionais, a CDHU contrata a elaboração de projetos de recuperação ambiental, compostos por recuperação vegetal de matas e APPs, recuperação dos corpos d'água (córregos, nascentes etc.) e laudos de fauna e flora. Os empreendimentos que tiveram os estudos contratados e elaborados foram: Guaianases A33, Bairros Cota 200 (Serra do Mar - município de Cubatão) e Brasilândia E.

Intervenções em áreas irregulares

No que diz respeito às áreas ocupadas irregularmente nos conjuntos habitacionais da CDHU no

município de São Paulo, a Companhia realiza vistorias e elabora relatórios técnicos para identificação das condições físico-urbanísticas das ocupações, visando recomendações para a intervenção nas áreas e identificando situações de riscos geológicos e geotécnicos e impactos negativos sobre a comunidade local.

Às vezes, essas áreas têm ações de reintegração de posse para possibilitar a regularização fundiária. Como resultado dos estudos, há a possibilidade de urbanização total ou parcial das ocupações, ou ainda a necessidade de erradicação dos núcleos. Até agora houve 7 audiências para apresentar as propostas para revisão do processo de reintegração de posse nestas áreas.

As áreas vistoriadas – para as quais já há propostas – apresentam uma superfície total de aproximadamente 224.000 m² e estima-se 3.000 moradias, com aproximadamente 3.800 famílias. O total de áreas vistoriadas é de aproximadamente 800.000 m². As seguintes áreas já foram estudadas: Brasilândia A, Campo Limpo A, B, C e N, Guaianazes A, Iguatemi A, B e D, Itaim Paulista A, Itaquera B, Jaraguá B e Tucuruvi B.

As áreas objeto dos estudos, ocupadas irregularmente, inicialmente eram áreas de uso público (Áreas Institucionais), áreas verdes e APPs. Muitas delas estão tendo sua destinação alterada, configurando lotes ou áreas remanescentes para possibilitar a urbanização e regularização fundiária, com base nas condições observadas de consolidação das ocupações.



Environmental protection areas and restored areas

[304-3]

In 2020, CDHU committed to replanting 91,064.72m² in partnership with City Halls or directly, complying with 12 Environmental Recovery Commitment Terms (TCRA's). These TCRA areas will be implemented by the Company and will be maintained and monitored by the City Halls.

It also initiated or proceeded with the installation of 4 Environmental Recovery Commitment Terms covering a total of 40,376.67m², and concluded the implementation of 20 others, totaling 358,671.84m². The supervisory body (CETESB) also accepted another 12 covering a total of 224,671.84 m².

Excluding the signed Environmental Recovery Commitment Terms, which have not yet started to be implemented, and those accepted in 2020 (completed in previous years), there is a total of approximately 400,000 m² of areas being replanted or with replanting completed. Considering SMA Resolution No. 7 of 01/18/2017, which accepts 1,000 trees/ha, it is estimated that about 40,000 trees were planted in the period covered by this report.

For the necessary licensing and approval of projects for the implementation of housing developments, CDHU hires companies to provide

environmental recovery projects. These consist of the reforestation of forests and APPs, recovery of water bodies (streams, springs, etc.) and surveys of fauna and Flora. Studies were contracted and prepared for: Guaianases A33, Bairros-Cota 200 (Serra do Mar - municipality of Cubatão) and Brasilândia E.

Interventions in illegally occupied areas

With regard to illegally occupied areas in CDHU's housing estates in the city of São Paulo, the company conducts surveys and prepares technical reports to identify the physical and urban conditions of the occupations. It also seeks recommendations for intervention in these areas and identifies situations involving geological and geotechnical risks and negative impacts on the local community. Sometimes, repossession actions are carried out to enable formalization of ownership in these areas. The studies result in the possibility of total or partial urban development of these occupations, or even the need to eradicate them entirely. So far there have been seven hearings to present proposals for reviewing the repossession process for these areas.

The surveyed areas - for which there are already proposals - cover a total area of approximately 224,000 m² and include an estimated 3,000 homes, with approximately 3,800 families. The total area surveyed is approximately 800,000 m². The following areas have already been studied: Brasilândia A, Campo Limpo A, B, C and N, Guaianazes A, Iguatemi A, B and D, Itaim Paulista A, Itaquera B, Jaraguá B and Tucuruvi B.

The areas studied have been occupied illegally, and initially were areas of public use (Institutional Areas), green areas and APPs. Many of them are having their intended purpose changed, being turned into lots or remaining areas to enable urban development and formalization of ownership, based on the conditions of consolidation of the occupations observed.

Implantação de Praças da Cidadania

O Programa “Praça da Cidadania” foi instituído pelo Decreto Estadual nº 64.160 de março de 2019 e visa a promoção e implantação de espaços destinados à inclusão social através do aperfeiçoamento e capacitação profissional para pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Neste sentido, a CDHU, em parceria com o Fórum Social de São Paulo (FSSP) e prefeituras, apoia a cessão de áreas para implantação dos equipamentos e desenvolvimento dos projetos executivos. Já está implantada e em operação, por exemplo, a Praça da Cidadania no Jd. Santo André, em área transferida pela CDHU à prefeitura.

Os projetos, iniciados em 2019, estão em andamento para os empreendimentos nas áreas União de Vila Nova, em São Miguel Paulista, e no Bairro dos Pimentas (Guarulhos C), ambos em áreas com ações de reurbanização. Essas ações integram o projeto de requalificação urbana em áreas em processo de urbanização e regularização fundiária, incluindo sistemas alternativos para captação de esgotos gerados no local e sistemas de captação de águas de chuvas para reutilização no próprio equipamento.

As áreas destinadas para a implantação das praças foram cedidas pela CDHU e serão transferidas às prefeituras responsáveis pela gestão dos equipamentos públicos. Já os equipamentos com foco na educação, instalados em contêineres adaptados, ficarão sob a responsabilidade do FSSP.

Deployment of Citizenship Squares

The “Praça da Cidadania” Program was established by State Decree No. 64,160 of March 2019 and aims to promote and implement spaces for social inclusion through professional development and training for people in situations of social vulnerability.

To support this program, CDHU, in partnership with the São Paulo Social Forum (FSSP) and city halls, supports the assignment of areas for the deployment of equipment and the development of executive projects. The Praça da Cidadania in Jd. Santo André is already in place and up and running in an area transferred by CDHU to the city hall.

Started in 2019, projects are underway for developments in União de Vila Nova, in São Miguel Paulista, and in Bairro dos Pimentas (Guarulhos C), both in areas with redevelopment actions. These actions are part of the urban upgrading project in areas undergoing urban development and ownership formalization. They include alternative systems for capturing sewage generated at the site and systems for capturing rainwater for reuse in the equipment itself.

The areas destined for deployment of the squares were provided by CDHU and will be transferred to the city halls responsible for the management of public facilities. The equipment with a focus on education, installed in adapted shipping containers, will remain under the responsibility of the FSSP.



ÁGUA, ENERGIA E GESTÃO DE RESÍDUOS

RECURSOS HÍDRICOS

A conservação e o aproveitamento máximo da água são preocupações constantes na Companhia, pois este é um insumo vital para suas operações, o que torna ainda mais fundamental a redução e a reutilização de água em toda a cadeia de valor. Portanto, a gestão hídrica faz parte da estratégia da CHDU, que investe em estudos para implementar projetos de reutilização de água de chuva nas unidades habitacionais projetadas, bem como a individualização de medição de água nos conjuntos habitacionais multifamiliares e a utilização de equipamentos redutores de consumo de água em seus empreendimentos (como bacias sanitárias tipo VDR e torneiras com arejadores/redutores de fluxo de água). [103-2, 103-3, 303-1]

ENERGIA

[103-1, 103-2, 302-2]

A CDHU incentiva a elaboração de estudos e diretrizes para aperfeiçoar a política de qualidade e sustentabilidade dos empreendimentos habitacionais, incluindo soluções para promover a eficiência no consumo de energia e água. Desde 2009 instala sistemas de aquecimento solar nos empreendimentos e já atingiu o total de mais de 82.700 unidades habitacionais construídas com esses sistemas.

Dessa forma, a Companhia aumenta a cada ano o uso de fontes renováveis de energia, com a intenção de tornar as construções cada vez mais sustentáveis. Por isso, a geração de energia por sistema fotovoltaico surgiu como potencial fonte alternativa. Em 2020 foram entregues 36 empreendimentos com sistema fotovoltaico, totalizando 3.652 unidades habitacionais, a maioria residências unifamiliares. Em 2021 pretende-se entregar 40 empreendimentos com 4.935 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 2020 foram gerados 292.160 kWh/mês de energia limpa. Todas as unidades habitacionais iniciadas durante

Recentemente, foi realizado um projeto piloto em São Sebastião (litoral paulista), onde a CDHU instalou cisternas para aproveitamento da água de chuva a serem utilizadas diretamente na caixa de descarga de duas residências. O sistema foi avaliado durante 12 meses e representou para as famílias uma redução média de 15,54% no volume de água consumido da Sabesp.

A CDHU está monitorando o consumo de água nas obras e estuda a possibilidade de adotar uma métrica para os próximos anos, propiciando um consumo cada vez mais consciente por parte de seus fornecedores. [303-1]

o ano já contam com o sistema fotovoltaico, inclusive os empreendimentos em parceria com a Caixa Econômica Federal. [302-5]

Durante a execução das obras de unidades habitacionais registrou-se a média de consumo mensal de energia de 347,42 kWh. Em 2020, o consumo total de energia para a construção de novas unidades

WATER, ENERGY AND WASTE MANAGEMENT

WATER RESOURCES

The conservation and optimized use of water is a constant concern for the Company, as this is a vital input for its operations. This emphasizes even more how essential it is to reduce and reuse water throughout the value chain. Therefore, water management is part of the CHDU strategy. It invests in studies to implement rainwater reuse projects in the projected housing units, as well as the individualization of water metering in multi-family housing estates and the use of consumption-reducing equipment in its developments (e.g., low-flush toilets and taps with aerators/water flow reducers). [303-1]

ENERGY

[103-1, 103-2, 302-2]

CDHU encourages the development of studies and guidelines to improve the quality and sustainability policy for housing developments. This includes finding solutions to promote efficiency in energy and water consumption. Since 2009 it has been installing solar water heating systems at the developments and has already reached the total of more than 82,700 housing units built with these

Recently, a pilot project was carried out in São Sebastião (on the São Paulo coast), where CDHU installed cisterns to capture rainwater to be used directly for flushing toilets in two homes. The system was evaluated over 12 months and showed an average reduction of 15.54% in mains water consumption (from Sabesp) for the families.

CDHU is monitoring water consumption at its works and is studying the possibility of using a meter in the coming years, ensuring that its suppliers are increasingly conscious of consumption. [303-1]

systems. In this way, the Company increases the use of renewable energy sources year-on-year, with the intention of making the buildings more and more sustainable. Therefore, the generation of energy by photovoltaic systems emerged as a potential alternative source. In 2020, 36 developments with photovoltaic systems were delivered, totaling 3,652 housing units, mostly single-family homes. In 2021 it is intended to deliver 40 developments with 4,935 housing units with a photovoltaic system.

This resulted in the generation of 292,160 kWh/month of clean energy in 2020, considering that the photovoltaic system implemented at CDHU's developments produces 80kWh/month and the number of housing units produced with this system. All housing units started during the year have a photovoltaic system, including developments in partnership with Caixa Econômica Federal. [302-5]

During the construction of housing units, average monthly energy consumption of 347.42 kWh was recorded. In 2020, total energy consumption for the construction of new housing units was around 16,719 kWh. This calculation used data obtained



des habitacionais girou em torno de 16.719 kWh. Para o cálculo, foram utilizados os dados obtidos nos canteiros de obras em execução, tendo-se a média mensal de consumo de energia. Esse consumo foi bem mais baixo se comparado ao ano anterior, pois devido à pandemia o andamento das obras foi mais lento. [302-2]

Para cálculo da Intensidade Energética da Companhia foram levantados os dados mensais de energia consumida nos canteiros de obra (numerador) dividido pelo número de trabalhadores locados na obra a cada mês. Através desse cálculo, chegou-se ao índice de 25,35 kWh/trabalhador. A Companhia escolheu o número de trabalhadores como denominador para calcular essa taxa. [302-3]

GESTÃO DE RESÍDUOS

A CDHU monitora a quantidade de resíduos gerados em suas obras, porém não com suas diferentes classificações. Atualmente, é feito um levantamento do volume total de resíduo produzido em cada obra, sendo posteriormente destinado a um “bota-fora” devidamente legalizado/registrado junto à Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (CETESB). [306-1]

No Edital de Licitação da Companhia está especificado que todos os resíduos devem ser destinados

O investimento total da Companhia no sistema de aquecimento solar até hoje foi de R\$ 124 milhões e estima-se que as casas da CDHU tenham economizado mais de 1.330 kWh/mês, com base no consumo médio de 168,5 kWh/mês em uma residência de 3,5 habitantes. Dessa forma, a energia economizada poderia abastecer uma cidade de mais de 25 mil habitantes. [302-5]

No ano de 2020, o consumo total de energia medido na Companhia foi de 418.762,40 kW/h. Os 33 veículos da CDHU são abastecidos exclusivamente com etanol e o consumo de combustível no período foi de 68.365,81 litros. [302-1]

para áreas de “bota-fora” certificados e regularizados junto à CETESB, sendo realizada a fiscalização dessas ações através das gerenciadoras (preposto contrato pela CDHU) com a obrigatoriedade de apresentação dos respectivos recibos emitidos pelo bota fora no ato da aceitação dos resíduos. A CDHU monitora a quantidade total de resíduos gerados em suas obras e estima-se que mais de 90% dos resíduos seguem para confinamento em aterro. [103-1, 103-2, 306-1 306-2]

MULTAS E SANÇÕES

A CDHU foi notificada, por meio do Auto de Multa de Fiscalização/Intimação nº 30.01.0002.061-8, com valor de R\$ 101.227,38, para que, no prazo de 60 dias realizasse a limpeza da área localizada na Rua Narceja, s/n, Jd. São José - Vila Curuçá “G”, que se encontrava em más condições de limpeza, inclusive sendo utilizada como depósito de lixo, detritos e resíduos de qualquer natureza.

A CDHU apresentou recurso administrativo para cancelamento da multa, uma vez que realizou os serviços de limpeza e corte do mato na área em questão. Atualmente, o recurso está sendo analisado pelo órgão autuador. [103-2, 103-3, 307-1]

at the construction sites, taking the monthly average of energy consumption. This consumption was much lower compared to the previous year, because the progress of the works was slower during the pandemic. [302-2]

To calculate the Company's Energy Intensity, the monthly data of energy consumed at the construction sites (numerator) was collected and divided by the number of workers hired at the site each month. This calculation gave a rate of 25.35 kWh/worker. The Company chose the number of workers as the denominator to calculate this rate. [302-3]

WASTE MANAGEMENT

CDHU monitors the amount of waste generated by its works, but does not classify it. Currently, a survey of the total volume of waste produced at each building site is carried out. Subsequently the waste is sent to a construction debris landfill that is duly legalized/registered with the Environmental Company of the State of São Paulo (CETESB). [306-1]

In the Company's Bidding Notice it is specified that all waste must be sent to disposal sites certified

The Company's total investment in the solar heating system to date has been R\$ 124 million and it is estimated that CDHU's houses have saved more than 1,330 kWh/month, based on the average consumption of 168.5 kWh/month in a residence with 3.5 inhabitants. As such, the energy saved could supply a town with more than 25,000 inhabitants. [302-5]

In 2020, total energy consumption measured at the company was 418,762.40 kW/h. CDHU's 33 vehicles are fueled exclusively with ethanol and fuel consumption in the period was 68,365.81 liters. [302-1]

by CETESB, with the inspection of these actions being carried out by the managers (by means of a contract signed by CDHU). There is also an obligation to present the respective receipts issued by the disposal site when accepting the waste. There is no data on the composition of the waste, with the total volume being sent to the mandatory disposal site, which is the construction debris landfill. The Company estimates that more than 90% of the waste goes to landfill. [306-1, 306-2]

FINES AND PENALTIES

CDHU was notified, by means of the Inspection/Notice of Fine No. 30.01.0002.061-8, of an amount of R\$ 101,227.38, that it must clean the area located at Rua Narceja, s/n, Jd. São José - Vila Curuçá “G” within 60 days. The area had poor conditions of cleanliness, and was even being used as dumpsite for all types of garbage and debris.

CDHU filed an administrative appeal to cancel the

fine after carrying out cleaning and mowing services in the area in question. The appeal is currently being analyzed by the supervisory body.

APÊNDICE

APPENDIX [413-1]



Relação de todas as mídias sociais comunitárias em atividade. List of all active community social media outlets

PROJETO/ PROJECT	ENDEREÇO: MÍDIAS SOCIAIS/ ADDRESS: SOCIAL MEDIA
ComCom Serra do Mar	https://projetoacomcom.wordpress.com/ https://twitter.com/projetocomcom https://www.flickr.com/photos/projetocomcom https://www.facebook.com/projetocomcomcubatao/ Youtube Projeto ComCom: https://www.youtube.com/user/ProjetoComCom
ComCom Pimentas	https://projetoacomcompimentas.wordpress.com/ http://www.radiocomcom.com.br/ https://www.facebook.com/ProjetoComCom.Pimentas https://twitter.com/comcompimentas https://www.instagram.com/projetocomcompimentas/ youtube Pimentas em Foco: https://www.youtube.com/channel/UCI3I9V_p9KwRrCXm-vkUDaw https://www.flickr.com/photos/comcompimentas/ https://soundcloud.com/projetocomcom-pimentas
Lab.Urbe	https://www.instagram.com/laburbesa/?hl=pt-br https://pt-br.facebook.com/laburbesa/ youtube laburbe sa: https://www.youtube.com/channel/UC0cPCrZeFns_ReAJXzBq_Cw
Ateliê Arte nas Cotas	https://pt-br.facebook.com/ateliartenascotas/ https://www.flickr.com/photos/artenascotas/with/7112848469/ https://www.ateliartenascotas.com/ https://br.pinterest.com/artenascotas/_saved/ https://www.instagram.com/ateliartenascotas/ https://www.youtube.com/user/ateliartenascotas
Sabores da Serra	https://www.facebook.com/saboresdaserracubatao https://www.instagram.com/nesdel.ecosol/
Mulheres do GAU /Viveiro Escola Pantanal	Youtube Mulheres do GAU: https://www.youtube.com/channel/UCeiPDOo5nOz-jvapB-y9ulhA https://www.facebook.com/mulheresdogau/ https://www.facebook.com/pg/projetopantanal/posts/ https://www.instagram.com/mulheresdogau/?hl=pt-br
Criadoras de Sabores	https://www.facebook.com/criadorasdesabores/ https://www.instagram.com/criadorasdesabores_pimentas/?hl=pt-br
Cozinha do Gueto	-
Recycling Cooperative	-
Cota-Viva Project	https://www.instagram.com/projeto.cotaviva/ https://www.facebook.com/cota.viva
Varre-Vila Project (Serra do Mar)	https://varrevila.com.br/ https://www.facebook.com/pg/varrevila/posts/
Viveiro-Escola (Pimentas)	-
Tur na Serra	https://pt-br.facebook.com/turnaserra/ https://www.instagram.com/tbcturna/
Casa da Memória	https://www.facebook.com/pg/casadamemoriauvn/posts/

Fonte/ Source: CDHU - SARU, 2020.

ÍNDICE GRI

GRI INDEX



SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI [102-55]

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. O serviço foi realizado na versão em Português do relatório



SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI [102-55]

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. The service was performed on the Portuguese version of the report



Norma GRI GRI Standard	Conteúdo Disclosure	Nº de página e/ou URL(s) Page or direct response	Omissão Omission	Pacto Global Global Compact
GRI 101: Fundamentos 2016 GRI 101: Foundation 2016	Este relatório de sustentabilidade segue os princípios estabelecidos no GRI Standard 101: Fundamentos 2016 This sustainability report follows the principles established in GRI Standards 101: Foundation 2016			
Perfil da Organização / Organization Profile				
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-1	11		
	102-2	11		
GRI 102: General Disclosures 2016	102-3	10, 12		
	102-4	10, 12		
	102-5	10, 12		
	102-6	11		
	102-7	68		
	102-8	68		
	102-9	130		
	102-10	18, 26, 126, 130		
	102-11	42, 90, 138		
	102-12	100		1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
	102-13	100		
Estratégia /Strategy				
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-14	4, 6		
	102-15	42		
GRI 102: General Disclosures 2016				
Ética e Integridade / Ethics and integrity				
GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-16	36		1,2,3,4,5,6,7,8,9,10
	102-17	36		
GRI 102: General Disclosures 2016				



Cubatão



Santo André

Governança / Governance

GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-18	52	
	102-19	58	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-20	52, 58	
	102-21	22, 28	
	102-22	60	
	102-23	60	
	102-24	60, 62	
	102-25	36, 38	10
	102-26	34, 36, 114	
	102-27	52, 58	
	102-28	60, 62	
	102-29	42	
	102-30	42, 44, 138	
	102-31	42	
	102-32	31	
	102-33	22, 120	
	102-34	36	
	102-35	68	
	102-36	68	
	102-37	68	
	102-38	62, 68	
	102-39	70	

Engajamento das Partes Interessadas / Stakeholder engagement

GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-40	22	
	102-41	68	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-42	22	
	102-43	22	
	102-44	126	

Práticas de Relato / Reporting practices

GRI 102: Conteúdos Gerais 2016	102-45	64	
	102-46	28	
GRI 102: General Disclosures 2016	102-47	28, 30	
	102-48	26	
	102-49	26	
	102-50	26	
	102-51	26	
	102-52	26	
	102-53	26	
	102-54	26	
	102-55	158	
	102-56	31	

Desempenho Econômico / Economic performance

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30	
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	64	
	103-3	64	

GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1	64			1,7,8,9
GRI 201: Economic performance 2016	201-2	138			
	201-3	-	PARTE OMITIDA: Totalmente omitido		
			RAZÃO PARA OMISSÃO: NÃO APLICÁVEL		
			EXPLICAÇÃO: A Companhia não tem em seu hall de benefícios o benefício de "PENSÃO"		
			PART OMITTED: Totally omitted		
			REASON FOR OMISSION: NOT APPLICABLE		
			EXPLANATION: The Company does not offer a "PENSION" among its benefits		
	201-4	64			

Presença De Mercado / Market presence

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30			
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	68			
	103-3	68			
GRI 202: Presença no Mercado 2016	202-1	68			1
GRI 202: Market presence 2016	202-2	-	PARTE OMITIDA: Totalmente omitido		
			RAZÃO PARA OMISSÃO: NÃO APLICÁVEL.		
			EXPLICAÇÃO: As contratações da Companhia ocorrem mediante abertura de concurso público, não havendo restrições em relação à origem geográfica ou qualquer característica dos candidatos, sendo necessário apenas o atendimento aos requisitos técnicos e legais exigidos pelo cargo. Por esta razão, não há gestão sobre o percentual de membros contratados na comunidade local.		
			PART OMITTED: Totally omitted		
			REASON FOR OMISSION: NOT APPLICABLE.		
			EXPLANATION: The company hires employees through a public service entrance exam, with no restrictions in relation to the geographical origin or any characteristic of the candidates. The only requirements are the technical and legal requirements required for the position. For this reason, there is no management of the percentage of staff hired from the local community.		

Impactos Econômicos Indiretos / Indirect Economic Impacts

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30			
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	112			
	103-3	112			
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1	112			
GRI 203: Indirect economic impacts 2016	203-2	112			

Práticas De Compra / Procurement Practices

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30			
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	130			
	103-3	130			

GRI 204: Práticas de Compra 2016 GRI 204: Procurement practices 2016	204-1	130	
Combate à corrupção / Anti-corruption			
GRI 103: Forma de Gestão 2016 GRI 103: Management Approach 2016	103-1	30	
	103-2	40	
	103-3	40	
GRI 205: Combate à corrupção 2016 GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1	40	
	205-2	-	<p>PARTE OMITIDA: - Número total e percentual de parceiros de negócios aos quais foram comunicados as políticas e os procedimentos de combate à corrupção adotados pela organização - Número total e percentual de empregados que receberam capacitação em combate à corrupção</p> <p>RAZÃO PARA OMISSÃO: INFORMAÇÃO INDISPONÍVEL</p> <p>EXPLICAÇÃO: Não há registro do número de parceiros comerciais comunicados sobre políticas anticorrupção da Companhia. A empresa está avaliando metodologia para obter essas informações e buscará incrementos gradativos nos próximos anos, a partir de 2022.</p> <p>PART OMITTED: - Total number and percentage of business partners that the organization's anti-corruption policies and procedures have been communicated to - Total number and percentage of employees that have received training on anti-corruption</p> <p>REASON FOR OMISSION: INFORMATION UNAVAILABLE</p> <p>EXPLANATION: There is no record of the number of business partners that were communicated to about the company's anti-corruption policies. The company is evaluating the methodology for obtaining this information and will seek gradual increments in the coming years, starting in 2022.</p>
	205-3	40	
Concorrência desleal / Anti-competitive Behavior			
GRI 103: Forma de Gestão 2016 GRI 103: Management Approach 2016	103-1	30	
	103-2	40	
	103-3	40	
GRI 206: Concorrência desleal 2016 GRI 206: Anti-competitive behavior 2016	206-1	40	
Tributos / Tax			
GRI 103: Forma de Gestão 2016 GRI 103: Management Approach 2016	103-1	30	
	103-2	40	
	103-3	40	

Alojamento para músicos- Campos do Jordão



Cubatão



207-1	-	<p>PARTE OMITIDA: Totalmente omitido</p> <p>RAZÃO PARA OMISSÃO: NÃO APLICÁVEL</p> <p>EXPLICAÇÃO: A CDHU não possui estratégia de planejamento fiscal, mas busca cumprir todas suas obrigações fiscais e tributárias, observando com rigor as leis e normas vigentes.</p> <p>PART OMITTED: Totally omitted</p> <p>REASON FOR OMISSION: NOT APPLICABLE</p> <p>EXPLANATION: CDHU does not have a tax planning strategy, but seeks to comply with all its fiscal and tax obligations, strictly observing the laws and regulations in force.</p>
207-2	-	<p>PARTE OMITIDA: Totalmente omitido</p> <p>RAZÃO PARA OMISSÃO: NÃO APLICÁVEL</p> <p>EXPLICAÇÃO: A CDHU não possui estratégia de planejamento fiscal, mas busca cumprir todas suas obrigações fiscais e tributárias, observando com rigor as leis e normas vigentes.</p> <p>PART OMITTED: Totally omitted</p> <p>REASON FOR OMISSION: NOT APPLICABLE</p> <p>EXPLANATION: CDHU does not have a tax planning strategy, but seeks to comply with all its fiscal and tax obligations, strictly observing the laws and regulations in force.</p>
207-3	-	<p>PARTE OMITIDA: Totalmente omitido</p> <p>RAZÃO PARA OMISSÃO: NÃO APLICÁVEL</p> <p>EXPLICAÇÃO: A CDHU não possui estratégia de planejamento fiscal, mas busca cumprir todas suas obrigações fiscais e tributárias, observando com rigor as leis e normas vigentes.</p> <p>PART OMITTED: Totally omitted</p> <p>REASON FOR OMISSION: NOT APPLICABLE</p> <p>EXPLANATION: CDHU does not have a tax planning strategy, but seeks to comply with all its fiscal and tax obligations, strictly observing the laws and regulations in force.</p>
207-4	-	<p>PARTE OMITIDA: Totalmente omitido</p> <p>RAZÃO PARA OMISSÃO: NÃO APLICÁVEL</p> <p>EXPLICAÇÃO: A CDHU não possui estratégia de planejamento fiscal, mas busca cumprir todas suas obrigações fiscais e tributárias, observando com rigor as leis e normas vigentes.</p> <p>PART OMITTED: Totally omitted</p> <p>REASON FOR OMISSION: NOT APPLICABLE</p> <p>EXPLANATION: CDHU does not have a tax planning strategy, but seeks to comply with all its fiscal and tax obligations, strictly observing the laws and regulations in force.</p>

Materials / Materials

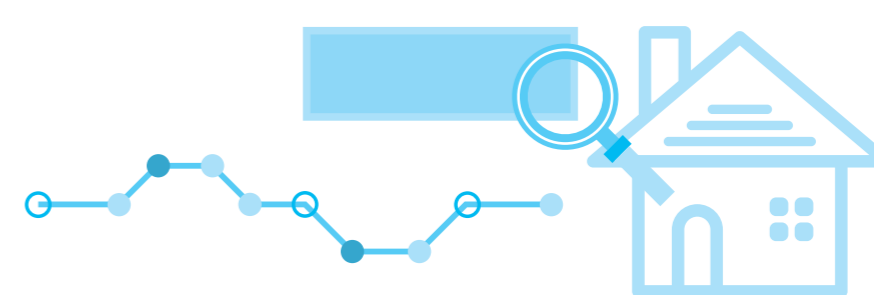
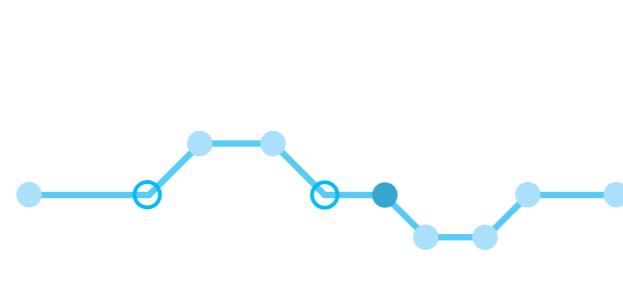
GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30	
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	130	
	103-3	130	
GRI 301: Materiais 2016	301-1	-	<p>PARTE OMITIDA: Totalmente omitido</p> <p>RAZÃO PARA OMISSÃO: INFORMAÇÃO INDISPONÍVEL</p> <p>EXPLICAÇÃO: O Contrato com as Construtoras não prevê reportar material consumido visto que a CDHU contrata o produto final e não a quantidade de material consumido. A empresa está avaliando metodologia para obter essas informações e buscará incrementos gradativos nos próximos anos, a partir de 2022.</p> <p>PART OMITTED: Totally omitted</p> <p>REASON FOR OMISSION: INFORMATION UNAVAILABLE</p> <p>EXPLANATION: The Contract with the Construction Companies does not foresee reporting of material consumed, since CDHU contracts the final Product and not the quantity of material consumed. The company is evaluating the methodology for obtaining this information and will seek gradual increments in the coming years, starting in 2022.</p>
GRI 301: Materials 2016	301-2	-	<p>PARTE OMITIDA: Totalmente omitido</p> <p>RAZÃO PARA OMISSÃO: INFORMAÇÃO INDISPONÍVEL</p> <p>EXPLICAÇÃO: O Contrato com as Construtoras não prevê reportar material consumido visto que a CDHU contrata o produto final e não a quantidade de material consumido. A empresa está avaliando metodologia para obter essas informações e buscará incrementos gradativos nos próximos anos, a partir de 2022.</p> <p>PART OMITTED: Totally omitted</p> <p>REASON FOR OMISSION: INFORMATION UNAVAILABLE</p> <p>EXPLANATION: The Contract with the Construction Companies does not foresee reporting of material consumed, since CDHU contracts the final Product and not the quantity of material consumed. The company is evaluating the methodology for obtaining this information and will seek gradual increments in the coming years, starting in 2022.</p>
	301-3	-	<p>PARTE OMITIDA: Totalmente omitido</p> <p>RAZÃO PARA OMISSÃO: NÃO APLICÁVEL</p> <p>EXPLICAÇÃO: Os produtos da CDHU não possuem embalagens e não são recuperados após uso</p> <p>PART OMITTED: Totally omitted</p> <p>REASON FOR OMISSION: NOT APPLICABLE</p> <p>EXPLANATION: CDHU's products have no packaging and are not recovered after use</p>

Energia / Energy

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30	
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	150	
	103-3	150	
GRI 302: Energia 2016	302-1	152	8,9
GRI 302: Energy 2016			
			<p>Energia Total KW/H 2020 - 418.762,40 Megajoule: MJ (1kw/hx3,6) - 1.507.544,64 Gigajoule: GJ - 1.507,54 Fonte para cálculo: https://convertlive.com/pt/u/converter/quilowatts-hora/em/megajoules</p> <p>Etanol Total Lt. Etanol 2020 - 68.365,81 Megajoule: MJ (1 x 20,09) - 1.373.469,12 Gigajoule: GJ - 1.373,47 Fonte para cálculo: http://www.inee.org.br/etanol_flex_eficientes.asp</p>
	302-2	150, 152	
	302-3	152	
	302-4	-	<p>PARTE OMITIDA: Totalmente omitido</p> <p>RAZÃO PARA OMISSÃO INFORMAÇÃO INDISPONÍVEL</p> <p>EXPLICAÇÃO: A Companhia ainda não definiu uma métrica para diminuição do consumo de energia, embora saiba de sua importância e pretenda nos próximos anos avaliar essa evolução. A empresa está avaliando metodologia para obter essas informações e buscará incrementos gradativos nos próximos anos, a partir de 2022.</p> <p>PART OMITTED: Totally omitted REASON FOR OMISSION: INFORMATION UNAVAILABLE EXPLANATION: The Company has not yet defined a metric for reducing energy consumption, although it is aware of its importance and intends to assess this progress in the coming years. The company is evaluating the methodology for obtaining this information and will seek gradual increments in the coming years, starting in 2022.</p>
	302-5	150, 152	

Água e efluentes / Water and effluents

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30	
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	150	
	103-3	150	



GRI 303: Água e efluentes 2018
GRI 303: Water and effluents 2018

303-1 150

303-2 -

PARTE OMITIDA: Totalmente omitido
RAZÃO PARA OMISSÃO:
INFORMAÇÃO NÃO DISPONÍVEL

EXPLICAÇÃO: Ainda não há gestão sobre os impactos relacionados aos descarte da água. A empresa está avaliando metodologia para obter essas informações e buscará incrementos gradativos nos próximos anos, a partir de 2022.

PART OMITTED: Totally omitted
REASON FOR OMISSION:
INFORMATION NOT AVAILABLE

EXPLANATION: There is not yet any management of impacts related to water discharge. The company is evaluating the methodology for obtaining this information and will seek gradual increments in the coming years, starting in 2022.

303-3 -

PARTE OMITIDA: Totalmente omitido

RAZÃO PARA OMISSÃO:
INFORMAÇÃO NÃO DISPONÍVEL

EXPLICAÇÃO: Ainda não há gestão sobre a captação de água. A empresa está avaliando metodologia para obter essas informações e buscará incrementos gradativos nos próximos anos, a partir de 2022.

PART OMITTED: Totally omitted

REASON FOR OMISSION:
INFORMATION NOT AVAILABLE

EXPLANATION: There is not yet any management of water withdrawal. The company is evaluating the methodology for obtaining this information and will seek gradual increments in the coming years, starting in 2022.

303-4 -

PARTE OMITIDA: Totalmente omitido

RAZÃO PARA OMISSÃO:
INFORMAÇÃO NÃO DISPONÍVEL

EXPLICAÇÃO: Ainda não há gestão sobre o descarte de água. A empresa está avaliando metodologia para obter essas informações e buscará incrementos gradativos nos próximos anos, a partir de 2022.

PART OMITTED: Totally omitted

REASON FOR OMISSION:
INFORMATION NOT AVAILABLE

EXPLANATION: There is not yet any management of water discharge. The company is evaluating the methodology for obtaining this information and will seek gradual increments in the coming years, starting in 2022.

303-5 -

PARTE OMITIDA: Totalmente omitido

RAZÃO PARA OMISSÃO:
INFORMAÇÃO NÃO DISPONÍVEL

EXPLICAÇÃO: Ainda não há gestão sobre o consumo de água. A empresa está avaliando metodologia para obter essas informações e buscará incrementos gradativos nos próximos anos, a partir de 2022.

PART OMITTED: Totally omitted

REASON FOR OMISSION:
INFORMATION NOT AVAILABLE

EXPLANATION: There is not yet any management of water consumption. The company is evaluating the methodology for obtaining this information and will seek gradual increments in the coming years, starting in 2022.

Biodiversidade / Biodiversity

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	142
	103-3	142
GRI 304: Biodiversidade 2016	304-1	142
GRI 304: Biodiversity 2016	304-2	142, 144
	304-3	146
	304-4	142

Emissões / Emissions

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	142
	103-3	142

GRI 305: Emissões 2016 GRI 305: Emissions 2016	305-1	-	<p>PARTE OMITIDA: Totalmente omitido RAZÃO PARA OMISSÃO: INFORMAÇÃO NÃO DISPONÍVEL</p> <p>EXPLICAÇÃO: A Companhia não realiza medições das emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE). A empresa está avaliando metodologia para obter essas informações e buscará incrementos gradativos nos próximos anos, a partir de 2022.</p> <p>PART OMITTED: Totally omitted REASON FOR OMISSION: INFORMATION NOT AVAILABLE EXPLANATION: The company does not measure its direct greenhouse gas emissions. The company is evaluating the methodology for obtaining this information and will seek gradual increments in the coming years, starting in 2022.</p>
---------------------------------------------------	-------	---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	305-2	-	<p>PARTE OMITIDA: Totalmente omitido RAZÃO PARA OMISSÃO: INFORMAÇÃO NÃO DISPONÍVEL</p> <p>EXPLICAÇÃO: A Companhia não realiza medições das emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia. A empresa está avaliando metodologia para obter essas informações e buscará incrementos gradativos nos próximos anos, a partir de 2022.</p> <p>PART OMITTED: Totally omitted REASON FOR OMISSION: INFORMATION NOT AVAILABLE EXPLANATION: The company does not measure its indirect greenhouse gas emissions from purchased energy. The company is evaluating the methodology for obtaining this information and will seek gradual increments in the coming years, starting in 2022.</p>
--	-------	---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	305-3	-	<p>PARTE OMITIDA: Totalmente omitido RAZÃO PARA OMISSÃO: INFORMAÇÃO NÃO DISPONÍVEL</p> <p>EXPLICAÇÃO: A Companhia não realiza medições de outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE). A empresa está avaliando metodologia para obter essas informações e buscará incrementos gradativos nos próximos anos, a partir de 2022.</p> <p>PART OMITTED: Totally omitted REASON FOR OMISSION: INFORMATION NOT AVAILABLE EXPLANATION: The company does not measure its other indirect greenhouse gas emissions. The company is evaluating the methodology for obtaining this information and will seek gradual increments in the coming years, starting in 2022.</p>
--	-------	---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

GRI 305: Emissões 2016 GRI 305: Emissions 2016	305-4	-	<p>PARTE OMITIDA: Totalmente omitido RAZÃO PARA OMISSÃO: INFORMAÇÃO NÃO DISPONÍVEL EXPLICAÇÃO: A Companhia não realiza medições das emissões de gases de efeito estufa (GEE). A empresa está avaliando metodologia para obter essas informações e buscará incrementos gradativos nos próximos anos, a partir de 2022.</p> <p>PART OMITTED: Totally omitted REASON FOR OMISSION: INFORMATION NOT AVAILABLE EXPLANATION: The company does not measure its greenhouse gas emissions. The company is evaluating the methodology for obtaining this information and will seek gradual increments in the coming years, starting in 2022.</p>
	305-5	-	<p>PARTE OMITIDA: Totalmente omitido RAZÃO PARA OMISSÃO: INFORMAÇÃO NÃO DISPONÍVEL EXPLICAÇÃO: A Companhia não realiza medições das emissões de gases de efeito estufa (GEE). A empresa está avaliando metodologia para obter essas informações e buscará incrementos gradativos nos próximos anos, a partir de 2022.</p> <p>PART OMITTED: Totally omitted REASON FOR OMISSION: INFORMATION NOT AVAILABLE EXPLANATION: The company does not measure its greenhouse gas emissions. The company is evaluating the methodology for obtaining this information and will seek gradual increments in the coming years, starting in 2022.</p>
	305-6	-	<p>PARTE OMITIDA: Totalmente omitido RAZÃO PARA OMISSÃO: INFORMAÇÃO NÃO DISPONÍVEL EXPLICAÇÃO: A Companhia não realiza medições de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO). A empresa está avaliando metodologia para obter essas informações e buscará incrementos gradativos nos próximos anos, a partir de 2022.</p> <p>PART OMITTED: Totally omitted REASON FOR OMISSION: INFORMATION NOT AVAILABLE EXPLANATION: The company does not measure its emissions of ozone-depleting substances. The company is evaluating the methodology for obtaining this information and will seek gradual increments in the coming years, starting in 2022.</p>
	305-7	-	<p>PARTE OMITIDA: Totalmente omitido RAZÃO PARA OMISSÃO: INFORMAÇÃO NÃO DISPONÍVEL EXPLICAÇÃO: A Companhia não realiza medições de NOx, SOx e outras emissões. A empresa está avaliando metodologia para obter essas informações e buscará incrementos gradativos nos próximos anos, a partir de 2022.</p> <p>PART OMITTED: Totally omitted REASON FOR OMISSION: INFORMATION NOT AVAILABLE EXPLANATION: The company does not measure its NOx, SOx and other emissions. The company is evaluating the methodology for obtaining this information and will seek gradual increments in the coming years, starting in 2022.</p>

Resíduos / Waste

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	152
	103-3	152

306-1	152	
306-2	152	
306-3	-	<p>PARTE OMITIDA: Totalmente omitido. RAZÃO DA OMISSÃO: INFORMAÇÃO INDISPONÍVEL EXPLICAÇÃO: No Edital de Licitação da Companhia está especificado que todos os resíduos devem ser destinado para áreas de “bota-fora” certificados e regularizados junto à CETESB, sendo realizada a fiscalização dessas ações através das gerenciadoras (preposto contrato pela CDHU), bem como existe a obrigatoriedade de apresentação dos respectivos recibos emitidos pelo bota fora no ato da aceitação dos resíduos. Não existem dados da composição dos resíduos, sendo que o volume total deve ter sua destinação adequada. A empresa está avaliando metodologia para obter essas informações e buscará incrementos gradativos nos próximos anos, a partir de 2022.</p> <p>PART OMITTED: Totally omitted REASON FOR OMISSION: INFORMATION NOT AVAILABLE EXPLANATION: In the Company’s Bidding Notice, it is specified that all waste must be sent to construction debris landfills certified and approved by CETESB. These actions are inspected by the management companies (prescribed by CDHU), and it is mandatory to present the respective receipts issued by the landfill at the time of acceptance of the waste. There is no data on the composition of the waste, and the total volume must be sent for appropriate disposal. The company is evaluating the methodology for obtaining this information and will seek gradual increments in the coming years, starting in 2022.</p>
306-4	-	<p>PARTE OMITIDA: Totalmente omitido. RAZÃO DA OMISSÃO: INFORMAÇÃO INDISPONÍVEL EXPLICAÇÃO: No Edital de Licitação da Companhia está especificado que todos os resíduos devem ser destinado para áreas de “bota-fora” certificados e regularizados junto à CETESB, sendo realizada a fiscalização dessas ações através das gerenciadoras (preposto contrato pela CDHU), bem como existe a obrigatoriedade de apresentação dos respectivos recibos emitidos pelo bota fora no ato da aceitação dos resíduos. Não existem dados da composição dos resíduos, sendo que o volume total deve ter sua destinação adequada. A empresa está avaliando metodologia para obter essas informações e buscará incrementos gradativos nos próximos anos, a partir de 2022.</p> <p>PART OMITTED: Totally omitted REASON FOR OMISSION: INFORMATION NOT AVAILABLE EXPLANATION: In the Company’s Bidding Notice, it is specified that all waste must be sent to construction debris landfills certified and approved by CETESB. These actions are inspected by the management companies (prescribed by CDHU), and it is mandatory to present the respective receipts issued by the landfill at the time of acceptance of the waste. There is no data on the composition of the waste, and the total volume must be sent for appropriate disposal. The company is evaluating the methodology for obtaining this information and will seek gradual increments in the coming years, starting in 2022.</p>
306-5	-	<p>PARTE OMITIDA: Totalmente omitido. RAZÃO DA OMISSÃO: INFORMAÇÃO INDISPONÍVEL EXPLICAÇÃO: No Edital de Licitação da Companhia está especificado que todos os resíduos devem ser destinado para áreas de “bota-fora” certificados e regularizados junto à CETESB, sendo realizada a fiscalização dessas ações através das gerenciadoras (preposto contrato pela CDHU), bem como existe a obrigatoriedade de apresentação dos respectivos recibos emitidos pelo bota fora no ato da aceitação dos resíduos. Não existem dados da composição dos resíduos, sendo que o volume total deve ter sua destinação adequada. A empresa está avaliando metodologia para obter essas informações e buscará incrementos gradativos nos próximos anos, a partir de 2022.</p> <p>PART OMITTED: Totally omitted REASON FOR OMISSION: INFORMATION NOT AVAILABLE EXPLANATION: In the Company’s Bidding Notice, it is specified that all waste must be sent to construction debris landfills certified and approved by CETESB. These actions are inspected by the management companies (prescribed by CDHU), and it is mandatory to present the respective receipts issued by the landfill at the time of acceptance of the waste. There is no data on the composition of the waste, and the total volume must be sent for appropriate disposal. The company is evaluating the methodology for obtaining this information and will seek gradual increments in the coming years, starting in 2022.</p>

Conformidade Ambiental / Environmental compliance

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30	
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	152	
	103-3	152	
GRI 307: Conformidade Ambiental 2016	307-1	152	
GRI 307: Environmental compliance 2016			

Avaliação Ambiental de Fornecedores / Environmental assessment of suppliers

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30	
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	88	
	103-3	88	
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1	88	
GRI 308: Environmental assessment of suppliers 2016	308-2	130, 142	

Emprego / Employment

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30	
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	68	
	103-3	68	
GRI 401: Emprego 2016	401-1	70	
GRI 401: Employment 2016	401-2	70	
	401-3	70	

Relações de Trabalho / Labor/Management Relationships

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30	
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	70	
	103-3	70	
GRI 402: Relações de Trabalho 2016	402-1	70	
GRI 402: Labor/Management relationships 2016			

Saúde E Segurança do Trabalho / Occupational Health and Safety

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30	
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	80	
	103-3	80	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1	80	6
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-2	80, 82, 84	
	403-3	82	
	403-4	80	
	403-5	82	
	403-6	82	
	403-7	84	
	403-8	80	
	403-9	84	
	403-10	84	

Capacitação e Educação / Training and education

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30	
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	72	
	103-3	72	
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1	70, 72	
GRI 404: Training and education 2016	404-2	72	3
	404-3	68, 72	

Diversidade E Igualdade De Oportunidades / Diversity and equal opportunities

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30	
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	72	
	103-3	72	
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1	74	
GRI 405: Diversity and equal opportunities 2016	405-2	72	

Não Discriminação / Non-discrimination

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30	
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	88	
	103-3	88	
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1	88	
GRI 406: Non-discrimination 2016			

Liberdade Sindical e Negociação Coletiva / Freedom of association and collective bargaining

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30	
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	130	
	103-3	130	
GRI 407: Liberdade Sindical e Negociação Coletiva 2016	407-1	130	
GRI 407: Freedom of association and collective bargaining 2016			

Trabalho Infantil / Child labor

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30	
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	130	
	103-3	130	
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1	130	1,2,5
GRI 408: Child labor 2016			

Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo / Forced or compulsory labor

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30	
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	130	
	103-3	130	
GRI 409: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1	130	1,2,4
GRI 409: Forced or compulsory labor 2016			

Práticas de Segurança / Security practices

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30	
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	130	
	103-3	130	
GRI 410: Práticas de Segurança 2016	410-1	-	PARTE OMITIDA: Totalmente omitido
GRI 410: Security practices 2016			RAZÃO PARA OMISSÃO: NÃO APLICÁVEL
			EXPLICAÇÃO: O pessoal de segurança que presta este serviço à CDHU é composto por profissionais contratados por empresa terceirizada e a Companhia não aplica capacitações.
			PART OMITTED: Totally omitted REASON FOR OMISSION: NOT APPLICABLE EXPLANATION: The security personnel who provide this service to CDHU are composed of professionals hired by an outsourced company and the Company does not conduct training.

Direitos de Povos Indígenas / Rights of indigenous peoples

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	92
	103-3	92
GRI 411: Direitos de Povos Indígenas 2016	411-1	92
GRI 411: Rights of indigenous peoples 2016		

Avaliação de Direitos Humanos / Human rights assessment

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	88
	103-3	88
GRI 412: Avaliação de Direitos Humanos 2016	412-1	88, 90
GRI 412: Human rights assessment 2016	412-2	88
	412-3	88

Comunidades Locais / Local communities

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	102
	103-3	102
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1	102, 154
GRI 413: Local communities 2016	413-2	114, 116, 118

Avaliação Social de Fornecedores / Supplier social assessment

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	88
	103-3	88
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1	88
GRI 414: Supplier social assessment 2016	414-2	88

Políticas Públicas / Public Policy

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	40
	103-3	40
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1	-
GRI 415: Public Policy 2016		

PARTE OMITIDA: Totalmente omitido

RAZÃO PARA OMISSÃO:
NÃO APLICÁVEL.

EXPLICAÇÃO: A CDHU não contribui com organizações ou campanhas políticas.

PART OMITTED: Totally omitted

REASON FOR OMISSION:
NOT APPLICABLE

EXPLANATION: CDHU does not contribute to political organizations or campaigns.

Saúde E Segurança do Consumidor / Customer health and safety

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	84
	103-3	84
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1	84
GRI 416: Customer health and safety 2016	416-2	96

Marketing e Rotulagem / Marketing and labeling

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30	
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	132	
	103-3	132	
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1	-	PARTE OMITIDA: Totalmente omitido
GRI 417: Marketing and labeling 2016			RAZÃO PARA OMISSÃO: NÃO APLICÁVEL.
			EXPLICAÇÃO: A Companhia não realiza rotulagem de produtos ou serviços.
			PART OMITTED: Totally omitted
			REASON FOR OMISSION: NOT APPLICABLE
			EXPLANATION: The Company does not carry out labeling of products or services.
	417-2	-	PARTE OMITIDA: Totalmente omitido
			RAZÃO PARA OMISSÃO: NÃO APLICÁVEL.
			EXPLICAÇÃO: A Companhia não realiza rotulagem de produtos ou serviços.
			PART OMITTED: Totally omitted
			REASON FOR OMISSION: NOT APPLICABLE
			EXPLANATION: The Company does not carry out labeling of products or services.
	417-3	No ano de 2020 não houve registros de não conformidades em relação a ações de comunicação e marketing.	

Privacidade do Cliente / Customer privacy

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30	
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	132	
	103-3	132	
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1	132	
GRI 418: Customer privacy 2016			

Conformidade Socioeconômica / Socioeconomic compliance

GRI 103: Forma de Gestão 2016	103-1	30	
GRI 103: Management Approach 2016	103-2	64	
	103-3	64	
GRI 419: Conformidade Socioeconômica 2016	419-1	Não houve nenhuma multa relativa a este tópico no âmbito da SLCCI.	
GRI 419: Socioeconomic compliance 2016			There were no fines related to this topic under the scope of the SLCCI.

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

CORPORATE INFORMATION

Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo

Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo - CDHU

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, edicts, notices, summonses and financial statements in the Official Gazette of the State of São Paulo and in major newspapers, in addition to regional newspapers, when necessary.

Governo do Estado de São Paulo

João Dória – Governador (2020)

Government of the State of São Paulo

João Dória - Governor (2020)

Secretaria da Habitação

Flávio Amary - Secretário de Estado (2020)

Department of Housing

Flávio Amary - State Secretary (2020)

Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo

Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano do Estado de São Paulo

MARÇO/ MARCH - 2020

Diretor Presidente Chief Executive Officer	Reinaldo Iapequino
Chefe de Gabinete Head of Cabinet	Nelson Luiz Nouvel Alessi
Diretor Administrativo-Financeiro Chief Financial and Administrative Officer	Nédio Henrique Rosselli Filho
Diretor Técnico Technical Director	Aguinaldo Lopes Quintana Neto
Diretor de Planejamento e Projetos Project Planning Director	Silvio Vasconcellos
Diretor de Atendimento Habitacional Director of Housing Assistance	Marcelo Hercolin
Diretor de Assuntos Jurídicos e Regularização Fundiária Director of Legal Affairs and Ownership Regularization	Reinaldo Iapequino

Rua Boa Vista, 170 – Centro - CEP 01014-930 - São Paulo – SP

(11) 2505-2000 | www.cdhu.sp.gov.br

Para mais informações sobre os conteúdos deste relatório, acesse o site ou entre em contato com a Superintendência de Planejamento e Programas Habitacionais ou Superintendência de Comunicação pelo

telefone: (11) 2505-2000.

<http://www.cdhu.sp.gov.br>

For more information on the contents of this report, visit the website or contact the Planning and Housing Programs Office or Communications Management by phone: (11) 2505-2000.

CRÉDITOS / CREDITS

Este Relatório 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 CDHU's teams and departments. We thank everyone for their participation and commitment to the implementation of projects and information collection.



The logo for CDHU (Companhia de Desenvolvimento Urbano de São Paulo) is displayed in a bold, dark blue font. The letters 'C', 'D', 'H', and 'U' are solid blue, while the letter 'U' is partially cut off by a white vertical bar on its right side. The background of the entire page is a semi-transparent blue overlay over a photograph of a residential neighborhood with many houses, each featuring a solar panel on its roof. The houses are arranged in rows, and the overall scene is captured from an elevated perspective.

CDHU

Região de Sorocaba