



[125] SmartSindico

Organização responsável: **SmartSindico**

CATEGORIA III: Inovação aberta

Resumo

Ferramenta que permite ao síndico de um condomínio de interesse social (HIS, Cohab, Sehab, Locação Social) administrá-lo sem a necessidade de contratar uma administradora, com uma ferramenta completa de gestão financeira, de comunicação interna e contando com videoaulas de capacitação para os moradores.

Iniciado em 2004 quando fomos contratados pelo BID – Banco interamericano de Desenvolvimento – para estudar as habitações populares produzidas pela Prefeitura de São Paulo. Em 2017 lançamos uma plataforma digital.

Os condomínios HIS devem cumprir as mesmas leis e normas que os demais condomínios, porém não possuem assistência profissional ou qualquer forma de orientação. As administradoras ou são muito caras ou não se interessam por este público. Como consequência, uma série de erros, abandono e deterioração dos edifícios acaba ocorrendo. Os raros programas feitos pelo governo alcançam uma pequeníssima parcela da população e são efêmeros. Nosso aplicativo resolve todos esses pontos.

1_Objetivo

Nosso objetivo é melhorar significativamente a qualidade de vida de moradores de habitações sociais em curto espaço de tempo. Queremos criar e disseminar conhecimento para administração de condomínios HIS para facilitar a gestão e as relações sociais através da implantação de ferramentas amigáveis, funcionais, transparentes e aderentes à legislação aplicada, gerando um impacto social positivo nas comunidades que vivem em condomínios.

Montamos uma startup de impacto social com a finalidade de ajudar o maior número de famílias a viver bem e com segurança. Nestes meses iniciais já passamos por aceleração na Estação Hack, primeiro centro de inovação do Facebook no mundo, com apoio da Artemisia, maior entidade brasileira sem fins lucrativos para incentivo de negócios de impacto social. Estamos participando da SP Stars, programa de mentorias e inovação da Prefeitura de São Paulo que apoia startups inovadoras baseadas na cidade.

Hoje atendemos mais de 400 condomínios de baixa renda, com grande concentração na região na zona leste da cidade. Temos como objetivo fazer parceria com a Sehab e Cohab para atender os empreendimentos produzidos pela municipalidade, além de conseguir maior visibilidade para permitir que condomínios da iniciativa privada tenham acesso às nossas ferramentas à baixo custo.

Com tecnologia, orientação, transparência e aulas de capacitação, comprovamos que os problemas habitacionais são significativamente mitigados. Nosso ideal é que todos possam morar melhor.

2_Problema / oportunidade

O governo produz habitações, mas estes empreendimentos passam por um acelerado processo de deterioração. Em meses vemos que a manutenção não é executada, ocorrem furtos de equipamentos de combate a incêndio colocando todos em risco, áreas comuns são tomadas para uso clandestino, as taxas de inadimplência atingem elevadíssimos patamares, áreas verdes são eliminadas, ocorrem erros e má administração, surgem conflitos internos, insegurança e baixa qualidade de vida. O novo lar das famílias é comprometido, assim como o patrimônio delas e da administração pública. A vulnerabilidade aumenta.

Este estado de abandono afeta a higiene, saúde e até mesmo a segurança das pessoas. Comumente é seguido de ações do crime organizado que se aproveita da situação.

Criamos o único app que auxilia o síndico a realizar as tarefas administrativas do condomínio, possibilitando a autogestão. Condomínios HIS têm as mesmas obrigações legais dos demais, porém, os honorários da empresa de administração podem representar até 50% do valor dessa cota. Com o SmartSíndico, o próprio síndico comanda a emissão de boletos e recibos, gerencia pagamentos, emite relatórios de receitas e despesas, relação de inadimplentes, etc. Os moradores ganham transparência, conseguem ter suas contas de água individualizadas gerando economia e podem morar com dignidade e com mais conforto.

A administração pública pode ter acesso a informações e indicadores das centenas de edifícios já produzidos pela mesma, conhecendo melhor o público alvo e ganhando proximidade com as centenas de milhares de famílias que habitam estes apartamentos. A gestão correta e controle podem mitigar as pesadas multas que a secretaria da habitação tem de pagar anualmente, além de minimizar gastos com manutenções, podendo realocar esta verba para a produção de novas moradias.

A ferramenta possui aulas e dicas de melhores práticas sobre manutenção predial, sustentabilidade e organização condominial. É um catalisador de inclusão social e digital.

3_Desde quando o projeto já está em implementação?

out/2017

4_Atividades

Descreva, resumidamente, quais são as principais atividades / marcos do projeto até o momento. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

2004 – Desenvolvemos o modelo de administração a pedido do BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento – em projeto para a prefeitura de SP

2006-2007 – Projetos pilotos de implantação deste modelo

2009 – Criação de treinamentos para técnicos, moradores e síndicos da Prefeitura de São Paulo

2010-2017 – Administramos milhares de habitações no estado de SP através de licitações públicas

2016 – Planejamento para a versão digital do modelo

2017 – MVP e teste em ambiente restrito.

Julho de 2017 – Nos inscrevemos no Startup SP da Escola de Negócios do Sebrae. Tivemos o prazer de estar entre os 13 finalistas e receber um feedback positivo de que o então projeto fazia sentido.

Outubro de 2017 – Abertura oficial da empresa.

2017 – Ganhamos o Pitch Gov SP.

1º semestre de 2018 – 1ª turma de aceleração da Estação Hack (Facebook e Artemisia). Testes na CDHU. Lançamento do App na Google Play.

2018 – SP Stars - Fomos selecionados e agora fazemos parte da 3ª turma do programa pela SP Negócios, agência de investimentos da Prefeitura de São Paulo, em parceria com a comunidade ZeroOnze.

2018 – FbStart - Nosso aplicativo foi aceito no programa FbStart. Uma iniciativa global do Facebook para ajudar startups móveis a terem sucesso. Além de categoria de incentivo Bootstrap também fomos aprovados no Social Good, programa voltado para as empresas que trabalham para construir comunidades mais seguras, conectadas e solidárias.

Desde Julho de 2018 - inovaBra – Estamos incubados no inovaBra Habitat, centro de inovação do Bradesco localizado na região da Av. Paulista.

Setembro de 2018 – ICE BID – Recebemos apoio e financiamento do ICE – Instituto de Cidadania Empresarial – e do BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento.

Setembro de 2018 – WeWork Labs – Entramos no programa global de apoio a startups da WeWork.

5_Parceiros

Liste os parceiros envolvidos no projeto, brevemente descrevendo o papel de cada um (por ex., secretarias municipais, ONGs, empresas... limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Temos o apoio permanente da Artemisia e do Facebook sendo integrantes da rede de acelerados deles.

Realizamos eventos e palestras para a Cohab.

Atuamos junto à CDHU – Companhia de Desenvolvimento Habitacional Urbano - em condomínios no estado e, principalmente, na capital.

Participamos do ecossistema de inovação paulistano, com grande proximidade ao WeWorks Labs, São Paulo Negócios, comunidade Zero Onze, entre outros. Contamos com importantes mentores que nos ajudam a crescer de forma sustentável e gerando crescente impacto, dentre eles temos fundadores e executivos de empresas e entidades como: 99, iCasei, Loggi, Tenda, Anjos do Brasil, Cuponeria, etc.

Fechamos nesta semana uma parceria com o Banco Maré, um novo e premiado banco digital especializado em atuar em comunidades. Com isto lançaremos em outubro uma solução integrada para facilitar pagamentos, com custo inferior aos de mercado, sem burocracias. Incluiremos muitos condomínios e pessoas no sistema financeiro.

6_Resultados

Descreva os resultados do projeto. Sempre que possível, use indicadores quantitativos e/ou qualitativos destes resultados. (limite de 4000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Na fase pré startup, atuamos por anos em milhares de apartamentos sociais, em especial no período de 2010 a 2017, conseguindo comprovar que uma boa administração reflete não somente na redução da inadimplência, mas na preservação dos imóveis e na melhoria da qualidade de vida. Prédios bem conservados, pintados, seguros, com áreas de lazer para crianças e idosos podem existir mesmo em cenários de baixa renda numa megacidade como São Paulo.

No segundo semestre de 2017, lançamos nosso MVP, abrimos oficialmente a empresa e testamos o aplicativo para validar a ferramenta em 2 condomínios.

Ao longo do primeiro semestre de 2018 lançamos novas versões e funcionalidades, fizemos uma homologação junto à CDHU, abrimos a ferramenta para downloads, lançamos uma versão para tablets Android. Atingimos instalação em 80 condomínios.

Neste semestre, lançamos uma versão web com acesso para notebooks e computadores, incluímos uma ferramenta de leitura individual de água e melhoramos a interface. Fechamos o primeiro contrato para atender mais de 20.000 famílias e conseguimos apoio do BID.

7_Recursos investidos

Liste brevemente os recursos investidos no projeto (tanto financeiros quanto em tempo / dedicação de funcionários). Explique também se e como o projeto melhora a eficiência no uso de recursos públicos. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Durante o planejamento, totalizamos 1.451 horas de trabalho.

Em janeiro deste ano, 3 dos sócios migraram full time para a operação. Hoje temos mais 2 colaboradores e em outubro teremos o sexto membro integral.

Em 2017 investimos cerca de R\$100.000 no desenvolvimento e abertura da empresa. Durante este ano investimos R\$469.000 até a presente data.

A secretaria municipal da habitação tem como principal finalidade produzir novas habitações para reduzir o déficit da cidade. Problemas oriundos da má gestão condominial, que não deveriam ser de responsabilidade da secretaria acabam sendo absolvidos por ela via sentenças judiciais (retomada de unidades, cobrança de cotas em atraso), multas de outros órgãos (ambientais, CETESB, etc.) ou por imposição do ministério público. Isto custa muitos milhões de reais ao ano, dinheiro que poderia ser utilizado em novas construções de apartamentos sociais. Com nossa plataforma, mitigamos estes problemas, reduzimos as despesas e fornecemos indicadores permitindo melhor planejamento.

8_Inovação

Justifique quais são os aspectos inovadores desta iniciativa. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

A administração condominial permaneceu a mesma pelas últimas décadas. As últimas novidades foram o boleto bancário e troca de mensagens por e-mail. É um dos setores menos inovadores. A falta de inovação e baixo uso tecnológico acarretam um serviço ruim prestado ao cliente final, os moradores de apartamentos, que muitas vezes só recebem avisos de cobrança, sem possuir qualquer forma de opinar e interagir. A prestação de contas sempre é feita atrasada e de forma não muito clara. Como consequência, surgem motivos que incentivam a omissão das pessoas que evitam de colaborar com a coletividade e, principalmente, desculpas para não pagar as cotas condominiais. Já que um condomínio se assemelha a uma “vaquinha”, os demais acabam arcando financeiramente com isto.

Junte a isto o fato que na habitação popular e social, as práticas de administração são informais e à margem da lei. Estes condomínios não conseguem contratar o auxílio profissional e boas administradoras, e estas não possuem interesse neste mercado. O desconhecimento agrava os riscos de acidentes e incêndios.

Com o SmartSíndico, o condomínio ganha independência através da autonomia dada ao síndico que consegue administrar através de um celular, tablet ou computador. Conta com diversas aulas em vídeo, suporte via WhatsApp e, em breve (testes finais, lançamento em outubro), com um chatbot de inteligência artificial que atenderá e responderá 24h/dia as dúvidas sobre a administração condominial.

Oferecemos integração com bancos evitando trabalhos manuais e erros, incluímos uma ferramenta de comunicação entre moradores e síndicos, mas acima de tudo, permitimos a prestação de contas de forma transparente e em tempo real. Mais importante ainda, toda a plataforma foi desenhada para ser a primeira e única direcionada às habitações sociais atendendo todas as suas peculiaridades e características da população impactada.

9_Transparência e participação

Comente de que forma o projeto contribui para uma gestão pública municipal mais transparente. Descreva ainda se há mecanismos de participação dos públicos envolvidos do projeto e como esta participação acontece (no planejamento, na implementação, na avaliação... limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Hoje a administração pública não possui um cadastro completo das habitações que produziu em São Paulo. Menos ainda tem o contato do síndico.

Com a implantação do SmartSíndico nestes condomínios, podemos fornecer dados, relatórios e estatísticas de desempenho. Permitir a realização de benchmark. Saber a impontualidade, inadimplência, investimentos em manutenção, etc. É possível, até mesmo identificar a tipologia ideal para as futuras habitações para que não onere demais os futuros moradores e assim direcionar a produção habitacional do município.

Desde que tenhamos uma parceria formal, podemos incluir um canal de atendimento aos moradores dentro do aplicativo criando uma ferramenta de comunicação que traz proximidade com o cidadão. Atualmente, a administração pública desconhece até mesmo o número de moradores, informação que pode ser capturada com nosso aplicativo. É também possível abrir um canal o disparo de para campanhas geolocalização, pois temos o endereço real das pessoas.

Através de parcerias com outras secretarias, como educação, saúde, esportes, pessoa com deficiência, etc., podemos incluir serviços disponíveis para a população no entorno dos empreendimentos.

10_Continuidade

Descreva as atividades e as estratégias usadas no projeto para aumentar as chances de continuidade da iniciativa a médio e longo prazo. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Sabemos que o movimento de inovação digital é irreversível. As pessoas querem ter acesso à informação e serviços de maneira simples e 24h por dia. Com nossos clientes, reparamos que a partir do momento que descobrem a facilidade de saber e interagir com seu condomínio e vizinhos, não voltam mais ao modelo anterior.

Para garantir a continuidade de utilização, temos feito atualizações semanais do sistema, incluindo novidades e melhorias. Mantemos contato próximo com os usuários, ouvindo-os e entendendo suas dores. Com isso realinhamos permanentemente o escopo de desenvolvimento.

Temos um roadmap para os próximos 6 meses com foco total no engajamento do morador, fazendo com que o uso seja recorrente e frequente. Novas características de colaboração, geração de renda e serviços serão lançadas.

Pretendemos atingir uma massa que permita maiores investimentos em tecnologia e uso de inteligência artificial para simplificar as rotinas do síndico, além de recursos de acessibilidade para todos os usuários.

11_Replicabilidade

Em que medida o projeto pode ser replicado em outras áreas da PMSP ou mesmo em outros municípios? (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Hoje já estamos presentes em 20 estados e no Distrito Federal, mas de forma pulverizada. A solução é totalmente escalável, podendo ser implantada em qualquer região geográfica e em qualquer tamanho de condomínio. Nosso objetivo é crescer inicialmente na cidade de São Paulo (a prefeitura está no momento entregando diversos empreendimentos na zona sul, por exemplo) e na região metropolitana de SP onde já estamos negociando com a prefeitura de São Bernardo do Campo e Embu.

A maior expansão provavelmente virá de moradias do programa Minha Casa Minha Vida, que entrega uma média de 400 mil habitações por ano no país, espalhadas em cidades médias e grandes, incluindo o município de São Paulo.

12_Organização responsável

Fale brevemente sobre a organização / órgão público responsável pelo projeto. (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

O SmartSindicó é o produto único da Megaapp Tecnologia Ltda., startup criada há menos de um ano com a finalidade de promover a inovação no setor da habitação. Somos uma empresa privada, na forma de negócio de impacto social, ou seja, nosso objetivo é promover um impacto positivo na sociedade e não somente ter ganhos financeiros.

A empresa possui 5 sócios, pessoas físicas, sendo que 3 se dedicam integralmente ao negócio e os outros dois parcialmente. Temos 2 funcionários e estamos contratando o 3º.

O time operacional de sócios é composto por:

- Cássio Thut, COO, advogado, especialista em condomínios HIS, 32 anos de experiência.
- Guilherme Ribeiro, CTO, engenheiro, pós-graduado, mestrando em administração, professor de MBA, programador, possuidor de diversas certificações internacionais, autor de 2 livros e diversos manuais sobre condomínios.
- Laerte Temple, CEO, PhD, administrador e advogado, professor universitário e de MBA, executivo de entidades e ONGs, 40 anos de experiência.