

TEGRA
INCORPORADORA

GBR
comunicação

Relacionamento com
vizinhos no espaço urbano
e o diferencial da
comunicação humanizada

A Tegra é uma grande incorporadora imobiliária, especializada em empreendimentos residenciais e de desenvolvimento urbano, com foco em imóveis de médio, médio-alto, alto e altíssimo padrões. Sua atuação é predominante nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro, especialmente nas capitais paulista e fluminense, além das cidades de Campinas/SP e Niterói/RJ.

Ao longo de sua trajetória, a Tegra tem se destacado pela construção de empreendimentos que transformam e valorizam regiões, demonstrando preocupação genuína com a qualidade de vida nas cidades. Com mais de 45 anos de experiência no mercado nacional, a empresa acumula um portfólio robusto,

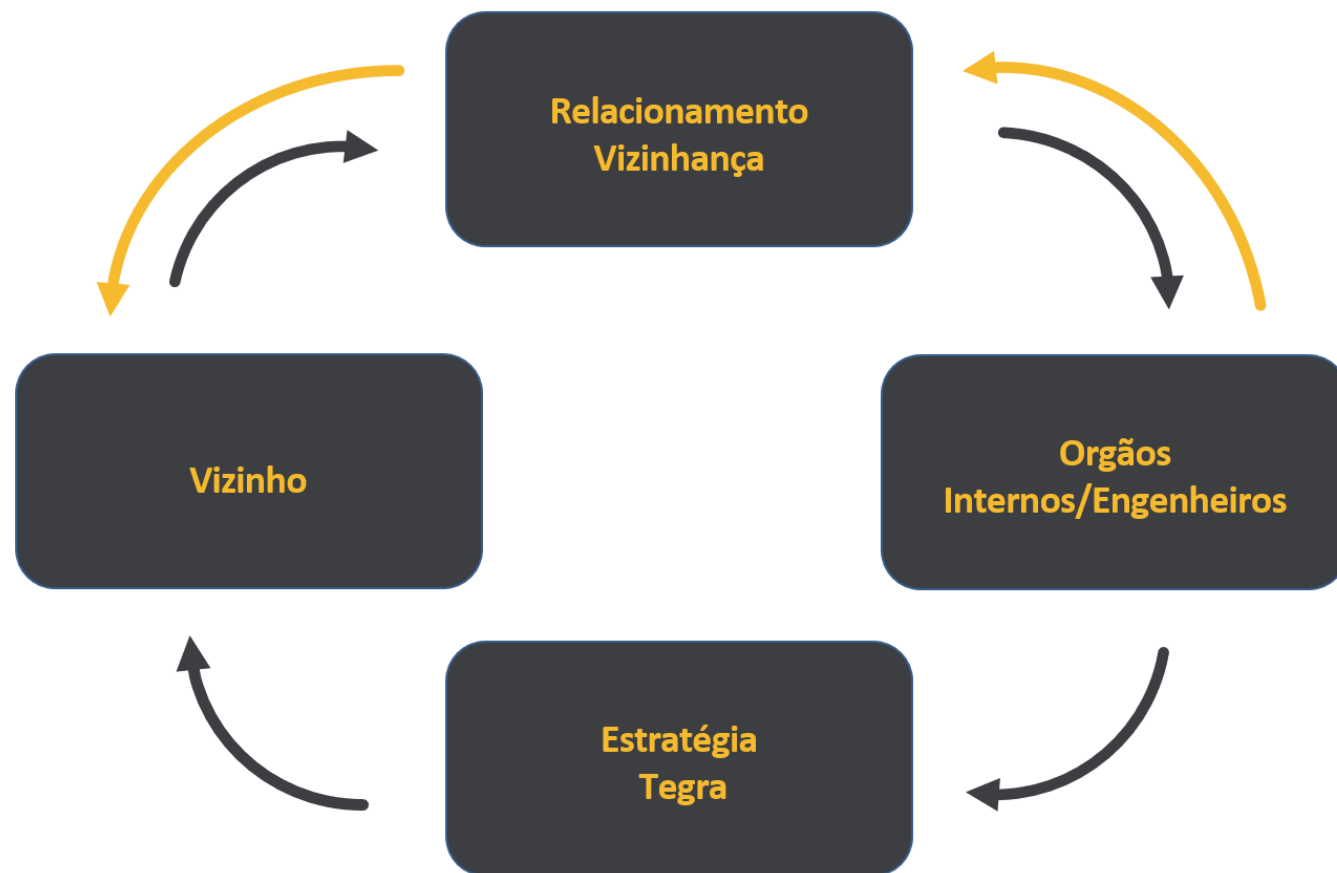
205.445,65 m²
de área construída

24 canteiros ativos
ativos ao longo do ano de 2024

+ de 1.000
colaboradores diretos

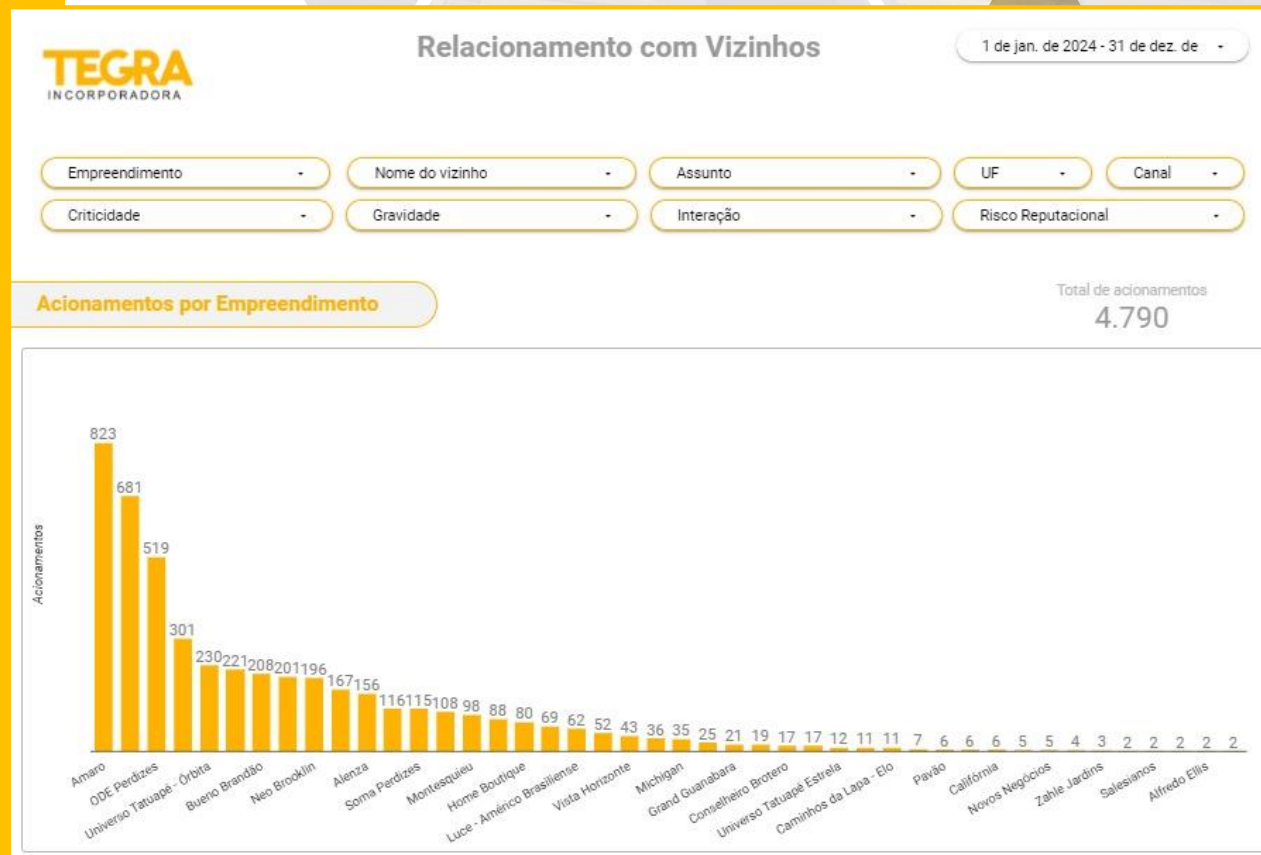
O PROGRAMA

Um dos diferenciais da Tegra é seu programa contínuo de Relacionamento com Vizinhos, que tem o objetivo de estabelecer relações mais responsáveis e humanas com os moradores próximos de seus empreendimentos, com um modelo de comunicação constante com as comunidades, visando sempre minimizar os incômodos inerentes à sua atividade na vizinhança. Além de imóveis, a Tegra também constrói relacionamentos nas regiões onde está presente.



O Programa se tornou ferramenta estratégica para a empresa, envolvendo ações que retroalimentam o negócio e fortalecem a imagem institucional. Para garantir sua efetividade diante de um número considerável de obras, vizinhos e demandas proativas e reativas, cada acionamento passou a ser ancorado a um dashboard, implantado em janeiro de 2024, que fornece, em tempo real, os dados que envolvem o trabalho de relacionamento com os vizinhos.

O dashboard oferece subsídios para que a área de relacionamento com vizinhos possa atualizar todos os atores internamente, permitindo uma ação mais rápida e efetiva por parte dos engenheiros que lideram as construções, minimizando os principais gargalos.



A INICIATIVA

O panorama intenso de obras no âmbito urbano inevitavelmente causa transtornos para a vizinhança, que muitas vezes não encontra canais efetivos de diálogo ou atendimento. Criar um programa humanizado de comunicação com essa comunidade, onde cada interação, seja ela dúvida ou reclamação, são tratados com atenção e seriedade, era um desafio. Diante disso, a Tegra desenvolveu uma metodologia pioneira e inovadora, com o objetivo de estabelecer uma relação mais próxima, transparente e de forma contínua com os vizinhos das obras.





O processo começa com pesquisas de campo, onde se realiza o mapeamento do entorno antes do início de cada construção, entendendo de partida o perfil predominante da vizinhança. Assim, é elaborado um “plano de relacionamento com vizinhos” específico para cada obra, que inclui a identificação de stakeholders, associações de bairro, conselhos comunitários e outras entidades públicas, privadas e do terceiro setor com atuações nas localidades próximas de cada projeto.

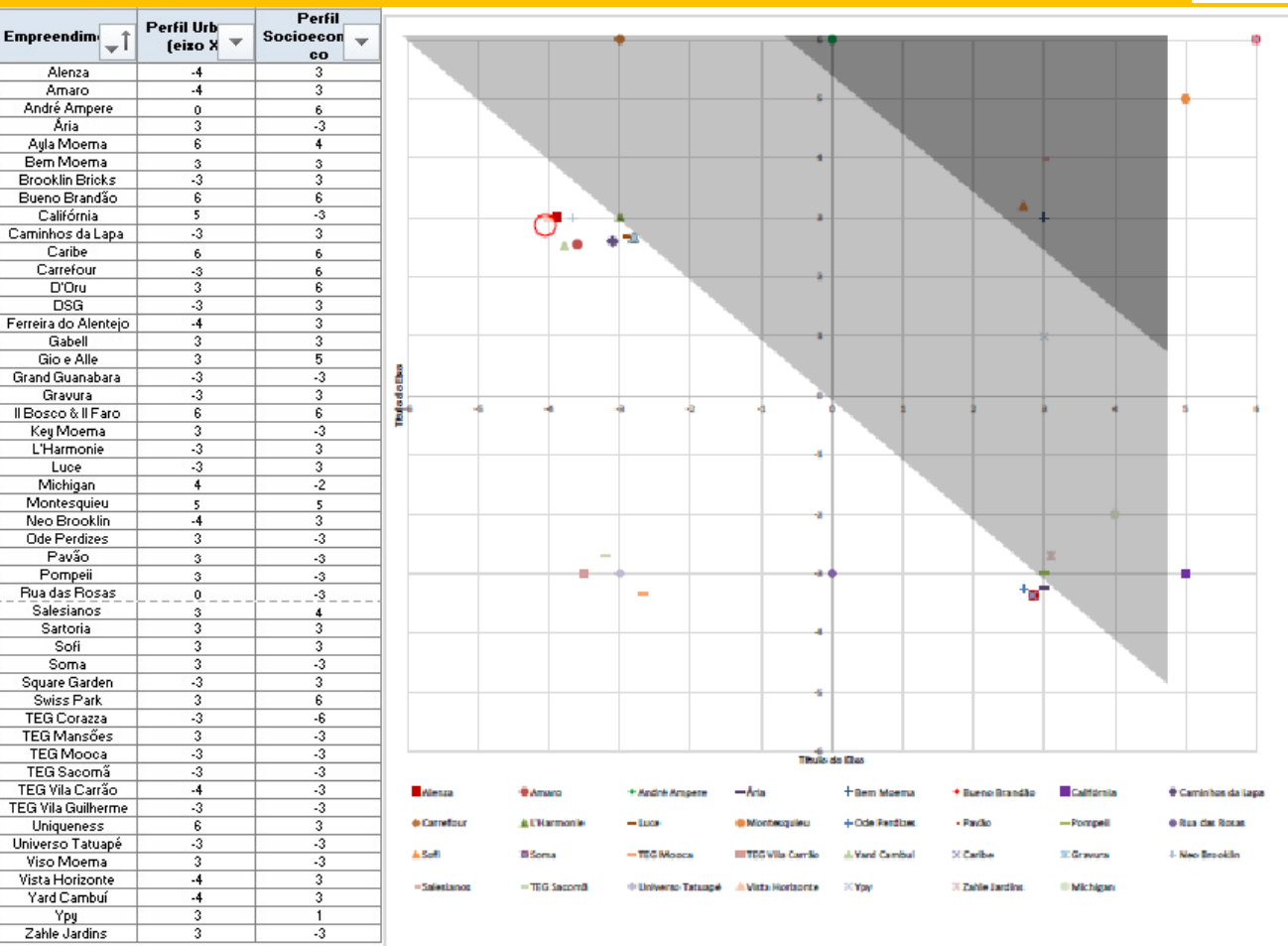


As equipes monitoram perfis relevantes das regiões nas redes sociais, na imprensa e participam de reuniões de conselhos de segurança e de associações de bairro, como forma de compreensão da realidade e da singularidade socioeconômica de cada local de atuação. O objetivo é entender profundamente as características das áreas para que, na prática, seja possível agir de acordo com as especificidades de cada vizinhança, por meio do relacionamento próximo e direto. Diferentemente de uma obra pública, como metrô, que automaticamente valoriza e traz benefícios para a comunidade, a chegada de um prédio residencial é recebida, muitas vezes, com animosidade.

Para compreender o impacto que a obra do novo empreendimento vai causar, as equipes mapeiam o entorno, identificam possíveis necessidades da comunidade urbana e desenvolvem uma estratégia de comunicação individualizada para cada praça. Os dados preliminares levantados são utilizados para o desenvolvimento da "Matriz do Empreendimento" que, de forma didática e direta, municia todos os atores com informações como o contexto socioeconômico e perfil urbano da região onde será instalada a obra.

Perfil do empreendimento		
EIXO X: PERFIL URBANO (quantitativo)	Nota	Média
Densidade populacional no perímetro da obra	Considerando que os dados sensíveis estão desatualizados, datados de 2010, ponderaremos esse critério por meio de observação do bairro, dessa forma: NOTA (-6): super alta - casas pequenas e/ou conjuntos de prédios adensados; NOTA (-3): alta - casas médias e prédios com 4 apartamentos por andar ou mais; NOTA (0): média - casas médias ou prédios com 4 apartamentos por andar; NOTA (3): baixa - casas grandes e prédio com poucos apartamentos por andar; NOTA (6): super baixa - casas grandes ou prédio com poucos apartamentos por andar.	
Uso e ocupação do solo		
Infraestrutura urbana		
EIXO Y: PERFIL DA VIZINHANÇA (qualitativo)	Nota	Média
Perfil das edificações		
Presença de obras na região		
Perfil socioeconômico		

ABERTURA DO CANAL DE COMUNICAÇÃO ENTRE VIZINHOS E CONSTRUTORA



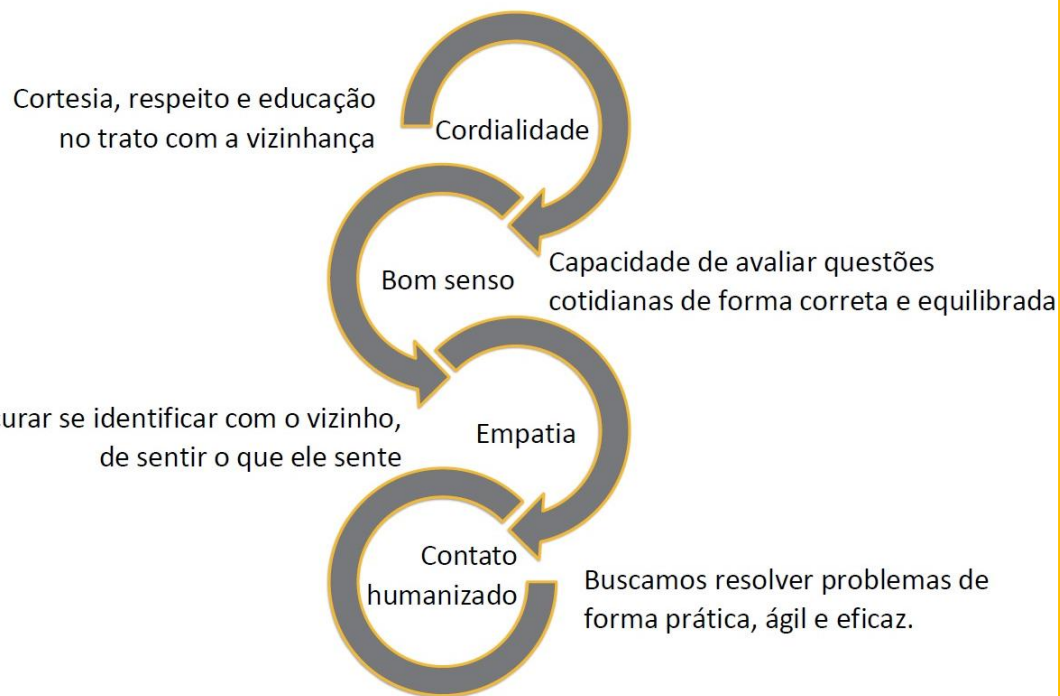
Essa matriz consiste em uma importante ferramenta para alinhar e situar antecipadamente todos os envolvidos na obra sobre os possíveis impactos, promovendo uma abordagem consciente e responsável com a comunidade.

A inserção do Programa nos processos de implantação das obras assegura que as tratativas com os vizinhos sejam eficazes e parte integrante do projeto. Visitas das equipes de relacionamento às equipes de obras, residências ou condomínios vizinhos são realizadas sempre que necessário, seja para promover uma escuta ativa ou para atuar em questões pontuais, promovendo um ambiente de diálogo e cooperação.

Este programa representa um compromisso da Tegra com a responsabilidade social nas comunidades onde atua. Isso demonstra que é possível realizar grandes projetos imobiliários de maneira mais harmoniosa e sustentável possível, por meio de uma comunicação assertiva e transparente.



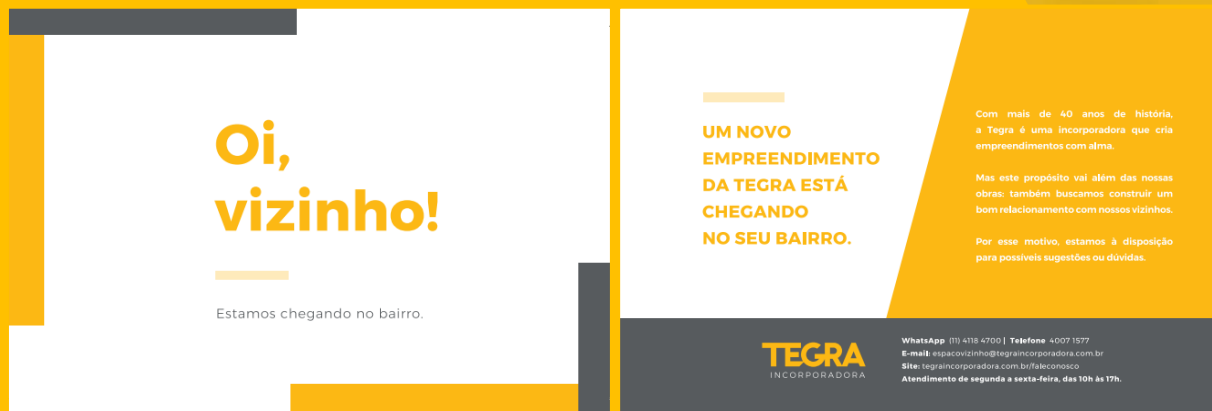
DESENVOLVIMENTO



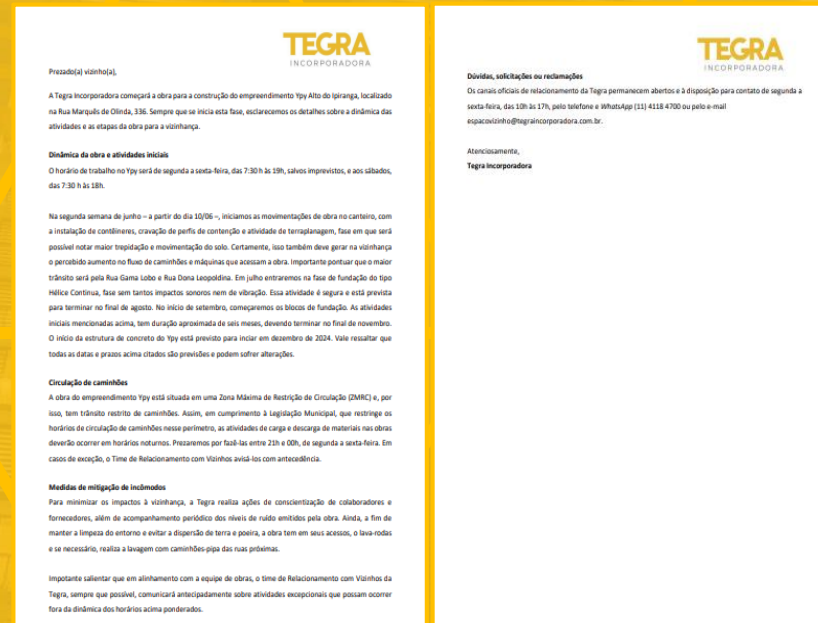
Os vizinhos e moradores dos entornos das construções são atendidos e tratados de forma humanizada por meio de canais de comunicação exclusivos a eles: e-mail (denominado "Espaço Vizinho"), WhatsApp, celular/telefone e presencialmente. As equipes de relacionamento atuam junto dos empreendimentos antes mesmo da fase de demolições. Quando é o caso participam e convidam os moradores, que conhecem integrantes da equipe pelo nome, para reuniões em que possam compreender a dinâmica das atividades, estabelecendo de forma bem precoce o relacionamento com a comunidade.

O programa inicia a comunicação com os vizinhos após o primeiro mapeamento e a conclusão da matriz, entregando pessoalmente à vizinhança postais que anunciam a chegada da fase de demolição e onde consta o canal de relacionamento. Antes do início das obras, nova entrega é feita, dessa vez de uma carta que traz datas marco das atividades dentro de um canteiro.





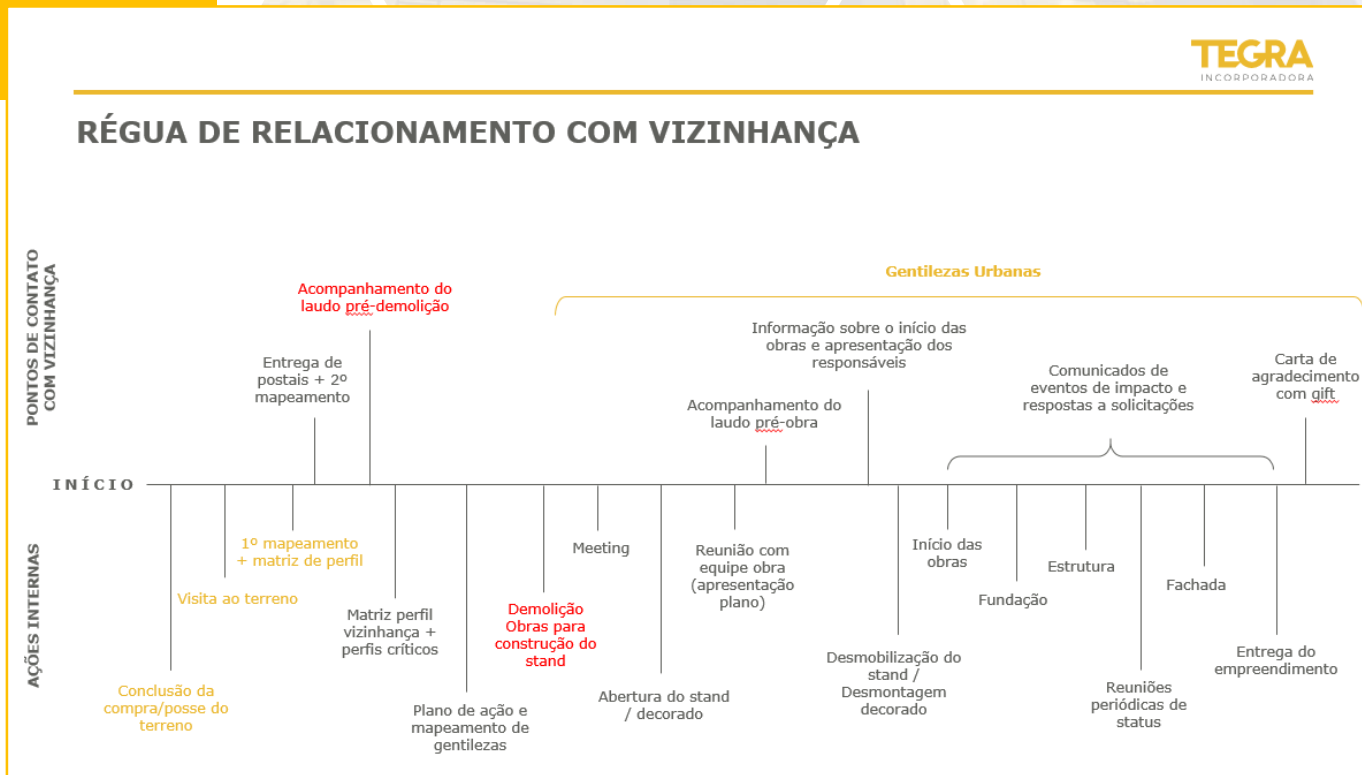
Materiais utilizados para apresentação do Programa de Relacionamento com Vizinhos



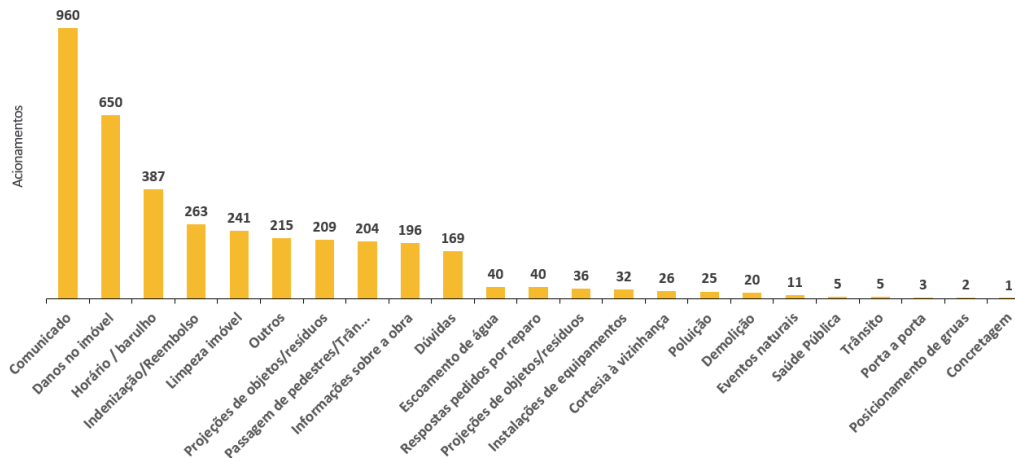
Durante essas visitas, o programa é apresentado e os canais de comunicação são disponibilizados. As equipes de relacionamento também acompanham as vistorias cautelares nos imóveis vizinhos, seja no processo de pré-demolição ou pré-obra. Acompanham também vistorias e visitas que possam ocorrer no decorrer das construções.

Todas as demandas são recebidas e tratadas internamente com diligência, juntamente ao time de obras, a fim de garantir que todas as devolutivas sejam dadas de forma célere e civilizada.

A metodologia implantada segue a "Régua de Relacionamento com Vizinhaça", criada para orientar linearmente as ações do programa e suas fases, para que a comunicação seja concretizada de forma clara e contínua.



Comparativo por Assunto e Mês



Acompanhamento de acionamentos
Dados dashboard

Além disso, todas as interações com os vizinhos são registradas em uma planilha, assegurando o controle, a organização e o acompanhamento de todas as tratativas. Para cada acionamento, existe o campo "nível de criticidade", que indica a gravidade de cada interação com o público. O dashboard utiliza Business Intelligence para detalhar o número de interações em gráficos, possibilitando a análise por vizinho, assunto, nível de criticidade, gravidade e interação. Tal processo permite uma leitura ágil e crítica dos números e, através deles, é possível traçar estratégias para diminuir o impacto da obra aos vizinhos.

Ao entender que o desenvolvimento local é parte integrante do legado pela qual é responsável, a Tegra assume um compromisso de contribuir com as comunidades e desenvolve ações que impactam positivamente nas regiões onde atua, dentre as quais, o projeto Gentilezas Urbanas, que recebeu investimento de aproximadamente R\$ 2,125 milhões em 2023.

RELAÇÕES COM INVESTIDORES

FALE COM RI | INSTITUCIONAL

EN



Sobre a Tegra

Governança Corporativa

Ambiental e Social

Informações Financeiras

Serviços aos Investidores



Gentilezas Urbanas

Home > Ambiental e Social > Gentilezas Urbanas

Além das contrapartidas obrigatórias de licenciamento dos empreendimentos, o projeto visa revitalizar e gerir espaços públicos verdes, que melhoram o ambiente das áreas onde a Tegra opera.

De forma recorrente, o Programa de Gentilezas Urbanas caminha junto com o Programa de Relacionamento com Vizinhos, tornando-se uma das portas de entrada nas comunidades, com o propósito de levar mais conforto e bem-estar aos moradores. Este programa também ganha status de uma política de boa vizinhança, quando a Tegra passa a ouvir os principais interessados nesses espaços públicos que são adotados: seus usuários.





*Praça Giordano Bruno, na Chácara Klabin/SP,
2024*

Um exemplo claro é a adoção em 2023 de um trecho do canteiro na Av. Nazaré, próximo ao empreendimento YPY Alto do Ipiranga e a Praça Giordano Bruno, na Chácara Klabin, em São Paulo, onde em 2024 foram lançados dois novos empreendimentos da Tegra.

Recentemente, a equipe de Relacionamento com Vizinhos da Tegra reuniu-se com representantes da Associação Chácara Klabin, para ouvir quais as melhorias e adequações são necessárias para que a população usufrua ainda mais do espaço que conta com área de quase 8 mil m².

*Agenda com representantes da Associação
Chácara Klabin na Praça Giordano Bruno,
Vila Mariana/SP, set/2024*

“A ideia aqui é aliar nosso projeto de zeladoria da praça com o que a vizinhança espera e deseja, dentro das possibilidades que a pareceria permite. A Associação trouxe sugestões interessantes de vegetação e pedidos de reparos necessários para que mais moradores possam compartilhar desse espaço”.

Patrícia Pesce, coordenadora de Comunicação Externa e Relacionamento com Vizinhos da Tegra.





*Trecho adotado recentemente pela
Tegra em frente ao empreendimento
Clarís Casa&Clube*

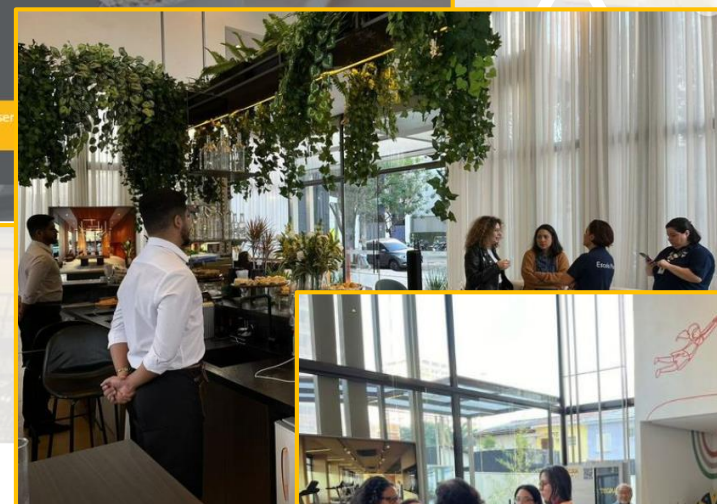
No Rio de Janeiro/RJ, a Tegra adotou uma área próxima ao empreendimento Clarís Casa&Clube. Está sendo realizada a recuperação, manutenção e conservação da praça e canteiro adjacente, ambos localizados entre o número 2.980, da Avenida Prefeito Dulcídio Cardoso e a esquina da Rua Jornalista Ricardo Marinho, na Barra da Tijuca, na localidade conhecida como Parque das Rosas.

No mesmo bairro, como forma de colaborar com a segurança do entorno do empreendimento Gaea, a Tegra contribuiu com uma iniciativa privada no final de 2023 que construiu uma guarita policial na Praça Pimentinha. O equipamento é utilizado pelo 31º BPM (Batalhão de Polícia Militar), e a iniciativa foi fomentada pela Associação do Bosque Marapendi (ABM).



Guarita da Praça Pimentinha concluída

Com o aprimoramento do programa de Relacionamento com Vizinhos nos processos de comunicação com a comunidade, em junho de 2024 foi realizado o 1º café da manhã oferecido à vizinhança do empreendimento Ypy Alto do Ipiranga, em São Paulo/SP. Esta aproximação inédita com a comunidade local proporcionou aos convidados a oportunidade de conhecerem o stand de vendas, iniciar o diálogo com a equipe de obras e os detalhes da construção. A iniciativa representou um passo importante ao fortalecer a disponibilidade da equipe da Tegra para com os vizinhos e para expandir essa ação para outros empreendimentos.



CONQUISTAS



As ações do time de Relacionamento com Vizinhos junto das equipes de obras têm solidificado cada vez mais a atuação do programa. O relacionamento próximo com a vizinhança permitiu o acolhimento de uma demanda da Escola Place Kids, vizinha do futuro empreendimento Ypy Alto do Ipiranga, que atende crianças na primeira infância, em período integral, para que seus pais possam trabalhar fora. A diretora da escola sinalizou que entre às 11h30 e 13h30, 43 bebês, com idades entre 5 e 20 meses, que ficam em período integral, tiram sua soneca.

“Não houve um problema, houve uma solução compartilhada. Enquanto as máquinas operavam, nós desenvolvemos atividades lúdicas com música, para abafar o ruído de obra. Acho que tem que ter respeito mútuo, para que todo mundo possa crescer”.

Rita Henriques, diretora geral da Escola Place.

Buscando respeitar o descanso dos pequenos no momento das atividades de cravação de perfis metálicos, realizadas em junho desse ano, as atividades no canteiro acompanhavam a agenda da escola e cessavam no intervalo da soneca, retornando após às 13h30. Nesse momento, a equipe de obra realizava outras atividades menos ruidosas, administrativas e de limpeza. Essa ação não impactou o cronograma do empreendimento de forma significativa.



Exemplo semelhante ocorreu na obra do empreendimento Luce, em Campinas/SP, no final de julho de 2024. Ao lado da obra, está instalada uma Clínica de Psicologia e Psicanálise, que com o fim do período de férias escolares, estava com uma agenda concentrada: cerca de 30 agendamentos, incluindo crianças de 5 a 12 anos de idade. Em contato com a equipe de Relacionamento com Vizinhos, a clínica solicitou que as atividades cessassem no horário de atendimento, especialmente às crianças. Buscando atendê-la e não impactar o cronograma da obra, a equipe do canteiro reajustou a agenda da atividade de 'bate-estaca', que passou a operar em dias e horários que não havia atendimento na clínica. Também foi alterada a rota do maquinário para o lado do terreno oposto à clínica, reduzindo sensivelmente o impacto sonoro.



"Na volta do recesso de julho, estávamos com a agenda da clínica lotada, e a Tegra estava realizando o bate estaca, que além de causar tremores na casa, tem um barulho muito forte e as crianças ficavam muito assustadas com o barulho da máquina. Entramos em contato com a equipe de Relacionamento com Vizinhos, que prontamente, agendou uma reunião com a engenharia e pudemos explicar a nossa situação.. Para nós foi muito importante, porque eles foram muito sensíveis à nossa realidade. Estabelecemos um cronograma de atendimento, compartilhamos com a engenharia e dentro desses períodos de atendimento, a máquina foi desligada. Também ficamos muito surpresas com a forma como os funcionários foram tratando do caso, nos ajudando muito. Agradeço muito essa ajuda e não só isso. Tivemos alguns impactos na clínica, necessidade de pintura etc, e a Tegra nunca se fechou. Sempre foram muito abertos e responsáveis e mostra que é uma empresa preocupada com as pessoas".

Marina Pacheco, psicóloga vizinha empreendimento Luce/Campinas.



TREINAMENTO – O FORTALECIMENTO DA INTEGRAÇÃO ENTRE OS SETORES



Um treinamento de sensibilização e conscientização com as lideranças das equipes de obras foi realizado em 2024, com o objetivo de intensificar a importância do programa de Relacionamento com Vizinhos e estreitar ainda mais os laços de integração, que reflete diretamente na efetividade do programa.

RESULTADOS

Período: 01/01/2023 a 31/08/2024

ACIONAMENTOS

**entre 01 de
janeiro de 2023
e 31 de agosto
de 2024**

10.434
acionamentos

EMPREENDIMENTOS

**contaram com o
Programa de
Relacionamento
com Vizinhos**

34 em São
Paulo e Rio de
Janeiro

COMUNICADOS

**permitem aos
vizinhos
organizar sua
rotina**

960
Comunicados
sobre
atividades das
obras

VISITAS

**entender as
necessidades dos
vizinhos e/ou
verificar
reclamações de
possíveis danos**

902
Acompanha-
mento vistorias /
visitas

PORTA A PORTA

**apresentando o
novo
empreendimento
e a equipe de
Relacionamento
com Vizinhos no
entorno**

5 Ações de
entregas de
postais