

Crédito Imobiliário em alta

A Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP) divulgou os resultados referentes a 2008, nos quais os agentes que integram o Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo (SBPE) financiaram a aquisição/construção de mais de 299 mil unidades, superando o recorde anual que havia sido estabelecido em 1981, quando foram realizados 267 mil financiamentos de imóveis. No acumulado de 2008, o volume de recursos financiados somou R\$ 30,05 bilhões, o que representa crescimento de 64,4% comparado ao ano de 2007. Na Fundação Habitacional do Exército, as contratações, no ano passado, cresceram 75% em relação a 2007. Na POUPEX, o incremento também foi expressivo: 33,4%. Os resultados mostram que a casa própria é um dos bens mais desejados.

A FHE e a POUPEX mantiveram suas condições e continuam oferecendo as melhores taxas e tarifas do mercado. Compare e comprove!

A captação líquida em caderneta de poupança do SBPE, ou seja, a diferença entre os depósitos e os saques, em 2008, foi de R\$ 13,85 bilhões. O saldo ficou acima de R\$ 215,2 bilhões em dezembro de 2008,

crescendo aproximadamente 15% em relação aos R\$ 187,8 bilhões em dezembro de 2007. Esses números comprovam que, apesar da crise financeira mundial, o brasileiro continua a acreditar e a aplicar em poupança, que é um investimento seguro e com liquidez diária.



Financiamento mais rápido

Quando um cidadão resolve comprar um imóvel, antes de mais nada, é preciso que ele tenha paciência e disponibilidade de tempo. A peregrinação começa nas filas dos cartórios, que muitas vezes ele é obrigado a enfrentar para validar os diversos documentos a serem providenciados. Para desburocratizar procedimentos como este, e vários outros, o Governo Federal está preparando uma lei que, em breve, será encaminhada ao Congresso. A intenção é tornar o serviço público menos burocrático e mais ágil para o cidadão.

Nesta linha de raciocínio, a POUPEX saiu à frente ao adotar práticas simples que fazem a diferença para aqueles que vão contratar o Financiamento Imobiliário. Atualmente, os Chefes de Escritórios e Postos estão aptos a analisar e validar alguns documentos apresentados pelos futuros mutuários. "Optamos em fazer dessa forma para dar mais agilidade na prestação dos nossos serviços, principalmente, no Financiamento Imobiliário, por se tratar de um processo mais demorado. Assim, dispensando alguns procedimentos, poupamos nossos clientes de mais gastos e de perder tempo nos cartórios", destaca o Gerente de Crédito Imobiliário, Cel Luiz Ferrúcio Duarte Sampaio.

A POUPEX, além de dispensar algumas formalidades, oferece vários serviços que tornam mais rápida a aquisição ou a construção da casa própria. Confira, a seguir, os principais pontos facilitadores que são oferecidos aos clientes nas primeiras fases para a compra ou a construção do imóvel:

- **primeira fase** – no site da POUPEX, www.poupex.com.br (link – simulador/proposta), o cliente pode fazer simulações e conferir a evolução do financiamento pretendido. Além disso, ele tem acesso à lista de documentos necessários para pleitear o financiamento e, ainda, pode imprimir os formulários que deverão ser preenchidos e entregues posteriormente, não precisando, no primeiro momento, se deslocar até um dos Pontos de Atendimento da FHE e da POUPEX;
- **segunda fase** – as certidões negativas dos proponentes passaram a ser substituídas por declarações destes, nas operações de financiamento em que a garantia seja a alienação fiduciária do imóvel, e a autenticação dos documentos é feita por meio de conferência realizada por um empregado comissionado da POUPEX, mediante carimbo e assinatura;
- **terceira fase** – a liberação do crédito relativo ao financiamento e ao FGTS (quando necessário) é realizada em até 72 horas, após a entrega, na POUPEX, do contrato, devidamente registrado no Cartório de Registro de Imóveis.

A importância da comunicação eficaz no século XXI

A Comunicação, desde os primórdios, é um instrumento de integração, fundamental para o relacionamento entre os seres humanos e para o desenvolvimento da sociedade.

Com o passar dos tempos e, particularmente, neste novo milênio, os meios de comunicação e a forma de comunicar tornaram-se as ferramentas mais importantes no processo de crescimento das organizações em todo o mundo.

A partir da primeira metade dos anos 90, o contexto social mercadológico passou por incríveis transformações, em decorrência das mudanças sociais, políticas, econômicas e tecnológicas. A globalização mudou a realidade capitalista e acirrou a competitividade entre as corporações e, também, entre as pessoas.

Nesse sentido, a sociedade globalizada atual demanda por profissionais cada vez mais competentes na "arte" de se comunicar, transmitindo, além de conhecimento, naturalidade, segurança, credibilidade e, sobretudo, transparência na relação com o consumidor.

O computador e seus programas, a internet e o celular revolucionaram a comunicação mundial e toda essa tecnologia é utilizada hoje nas organizações, principalmente, para facilitar e melhorar o relacionamento com o cliente.

No entanto, é preciso que as pessoas tenham consciência dessa realidade e de todas as opções que estão à disposição para que elas interajam com as instituições, sejam elas públicas ou privadas.

Assim, o primeiro passo é conhecer a empresa da qual se está adquirindo um produto. A internet é o meio mais rápido para isso. Nesse canal a organização deve apresentar um site que contenha informações institucionais e, acima de tudo, prestar serviços, o que mostra a preocupação com o público em geral e, particularmente, com o cliente.

Visitar os pontos de atendimento e conhecer, "in loco", onde e por quem é fabricado o produto ou prestado o serviço é outra importante atitude a tomar. Ver os funcionários, as instalações, o mobiliário e outros detalhes faz o interessado criar juízo de valor a respeito da instituição.

Vale destacar, ainda, que é imprescindível o cliente externar sua satisfação ou insatisfação enquanto consumidor. Para isso, ele deve procurar os canais competentes e fazer valer os seus direitos, dizer o que ele quer, como ele acha que deveria ser feito. Só assim, a empresa poderá conhecer as suas reais necessidades e ir ao encontro do que ele deseja.



Comunicar é preciso

Após o surgimento da internet, que revolucionou a comunicação entre as pessoas, as empresas estão investindo cada vez mais nessa ferramenta e em outras formas de relacionamento. Nesta edição, você vai conhecer os meios que a FHE e a POUPEX utilizam para chegar até você, nosso cliente, e o que está à sua disposição. Fale com a gente!

A comunicação é a alma do negócio

Desde a criação do mundo, a comunicação sempre existiu, mesmo quando era feita por sinais, fossem eles gestos ou hieróglifos, pois o homem, como ser pensante, tem a necessidade de expressar as suas opiniões. De lá pra cá, a comunicação evoluiu muito e hoje várias pessoas podem conversar ao mesmo tempo, por meio da rede mundial de computadores, sem estar no mesmo espaço físico. Estamos na era da internet 2.0. Você já ouviu falar disso?

O termo Web 2.0 é utilizado para descrever a segunda geração da World Wide Web – tendência que reforça o conceito de troca de informações e colaboração dos internautas com sites e serviços virtuais. A ideia é que o ambiente



muito mais que somente a Propaganda, é a alma do negócio e nesse contexto VOCÊ É FUNDAMENTAL!

Carla Siqueira Lima de Alcântara
Chefe do Centro de Comunicação Social

online se torne dinâmico e que os usuários colaborem para a organização de conteúdo.

Com o objetivo de acompanhar o mercado, a FHE e a POUPEX investem em novas tecnologias para se relacionar cada vez melhor com os clientes. Sabemos que muito ainda tem que ser feito nesse sentido. No entanto, estamos nos preparando para o futuro, que já começou, e que com certeza será ainda melhor, na nova Sede, no Setor Militar Urbano (Brasília/DF).

Nesta edição, conheça os canais que estão à sua disposição, atualmente, para você se comunicar conosco e como as nossas Instituições fazem para interagir com o cliente. O Conquista é uma das estrelas desse processo! Fale com a gente! Esse é o real desejo da FHE e da POUPEX, pois precisamos ouvi-lo para saber o que você quer e, assim, planejar nossas ações.

O ditado popular, que outrora fizera tanto sucesso, hoje foi atualizado, pois a Comunicação, a Central de Atendimento ao Cliente e o público recebendo e realizando ligações, além de responder os e-mails encaminhados.

MATÉRIA DE CAPA

A FHE e a POUPEX mais perto de você

A Comunicação, para ser eficiente, deve ter como foco o receptor, utilizando os melhores meios para atingi-lo. É fundamental monitorar, diariamente, a eficácia e a eficiência dos canais selecionados para que todo o processo aconteça da melhor forma possível. Para falar com o cliente, a FHE e a POUPEX utilizam um informativo externo, o Conquista, por intermédio do qual nossas Instituições veiculam matérias de interesse geral e notícias sobre os produtos e serviços, tendo como premissa básica a prestação de serviços. A Central de Teletendimento ao Cliente se relaciona com o público recebendo e realizando ligações, além de responder os e-mails encaminhados.

Para falar com as nossas Instituições

O cliente tem à disposição vários canais de atendimento. De segunda a sexta-feira, das 8h30 às 19h, pelo telefone 0800 61 3040, da **Central de Teletendimento**, ou ainda via formulário de atendimento (disponível nas páginas da FHE e da POUPEX na internet), o cliente poderá obter informações, tirar dúvidas, enfim, registrar uma demanda pessoal.

O número 0800 646 4747 é exclusivo para o **Teletendimento ao Surdo** e o 0800 647 8877 é o da **Ouvidoria**, instância final que os clientes dispõem para a revisão de soluções dadas às manifestações registradas nos canais de atendimento e para sugestões, elogios e denúncias. Está disponível de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h. Fora desse horário, o cliente poderá fazer o registro na secretária eletrônica ou utilizar o fax, cujo número é (61) 3314-9301.



O **Atendimento WEB**, via terminal de autoatendimento nos Escritórios e Postos, ou pela internet – www.fhe.org.br e www.poupepx.com.br – é outro meio que o cliente tem para se relacionar com a FHE e a POUPEX. Confira abaixo os serviços disponíveis:

- **Emissão de saldo** – Empréstimo Simples, Micro Fácil e Desmonstrativo do Imposto de Renda (Empréstimo Simples, Micro Fácil);
 - **Emissão de extrato** – Empréstimo Simples, Financiamento Imobiliário, Micro Fácil e Poupança POUPEX Automática (descontos efetuados);
 - **Simulação** – Financiamento Imobiliário, Empréstimo Simples e Micro Fácil (estes dois últimos produtos, no momento, somente para militares do Exército e da Marinha participantes do Fundo de Apoio à Moradia – FAM);
 - **Consultas** – 2ª via do Certificado do FAM;
 - **Emissão de boleto (amortização ou quitação)** – Empréstimo Simples e Micro Fácil;
 - **Contratação de produto** – Empréstimo Simples (no momento, somente para militares do Exército e da Marinha participantes do FAM);
 - **Outras opções** – alteração de senha e de dados.
- Para contar com essas facilidades, basta assinar o contrato de uso do serviço nos Pontos de Atendimento da FHE. Na internet, na página inicial do **Atendimento Web**, você tem acesso a esse documento.

A **internet** tornou-se para a FHE e a POUPEX uma ferramenta de grande importância. Em breve, nossas páginas irão oferecer mais interatividade e serviços aos clientes.

FALE COM A GENTE, diga o que você deseja. Só assim, vamos poder planejar as ações para atender às suas necessidades!

GIRO PELA FHE E PELA POUPEX

Começam as inscrições do Portal dos Lírios

Conforme noticiado no Informativo Conquista de novembro e dezembro de 2008, os militares, pensionistas e servidores civis das Forças Armadas poderão se inscrever para aquisição de unidade habitacional no Portal dos Lírios, em Águas Claras/DF, no período de 2 de fevereiro a 31 de março de 2009.

“Para quem deseja adquirir a casa própria ou, simplesmente, fazer um bom investimento esta é a oportunidade, pois trata-se de um imóvel de excelente padrão e com preços inferiores aos praticados no mercado”, destaca o Gerente de Crédito Imobiliário, Cel Luiz Ferrúcio Duarte Sampaio.

Os valores de venda da FHE, em fevereiro de 2009, para as unidades de 2 quartos, com área privativa de 68,4m², estão a partir de R\$ 186.241,00, e de 3 quartos, com 81,1m² de área privativa, a partir de R\$ 216.442,00. Esses preços estão sujeitos à atualização mensal pela variação do INCC. Sobre o valor de venda será concedido desconto de 5% para os inscritos selecionados.

O empreendimento possui completa área de lazer, com salão de jogos, brinquedoteca, área coberta para recreação, *playground*, piscina com raias e piscina infantil, sauna com sala de descanso, espaço *fitness*, espaço *gourmet*, *home cinema*, 2 churrasqueiras cobertas, 2 quadras de esporte, jardins com diversas áreas de convivência, além de 2 salões de festas com copa e sanitários. Os espaços serão entregues totalmente equipados.

A inscrição será realizada mediante a apresentação do modelo padrão de proposta, disponível na internet, www.poupepx.com.br, e cópia do último contracheque do proponente ou do casal, se houver composição de renda. Caso o interessado não seja proprietário ou promitente comprador de imóvel em qualquer localidade do País, poderá apresentar declaração própria que ateste tal situação para ganhar pontos adicionais.

Condição de pagamento: mínimo de 20% com recursos próprios, a serem pagos durante o período de construção, e até 80% com financiamento da POUPEX, em até 20 anos, observada a situação cadastral, a capacidade de pagamento e a margem consignável do interessado.

Atualização de dados cadastrais

Os clientes da FHE e da POUPEX deverão atualizar os respectivos dados cadastrais em caso de alteração. Mudanças de endereço, telefone, e-mail podem ser informadas por telefone, na Central de Teletendimento ao Cliente – 0800 61 3040, ou pessoalmente, em qualquer Escritório ou Posto da FHE.

No caso de inclusão ou exclusão de beneficiário na apólice do Seguro de Vida do Fundo de Apoio à Moradia – FAM, o interessado deverá se dirigir a um dos Pontos de Atendimento da Fundação e preencher o formulário apropriado para esta finalidade.

Essas atualizações são fundamentais para a comunicação Instituição – Cliente, que irá receber, em sua residência, o Conquista, o Certificado do FAM, as malas diretas promocionais, entre outras correspondências da FHE e da POUPEX.

Mudanças nas regras do Consórcio

A nova legislação de consórcios, que agora inclui serviços de qualquer natureza, traz mais segurança para participantes e empresas de administração. A lei entrou em vigor no dia 9 de fevereiro.

Com a nova legislação, as administradoras poderão lançar grupos de serviços e o consorciado contratar pacotes turísticos, serviços médicos, próteses dentárias, cirurgias plásticas, serviços de informática e até pacotes para acesso à pós-graduação, entre outros. Anteriormente, a legislação só permitia consórcios de carros, motos, casas, máquinas agrícolas e eletrodomésticos.

Outra alteração é que o valor do crédito de um consórcio poderá ser usado para quitar financiamento, em nome do consorciado. Segundo o Banco Central (BC), assim que for contemplado, por meio de lance ou sorteio, o crédito poderá ser usado, mas desde que seja suficiente para a quitação total do financiamento e atenda às condições para efetivação da garantia prevista no contrato, além da prévia autorização da administradora.

Outra mudança beneficia diretamente os excluídos. Antes da lei, o desistente do consórcio teria que aguardar o encerramento do grupo para ter os recursos de volta. Com a mudança na legislação, para os novos grupos, a devolução poderá ser feita após a contemplação, por sorteio.

A regulamentação do BC também estipulou que a menor carta de crédito de um grupo corresponda a 50% da maior. Ou seja, se em um grupo a menor carta de crédito é de R\$ 30 mil, a maior só pode ser de R\$ 60 mil. Para o Banco Central, esse ajuste é necessário porque, quando há discrepância, quem possui cartas de crédito de maior valor, inicialmente, tem dificuldades de ser contemplado.

Segundo o BC, atualmente, existem no País 314 administradoras de consórcios autorizadas a operar, sendo que só 236 atuam no mercado. Dados de dezembro de 2008 registram 3,636 milhões de participantes de consórcios, divididos em 19.195 grupos. Desse total, 1.905 são de imóveis, 9.803 de motos e motonetas e 7.487 de carros, caminhões, máquinas e equipamentos eletrônicos.

A FHE possui 12.341 consorciados em 69 grupos: 8.164 de imóvel, 2.178 de carro, 1.273 de moto e 726 de eletro e serviço. Desde a criação do Consórcio Nacional POUPEX, em 2001, 5.645 cartas de crédito foram contempladas, média de 3 por assembleia. Com a nova lei, a FHE espera, também, atuar em outras modalidades. Aguardem novidades!

Para adquirir uma cota, ligue 0800 61 3040 ou visite um dos Pontos de Atendimento da FHE.

Canal aberto

Nesta coluna, estão os principais questionamentos dos clientes da FHE e da POUPEX. Fale com a gente, ligue 0800 61 3040.

Tenho interesse em adquirir uma cota de consórcio; no entanto, desejo saber se eu serei prejudicado, caso seja um dos últimos a ser contemplado.

Para fazer essa análise vários fatores têm que ser considerados.

Primeiramente, é preciso esclarecer que o valor da carta de crédito é atualizado de acordo com a variação do bem de referência, ou seja, se você for o último a ser sorteado poderá comprar o bem pretendido em conformidade com o valor da cota adquirida e atualizada. Outro fator importante: sendo sorteado, não importa quando, o cliente poderá comprar o bem à vista e negociar descontos ou vantagens. Vale destacar, também, que no consórcio o valor de atualização do bem de referência pode ser maior do que o rendimento de uma aplicação financeira no período. Ou seja, o consórcio é, antes de tudo, um investimento rentável.

E o mais importante é que o consórcio é uma poupança direcionada para uma finalidade definida, proporcionando, ainda, disciplina e determinação. Confira, nesta edição, as novas regras dos consórcios, que irão oferecer mais garantias aos consorciados.

conQuista

Informativo da FHE e da POUPEX – Publicação do Centro de Comunicação Social da FHE e da POUPEX dirigida aos militares das Forças Armadas.

Jornalista Responsável: Carla Siqueira Lima de Alcântara – RP: 2711/13/31/DF. **Redação:**

Carla Siqueira Lima de Alcântara, Fabiana de Castello Branco, Rita Carnaval e Júlio César de Magalhães Andrade. **Revisão:** Gabriela Costa. **Produção e Editoração Eletrônica:** SettegraalNossagência Comunicação. **Distribuição:** Centro de Comunicação Social da FHE e da POUPEX. **Tiragem:** 97.000 exemplares. **Contatos:** FHE e POUPEX – CECOM – Esplanada dos Ministérios – Bloco O – Anexo I – Exército – Térreo – Sala 182 – 70052-900 – Brasília/DF. **Fone:** (61) 3314-7500. **Fax:** (61) 3314-7708. **Teletendimento ao Cliente:** 0800 61 3040.

Teletendimento ao Surdo: 0800 646 4747 – **Ouvidoria:** 0800 647 8877.

Este veículo é de caráter informativo. Os interessados em aderir aos produtos/serviços da FHE e da POUPEX deverão obter informações sobre as normas para aquisição nos Pontos de Atendimento de nossas Instituições em todo o País.

FHE
Fundação Habitacional do Exército
fhe.org.br

POUPEX
Associação de Poupança e Empréstimo
poupepx.com.br